

División: Global

Departamento: Global

1. Objetivo

Este *Reglamento del Canal Ético*, aprobado por el *Consejo de Administración*, desarrolla el contenido de la *Política General del Canal Ético* de MHP, reafirmando su compromiso de mantener una conducta que respete tanto con las normas como con los estándares éticos, y promoviendo un entorno de tolerancia cero frente a posibles *Incumplimientos*.

El objetivo de este *Reglamento* es regular el funcionamiento del canal interno de comunicación de MHP para la gestión de *Consultas* y *Denuncias*, así como establecer los procedimientos necesarios para investigar las *Denuncias* relacionadas con *Incumplimientos* o cualquier otra circunstancia conocida que deba ser examinada. Para poder utilizar el *Canal Ético* de forma óptima es **estrictamente necesario leer previamente la *Política General del Canal Ético*** donde se detallan tanto los roles y responsabilidades como las garantías y principios informadores, entre otros.

La *Organización* garantiza que no habrá represalias, discriminaciones o sanciones contra quienes realicen *Comunicaciones* de buena fe o actúen para evitar participar en actividades delictivas.

2. Ámbito de aplicación

Este Reglamento, alineado con la *Política General del Canal Ético*, fomenta la información transparente y promueve la notificación de cualquier preocupación que el *Informante* pueda tener sobre posibles violaciones de la normativa interna de MHP y otros *Incumplimientos*, incluyendo infracciones del Derecho de la Unión Europea, así como infracciones penales, administrativas graves o muy graves, y laborales en materia de seguridad y salud en el trabajo.

El alcance del presente *Reglamento* abarca todas las *Consultas* y *Denuncias* que puedan ser planteadas por cualquier *Miembro de la Organización*, *Socio de negocio* o *Tercero* a través del *Canal Ético* de MHP. Un miembro de la *Organización* es cualquier persona que trabaje para MHP o para cualquiera de las empresas que operan con la marca Bahia Principe.

El *Canal Ético* estará a disposición de cualquier *Miembro de la Organización*, *Socio de negocio* o *Tercero*, quienes podrán formular *Consultas* o *Denuncias* al *Órgano de Cumplimiento* a través de las vías de comunicación recogidas en el apartado siguiente.

Ejemplos de posibles *Incumplimientos*:

- No comunicar un hecho que puede constituir un *Incumplimiento* en materia de prevención del blanqueo de capitales y financiación del terrorismo.
- Soborno y corrupción.
- Supuestos en los que no se garantiza trabajar en un entorno seguro y saludable.
- Conflictos de intereses en cualquier acción relacionada con el desarrollo profesional.
- Discriminación y cualquier tipo de acoso, por razón de raza, sexo, condición física, sexual, etc.
- Fraude interno.
- Casos relacionados con la competencia desleal y las reglas del comercio internacional.
- Uso irresponsable de los recursos de la empresa.
- Acciones u omisiones contra integridad fiscal, la integridad en los negocios y de los registros financieros.
- No disponer de un lugar de trabajo inclusivo y respetuoso, que respete en todo caso los derechos de los trabajadores.

- Acciones tendentes a dificultar la protección de la información de la *Organización* cuya divulgación puede afectar a sus intereses o legítimos derechos de terceros;
 - Acciones contrarias a la normativa urbanística y la relativa a la ordenación del territorio y la protección del medio ambiente.
 - Afectaciones contra los derechos humanos.
 - Vulneración de las leyes y costumbres globales y locales, en el caso de las relaciones con las Administraciones Públicas se circunscribe al entorno profesional.
 - Cualquier otra situación contraria a la ley y/o a las Políticas de la *Organización*.
-

3. Medios para el uso del Canal Ético

Tal y como se indica en la *Política General del Canal Ético* en su apartado 3, Los Informantes que deseen utilizar el *Canal Ético de MHP* podrán presentar, previa identificación o de manera anónima, *Consultas y Denuncias* de cualquiera de las siguientes formas:

- **Comunicaciones escritas:**
 - a) Correo electrónico: canaldenuncias@bahia-principe.com
 - b) Canal Ético accesible a través de la web de Bahía Príncipe www.bahia-principe.com
 - c) Dirección postal:
Órgano de Cumplimiento, Avda. Gabriel Roca 33 Planta 5, 07014, Palma de Mallorca, Baleares, España
- **Comunicaciones verbales:**
 - a) Reunión presencial con el *Órgano de Cumplimiento*, o con alguno de sus miembros, en el plazo de siete (7) días desde la solicitud de la reunión por parte del *Informante*.
 - b) Comunicación verbal de un *Miembro de la Organización* a su superior jerárquico, al departamento de Recursos Humanos o al responsable de otro departamento, quien a su vez deberá transmitir la información al *Órgano de Cumplimiento*.

En caso de comunicaciones verbales, se informará al *Informante* sobre la grabación y el tratamiento de sus datos según la normativa de protección de datos.

El *Informante* podrá elegir el medio de comunicación para recibir información sobre su *Denuncia* o para ser contactado si se necesita información adicional.

La confidencialidad se garantiza para todas las *Comunicaciones*, independientemente del medio utilizado. Si la *Comunicación* se realiza fuera del *Canal Ético* o con personal no perteneciente al *Órgano de Cumplimiento*, deberá ser remitida al *Órgano de Cumplimiento*. Además, los Informantes tienen acceso a canales externos gestionados por la *Administración Pública*, algunos de ellos indicados en la *Política General del Canal Ético*.

Si durante la aplicación de esta política se detectan indicios de que los hechos comunicados pueden constituir un delito, deberán ser remitidos de inmediato al Ministerio Fiscal o a la Fiscalía Europea, según corresponda.

4. Órgano de Cumplimiento

El *Órgano de Cumplimiento* es el órgano encargado de recibir y gestionar las *Consultas y Denuncias* realizadas a través del *Canal Ético*, designado por el *Consejo de Administración* como el responsable del sistema interno de información.

4.1. Funcionamiento y estructura interna

El *Órgano de Cumplimiento* celebrará reuniones con una periodicidad trimestral, sin perjuicio de las reuniones adicionales necesarias con motivo de la tramitación de una *Denuncia*.

En el ejercicio de sus funciones, el *Presidente del Órgano de Cumplimiento*, además será designado internamente como persona física responsable del sistema interno de información ante la Autoridad Independiente de Protección al Informante.

4.2. Roles y responsabilidades

- Difusión: Promover el conocimiento sobre la accesibilidad y transparencia del *Canal Ético* entre *Miembros* de la *Organización*, *Socios de negocio* y *Terceros*.
- Recepción: Recibir las *Consultas* y las *Denuncias* a través de los medios establecidos y garantizar su gestión adecuada.
- Acuse de recibo: Confirmar la recepción de las *Comunicaciones* en un plazo de siete (7) días naturales, salvo que se comprometa la confidencialidad del *Informante*.
- Reuniones: En caso de que se solicite por parte de un *Informante*, garantizar reuniones presenciales con el *Órgano de Cumplimiento* en un plazo de siete (7) días naturales desde la solicitud.
- Respuesta: Responder a *Denuncias* y *Consultas* en un plazo máximo de tres (3) meses.
- Comunicación: Informar al *Consejo de Administración* sobre *Denuncias* de *Incumplimientos*, especialmente las que puedan generar responsabilidad penal.
- Investigación: Desarrollar investigaciones según lo establecido en este *Reglamento* y elaborar informes de conclusiones para el *Consejo de Administración*.
- Trazabilidad: Mantener un registro documental de *Denuncias* y *Consultas* en el *Libro-registro de informaciones*.
- Registro: Guardar registro de las *Comunicaciones* conforme a este *Reglamento* y a la normativa de protección de datos.
- Informes: Elaborar informes sobre el funcionamiento y seguimiento del *Canal Ético* para el *Consejo de Administración*.

5. Proceso de comunicación, tramitación, investigación y sanción de incumplimientos

Este proceso, en línea con las garantías y principios informadores de la *Política General del Canal Ético* de MHP, regula la comunicación y gestión de *Consultas* y *Denuncias*.

5.1. Recepción de *Denuncias* o *Consultas*

El *Canal Ético* es el medio para recibir todas las *Comunicaciones* de los *Miembros* de la *Organización*, *Socios de Negocio* y *Terceros*. Para su gestión, podrá contar con la asistencia de los departamentos pertinentes según las circunstancias del caso.

Todos los *Miembros* de la *Organización* tienen el derecho y la obligación de informar, a través de las vías de comunicación indicadas en el apartado 3 “Medios para el uso del *Canal Ético*”, sobre cualquier dato o indicio de *Incumplimiento*, según lo descrito en el apartado 2 “Ámbito de aplicación”.

Independientemente del medio de comunicación utilizado, el *Informante* podrá elegir un medio preferente para recibir información sobre el estado de su *Denuncia* o para ser contactado si se necesita información adicional.

El *Órgano de Cumplimiento* gestionará y recibirá las *Comunicaciones*, emitiendo un acuse de recibo en un plazo de siete (7) días, confirmando la recepción y conocimiento de los hechos comunicados.

Además, el *Órgano de Cumplimiento* deberá verificar el contenido mínimo necesario de la *Denuncia* o *Consulta*, que incluye: Consultas:

- Fecha de presentación.
- En caso de que la *Consulta* no sea anónima, nombre y datos de contacto del *Informante*. Para facilitar una respuesta adecuada, es recomendable que la *Consulta* incluya la identidad del usuario del *Canal Ético*, que será protegida de manera confidencial.
- Exposición clara y detallada de la cuestión así como el motivo de la *Consulta*.

- En su caso, norma, política o procedimiento sobre la que se plantea la duda.
- Cualquier otra información o documento que el *Informante* considere que debe aportar.

Denuncias:

- Fecha de presentación.
- En caso de que la *Consulta* no sea anónima, nombre y datos de contacto del *Informante*. Para facilitar una respuesta adecuada, es recomendable que la *Consulta* incluya la identidad del usuario del *Canal Ético*, que será protegida de manera confidencial.
- Exposición clara y detallada de los hechos.
- Identificación del autor de los hechos, de otros sujetos involucrados y de personas que puedan tener conocimiento de estos.
- Momento en que se produjo el *Incumplimiento* o si está ocurriendo en la fecha de interposición de la *Denuncia*.
- Cualquier otra información, documento o prueba relevante que el *Informante* considere que debe aportar.

5.2. Análisis preliminar de la *Denuncia* o *Consulta*

Una vez recibida la *Comunicación*, el *Órgano de Cumplimiento* enviará un acuse de recibo al *Informante* en un plazo máximo de siete (7) días naturales. Posteriormente, evaluará si la *Comunicación* cumple con los requisitos establecidos en el subapartado 5.1. “Recepción de denuncias o Consultas”. Si no cumple, informará al *Informante* para que pueda corregir el defecto.

En el caso de una *Denuncia*, si el *Órgano de Cumplimiento* determina que los hechos comunicados no constituyen una infracción según el apartado 2 “Ámbito de aplicación”, desestimaré la *Denuncia* y archivaré el caso, informando al *Informante*, si es posible, a través del medio preferido por este, junto con las razones de la desestimación.

Por el contrario, si el *Órgano de Cumplimiento* encuentra indicios razonables de una acción u omisión contraria a lo definido en el apartado 2, iniciará un expediente de investigación y lo comunicará al *Informante*.

En el caso de una *Consulta*, una vez verificado que cumple con los requisitos establecidos, se responderá a la misma lo antes posible, siempre en un plazo inferior al establecido para las *Denuncias*.

Además, el *Órgano de Cumplimiento* podrá iniciar de oficio un expediente de investigación cuando tenga indicios de un posible incumplimiento.

5.3. Procedimiento de actuación e investigación

Una vez iniciado un expediente de investigación, el *Órgano de Cumplimiento* deberá llevar a cabo el procedimiento de acuerdo con los principios y garantías establecidos en la *Política General del Canal Ético*. Durante la investigación, se mantendrá una comunicación continua con el *Informante*, y el *Órgano de Cumplimiento* podrá solicitarle información adicional para asegurar el éxito de la investigación.

Para cumplir con sus funciones, el *Órgano de Cumplimiento* podrá contar con la asistencia de diferentes áreas de la *Organización*, según las necesidades del caso. También podrá recurrir a expertos externos, siempre que no haya conflictos de interés y se mantenga la confidencialidad. En ambos casos se deberá cumplir con la limitación al acceso de la información y ser preservará la confidencialidad.

La información sobre protección de datos que se proporcionará al *Denunciado* debe incluir, al menos:

- La identidad y los datos de contacto del responsable del tratamiento.
- Los derechos de acceso, rectificación, supresión y portabilidad de sus datos, de limitación y oposición a su tratamiento, así como el derecho a presentar una reclamación ante una autoridad de control y a ejercer acciones judiciales, si es aplicable.

- El origen o fuente de procedencia de los datos.
- La categoría de los datos.
- Los hechos de los que se le acusa.
- La persona o personas dentro de MHP que podrían acceder a la información durante la investigación.

Además, se proporcionará al *Denunciado* un resumen de los hechos investigados para que pueda presentar sus alegaciones y pruebas, respetando en todo momento su derecho de defensa y a ser oído. Tanto el acta de la comunicación de los hechos al *Denunciado*, como todas las pruebas que este aporte al procedimiento, se documentarán en el Libro-registro de informaciones.

MHP garantizará la confidencialidad del *Informante* y de los *Terceros* mencionados en la *Denuncia*, así como la ausencia de represalias por *Denuncias* de buena fe. Por ello, se excluirá cualquier dato que permita identificar al *Informante* en la información proporcionada al *Denunciado*.

El *Órgano de Cumplimiento*, a efectos de recabar la mayor información posible, podrá realizar las diligencias de investigación necesarias, como entrevistas personales y recopilación de documentos o pruebas, respetando los derechos de las partes involucradas y registrando todo en el *Libro-registro* de informaciones.

El *Órgano de Cumplimiento* levantará acta de todas las sesiones y entrevistas realizadas en el transcurso de la instrucción, que será firmada por los asistentes al finalizar cada sesión.

El procedimiento de investigación deberá resolverse en un plazo máximo de tres (3) meses desde el acuse de recibo de la *Comunicación*, o, si no se remitió acuse de recibo, en un plazo de tres (3) meses a partir de los siete (7) días posteriores a la *Comunicación*. Excepcionalmente este plazo puede extenderse hasta tres (3) meses adicionales en casos de especial complejidad.

5.4. Conclusión de la investigación

Una vez finalizada la investigación, el *Órgano de Cumplimiento* emitirá un Informe de conclusiones que incluirá:

- La denuncia recibida
- Las diligencias de investigación realizadas
- Los resultados documentados de la investigación
- Las medidas correctivas propuestas, si corresponde

Las medidas correctivas deberán respetar la normativa laboral y contractual vigente. La Dirección de Recursos Humanos se encargará de las medidas disciplinarias relacionadas con los *Miembros de la Organización*, mientras que el Departamento Jurídico se ocupará de las consecuencias para *Socios de Negocio* y *Terceros*.

El informe de conclusiones se remitirá al *Consejo de Administración* para que tome una decisión sobre las medidas correctivas propuestas.

Si durante el procedimiento se detectan indicios de delito, estos se remitirán al Ministerio Fiscal o a la Fiscalía Europea, según corresponda.

El *Órgano de Cumplimiento* notificará fehacientemente y por escrito al *Informante* y al *Denunciado* la finalización de la investigación, indicando si se ha producido un *Incumplimiento* según el apartado 2, “Ámbito de aplicación” de este Reglamento. Si no se ha designado un medio de comunicación preferente, la notificación podrá entregarse en mano en las instalaciones de la *Organización*, por parte del *Órgano de Cumplimiento* y con acuse de recibo. En caso de urgencia y cuando no sea posible utilizar uno de estos medios, se podrán utilizar otros medios alternativos, como por ejemplo el correo electrónico.

La evidencia documental de la Comunicación se registrará en el *Libro-registro* de informaciones y se procederá al bloqueo del expediente para evitar su tratamiento posterior. Si se determina que el *Informante* actuó con la intención de perjudicar al *Denunciado* o a un *Tercero* por intereses personales, el *Órgano de Cumplimiento* evaluará si esta actuación vulnera los derechos del *Denunciado*, permitiendo que este ejerza sus derechos de tutela efectiva ante los tribunales.

5.5. El *Libro-registro* de informaciones

El *Libro-registro* de informaciones es una base de datos segura donde deben registrarse todas las *Denuncias* recibidas, así como las decisiones y acciones tomadas en relación con ellas. Esta herramienta es utilizada por el *Órgano de Cumplimiento* para organizar, documentar y proteger la información generada durante la gestión de las *Denuncias*.

Cuando el *Gestor del Canal Ético* reciba una *Denuncia*, la registrará con un número de identificación único para que sea fácilmente localizable por todos los involucrados en el procedimiento. El *Libro-registro* de informaciones cuenta con medidas de seguridad técnicas y organizativas para garantizar la máxima confidencialidad. Además, el *Órgano de Cumplimiento* debe registrar las notificaciones recibidas a través del correo electrónico del *Canal Ético* u otros medios.

Después de tres meses, o seis meses en casos de especial complejidad, desde la recepción de la *Denuncia*, se eliminará del *Libro-registro* cualquier información personal del *Informante*, *Denunciado* o *Terceros*, salvo que sea necesario conservarla para evidenciar el funcionamiento del Modelo de Cumplimiento de MHP o para posibles requerimientos judiciales. Las *Comunicaciones* que no hayan sido procesadas solo podrán constar de forma anonimizada.

6. Régimen disciplinario y denuncias de mala fe

De acuerdo con la *Política General del Canal Ético* de MHP y este documento, todos los *Miembros de la Organización*, sin importar su nivel jerárquico o ubicación funcional, deben cumplir con los principios y procedimientos establecidos en la Ley y en la propia *Organización*, así como denunciar cualquier infracción de estos.

Cuando el *Órgano de Cumplimiento* detecte una contravención de estos principios, propondrá al *Consejo de Administración* las medidas disciplinarias laborales (para los *Miembros de la Organización*) o contractuales (para las relaciones con *Socios de negocio*) que considere proporcionales al riesgo o daño causado. Además, si se determina que una *Denuncia* fue realizada de mala fe, los *Denunciados* podrán solicitar que la *Organización* tome medidas correctivas contra el *Informante* de mala fe, sin perjuicio de que la *Organización* pueda hacerlo de oficio.

Estas medidas no solo se aplicarán a quienes hayan causado el riesgo o daño, sino también a los *Miembros* de la *Organización* que no hayan seguido los procedimientos establecidos para la prevención y respuesta, circunstancia que se considera una infracción de los valores y principios éticos de la *Organización*.

Las medidas adoptadas serán siempre respetuosas con la normativa aplicable, manteniendo su contundencia y proporcionalidad con la gravedad de los hechos, e informando, si procede, a los representantes legales de los trabajadores.

7. Política de Privacidad del Canal Ético de MHP

Esta política de privacidad se aplica al *Canal Ético* de MHP (en adelante, el *Canal Ético*).

Por favor, lea detenidamente esta política, ya que contiene información importante sobre el tratamiento de sus datos personales y los derechos que le otorga la normativa vigente. Esta política está publicada en la página web Bahía Principe.

Presentar una denuncia a través del *Canal Ético* implica la aceptación completa y sin reservas de esta política de privacidad y del reglamento del canal, que puede consultarse en la página web Bahía Principe.

Las personas que presenten una denuncia garantizan que los datos personales proporcionados son verdaderos, exactos, completos y actualizados, y se comprometen a comunicar cualquier modificación de estos. Las denuncias falsas o malintencionadas pueden dar lugar a sanciones, sin perjuicio de las responsabilidades civiles o penales que puedan derivarse según la normativa vigente.

En general, los campos marcados como obligatorios en los formularios deben completarse para poder tramitar sus solicitudes.

Nos reservamos el derecho de actualizar nuestra política de privacidad en cualquier momento debido a decisiones empresariales o para cumplir con cambios legislativos o jurisprudenciales.

Si tiene dudas o necesita aclaraciones sobre nuestra Política de privacidad o sus derechos, puede contactarnos a través de los canales indicados a continuación en el apartado 7.1.

7.1. Responsable del tratamiento de sus datos

El gestor del *Canal Ético* y responsable del tratamiento de la información obtenida de las denuncias y las investigaciones correspondientes es: MANAGEMENT HOTELERO PIÑERO, S.L., con domicilio en Avda. Gabriel Roca 33 Planta 5, 07014, Palma de Mallorca, Illes Balears.

Puede contactar con los gestores del *Canal Ético* en canaletico@bahia-principe.com y con el Delegado de Protección de Datos del grupo en dpd.privacy@bahia-principe.com.

7.2. Finalidad del tratamiento de sus datos

Los datos obtenidos a través del *Canal Ético* se tratarán para responder a las *Consultas* formuladas y para investigar los hechos contenidos en las *Denuncias*.

7.3. ¿A quién podemos comunicar sus datos?

Generalmente, el *Órgano de Cumplimiento* será quien tenga acceso a sus datos. Sin embargo, para garantizar una adecuada gestión de la comunicación, los datos pueden ser compartidos con otros implicados en la gestión de la *Denuncia* o con autoridades competentes, como los responsables de Recursos Humanos o del Departamento Jurídico. Además, si se deben tomar medidas correctivas, el *Consejo de Administración* y otros sujetos previstos en este *Reglamento* tendrán acceso a los datos del expediente.

La identidad del *Informante* se mantendrá confidencial en todas las etapas del proceso y no se revelará a terceros, incluidos sus superiores jerárquicos o la persona *Denunciada*. No obstante, podría ser necesario revelar su identidad en el marco de un procedimiento judicial, en cuyo caso se notificará al *Informante*.

7.4. Base jurídica de los tratamientos

La base para el tratamiento de los datos es la ejecución de la relación contractual que vincula a los interesados con la *Organización*, el cumplimiento de sus obligaciones legales y su interés legítimo en prevenir, investigar y controlar incumplimientos de la legislación vigente y de la normativa interna de la *Organización*.

7.5. ¿Cuánto tiempo conservaremos sus datos?

Los datos del *Informante*, *Miembros de la Organización* y *Terceros* se conservarán solo el tiempo necesario para decidir si se inicia una investigación sobre los hechos denunciados y para gestionar dicha investigación. Si se comprueba que la información no es veraz, se eliminará de inmediato, salvo que constituya un ilícito penal, en cuyo caso se conservará durante el procedimiento judicial.

Transcurridos tres (3) meses desde la introducción de los datos personales, se procederá a su supresión, salvo que se necesiten para evidenciar el funcionamiento del Modelo de Cumplimiento de MHP. Las *Denuncias* no procesadas se conservarán de forma anonimizada. En cualquier caso, los datos se suprimirán en un máximo de 10 años.

7.6. ¿Cuáles son sus derechos?

Tiene derecho a confirmar si estamos tratando, o no, sus datos personales y, en tal caso, acceder a ellos. Puede solicitar la rectificación de datos inexactos o incompletos, así como su supresión cuando ya no sean necesarios para los fines recogidos. En determinadas circunstancias, puede solicitar la limitación del tratamiento de sus datos, en cuyo caso solo se tratarán para la formulación, ejercicio o defensa de reclamaciones o para proteger los derechos de otras personas.

Puede oponerse al tratamiento de sus datos en determinadas condiciones y por motivos relacionados con su situación particular, salvo por motivos legítimos imperiosos o para la formulación, ejercicio o defensa de reclamaciones. También puede solicitar la portabilidad de sus datos para que sean transmitidos a otro responsable del tratamiento.

Puede revocar su consentimiento para determinadas finalidades sin afectar a la licitud del tratamiento basado en el consentimiento previo a su retirada y presentar una reclamación ante la Agencia Española de Protección de Datos.

Se garantiza el ejercicio de estos derechos por parte del Informante, sin que ello implique facilitar sus datos.

Para ejercer sus derechos deberá enviar una solicitud con una copia de su documento de identidad por correo postal o electrónico al *Órgano de Cumplimiento* de MHP en las direcciones indicadas en el apartado "¿Quién es el responsable del tratamiento de sus datos?".

Puede obtener más información sobre sus derechos y cómo ejercerlos en la página de la Agencia Española de Protección de Datos en <http://www.aepd.es>.

8. Documentos de Referencia

- Código Ético y de Conducta
 - Política General del Canal Ético
-