



hoteles

El Sistema Interno de Información/canal de denuncias de BQ HOTELES es el cauce para comunicar, de forma confidencial y efectiva, cualquier información sobre hechos irregulares cometidos por BQ HOTELES o su personal, que hayan sido conocidos en el marco de una relación laboral, profesional y/o mercantil o comercial mantenida con nuestra organización de conformidad con lo dispuesto en la Ley 2/2023, de 20 de febrero.

-La organización ha configurado un sistema interno de información / canal de denuncias interna a través de los siguientes canales:

- Por escrito:
 - A través del correo electrónico: canaletico@bqhoteles.com
 - A través de correo postal, dirigido al Órgano de Prevención de Riesgos Penales/Responsables del Sistema interno de información de la organización: BQ HOTELES A/A. Secretario del Órgano de Prevención de Riesgos Penales. C/Fray Junípero Serra N°5, 07013, Palma de Mallorca, Baleares
- Verbalmente:
 - A través del sistema de mensajería de voz, llamando al teléfono: 871555706
 - A solicitud del informante, se podrá presentarse la información mediante una reunión presencial con el Responsable del Sistema, dentro del plazo máximo de siete días, desde la presentación de la solicitud.

-Al margen de estos canales se pueden interponer comunicaciones ante los canales externos de información de las autoridades competentes.

-Recibida la comunicación, el responsable del Sistema interno de información comunicará el acuse de recibo de la denuncia al denunciante en un plazo inferior a 7 días –en los supuestos de denuncias nominales-. En cualquier caso, se informará al informante de los derechos y obligaciones establecidos por la normativa de protección de datos de carácter personal.

-El responsable del Sistema interno de información, emitirá un informe motivado que estimará o desestimará la comunicación interpuesta, justificando, en cualquier caso, la decisión adoptada. El informe se notificará al informante y a la persona afectada en un plazo de máximo de 3 meses a partir del vencimiento del plazo de siete días después de efectuarse la comunicación, salvo casos de especial complejidad que requieran una ampliación del plazo, en cuyo caso, este podrá extenderse hasta un máximo de otros tres meses adicionales.

-Durante la tramitación de la denuncia se puede mantener la comunicación y contacto con el informante/denunciante y, si se considera necesario, solicitar a la persona informante información adicional.

-Se garantiza que la persona afectada por la información o denuncia tenga noticia de la misma, así como de los hechos relatados de manera sucinta. Adicionalmente se le informará del derecho que tiene a presentar alegaciones por escrito y del tratamiento de sus datos personales. No obstante, esta información podrá efectuarse en el trámite de audiencia si se considerara que su aportación con anterioridad pudiera facilitar la ocultación, destrucción o alteración de las pruebas.

-El responsable del Sistema interno de información/Canal de denuncias garantiza la confidencialidad a todos aquellos que utilicen el Sistema interno de información/Canal de denuncias. Además, garantiza la confidencialidad cuando la comunicación sea remitida por canales de denuncia que no sean los establecidos o a miembros del personal no responsable de su tratamiento.

-Durante la tramitación del expediente las personas afectadas por la comunicación tendrán derecho a la presunción de inocencia, al derecho de defensa y al derecho de acceso al expediente, así como a la misma protección establecida para los informantes, preservándose su identidad y garantizándose la confidencialidad de los hechos y datos del procedimiento.

-Los tratamientos de datos personales que deriven de la aplicación de este procedimiento se regirán por lo dispuesto en el Reglamento (UE) 2016/679 del Parlamento Europeo y del Consejo, de 27 de abril de 2016, en la Ley Orgánica 3/2018, de 5 de diciembre, de Protección de Datos Personales y garantía de los derechos digitales, en la Ley Orgánica 7/2021, de 26 de mayo, de protección de datos personales tratados

para fines de prevención, detección, investigación y enjuiciamiento de infracciones penales y de ejecución de sanciones penales.

-El responsable del Sistema interno de información/canal de denuncias remitirá con carácter inmediato la información al Ministerio Fiscal cuando los hechos pudieran ser indiciariamente constitutivos de delito o a la Fiscalía Europea en el caso de que los hechos afecten a los intereses financieros de la Unión Europea.

-La organización garantiza la ausencia de represalias contra cualquiera que, ponga en su conocimiento una posible conducta ilícita o haya comunicado un incumplimiento normativo o colabore en su investigación o ayude a resolverla.

-Las personas que comuniquen o revelen infracciones recogidas en el Art.2 de la Ley 2/2023, de 20 de febrero y de acciones u omisiones que puedan ser constitutivas de infracción penal o administrativa grave o muy grave, tendrán derecho a las medidas de protección siempre que concurran las condiciones recogidas en el artículo 35 de la citada norma. Las medidas de protección aparecen recogidas en el artículo 38 de la Ley 2/2023, de 20 de febrero.

-La denuncia o información será custodiada en las dependencias de la organización de conformidad con su política de archivo y conservación de documentos.

-La organización dispone de un registro de todas las denuncias recibidas. Las denuncias se conservarán únicamente durante el período que sea necesario y proporcionado a efectos de cumplir con los requisitos impuestos por la Ley 2/2023, de 20 de febrero, reguladora de la protección de las personas que informen sobre infracciones normativas y de lucha contra la corrupción y de conformidad con lo dispuesto en el artículo 24 y demás artículos aplicables de la Ley Orgánica 3/2018, de 5 de diciembre, de Protección de Datos Personales y garantía de los derechos digitales.

BQ

hoteles

CÓDIGO ÉTICO

Web: WWW.BQHOTELES.COM

Email: canaletico@bqhoteles.com

Telf.: 971707755

FINALIDAD

BQ HOTELES aspira a que su conducta y la de las personas y entidades a ella vinculadas respondan y se acomoden, además de a la legislación vigente, a los principios éticos y de responsabilidad social de general aceptación.

BQ HOTELES tiene como actividad principal la prestación de servicios en el Sector Turístico, cuya actividad es la gestión de establecimientos hoteleros tanto propios como ajenos.

Este Código Ético constituye una declaración expresa de los valores, principios y pautas de conducta que deben guiar el comportamiento de todas las personas vinculadas a BQ HOTELES en el desarrollo de su actividad profesional.

El Código Ético contiene una recopilación sistematizada de los principios orientadores y de las normas reguladoras del comportamiento de BQ HOTELES y de las personas que la integran en el marco de su actividad empresarial y de las relaciones que, a causa de esa actividad, mantienen entre sí o con terceros, todo ello con el fin de que su actuación no solo se ajuste a la legalidad vigente, sino que responda a exigentes estándares de profesionalidad, integridad y sentido de la responsabilidad.

Este Código garantiza la aplicación colectiva de los compromisos de BQ HOTELES, el efectivo cumplimiento de la legislación vigente, de los derechos humanos y laborales y la integración de todo el colectivo de personas, con su complejidad y diversidad, en la cultura corporativa.

Este Código, que aspira a compartir con todos los grupos de interés los valores corporativos que forman parte de la cultura empresarial de BQ HOTELES, tiene como objeto:

- Desarrollar los modelos y pautas de comportamiento profesional, ético y responsable que deben guiar a todas las personas que componen BQ HOTELES en el ejercicio de su actividad.
- Prevenir la comisión de comportamientos delictivos y cualquier comportamiento ilícito por las personas obligadas por este Código en el desempeño de su actividad profesional.
- Establecer los mecanismos de seguimiento y control necesarios para garantizar su cumplimiento.

ÁMBITO DE APLICACIÓN

Este Código Ético es aplicable a todos los niveles de BQ HOTELES, incluyendo los órganos de administración, los cargos directivos, los órganos de control y la totalidad del personal con independencia de su nivel jerárquico, de su ubicación geográfica o dependencia funcional.

También los servicios externos y/o proveedores de BQ HOTELES deben conocer y aplicar las medidas y obligaciones establecidas en este Código ético en sus relaciones con BQ HOTELES, de forma que las operaciones que realicen en relación con BQ HOTELES se atengan a un estricto cumplimiento de lo contenido en él.

VISIÓN, MISIÓN Y VALORES

BQ HOTELES ha asumido como propios e integrado en el siguiente Código Ético los principales estándares y modelos reputados de comportamiento empresarial. La integración de estos principios de actuación ética y responsable responde a una política de mejora de BQ HOTELES y a la voluntad de reforzar de este modo un modelo de gestión responsable y que contribuya al bien común.

- Misión:
 - Diseñar, realizar y gestionar de manera eficiente y sostenible nuestros servicios para satisfacer las necesidades y expectativas del cliente.

- Valores:
 - Actuamos persiguiendo la mejora y el logro de metas, con el objetivo de hacer de BQ HOTELES una referencia en rentabilidad y competitividad.
 - Queremos ser reconocidos por un comportamiento honesto e íntegro, merecedores de la confianza de nuestros colaboradores, clientes y proveedores.
 - Trabajamos con ejemplaridad y vocación de servicio a nuestros clientes.
 - Favorecemos la diversidad, impulsamos el desarrollo profesional y reconocemos el mérito y la creatividad como estímulo a la productividad y al progreso.
 - Somos conscientes del valor que aportan nuestros servicios a la sociedad y estamos comprometidos con la protección del medio natural, el desarrollo y el bienestar de las comunidades en las que operamos.

PRINCIPIOS DE ACTUACIÓN ÉTICA.

- **Cumplimiento de la legalidad vigente:**

- BQ HOTELES debe de dar cumplimiento estricto a las leyes y contratos y a las obligaciones que de ellos se derivan, así como a los buenos usos y prácticas mercantiles.
- BQ HOTELES y todos los que componen el equipo humano, deben asumir el compromiso de llevar a cabo sus actividades de acuerdo con la legislación en vigor, y las normas internas, sin excepciones. Se observará siempre un comportamiento ético, evitando cualquier conducta que pueda ir en contra de la normativa aplicable, el perjuicio en la reputación de BQ HOTELES, la imagen y el funcionamiento interno, o su imagen pública.

- **Respeto y salvaguarda de los Derechos Humanos:**

- BQ HOTELES manifiesta su compromiso de actuar decididamente en favor de la defensa de los derechos humanos contenidos en la “Carta Internacional de Derechos Humanos”, y asegurarse de ser responsable, por acción o por omisión, de cualquier forma, de vulneración de esos derechos.
- BQ HOTELES se compromete a respetar los derechos humanos internacionalmente reconocidos, que incluyen los derechos establecidos en la Carta Internacional de Derechos Humanos y los principios relativos a los derechos establecidos en la Declaración de BQ HOTELES Internacional del Trabajo (OIT) relativa a los Principios y Derechos Fundamentales en el Trabajo y los ocho convenios que los desarrollan, así como los documentos o textos que puedan sustituir, complementar o mejorar los anteriormente referidos.

- **Responsabilidad Social:**

- BQ HOTELES manifiesta su compromiso con el progreso y el bienestar de las comunidades con las que se relacionan, incluyendo empleados, clientes, proveedores, suministradores, socios y demás grupos de interés.
- No se tolerará hacer donaciones a entidades u organizaciones cuyas actividades puedan incitar a la violencia o a comportamientos ilegales, alentar prácticas peligrosas, sugerir circunstancias de discriminación, atentar contra la dignidad de la persona o, en general, atentar contra los criterios imperantes del buen gusto y del decoro social, así como contra las buenas costumbres.

- **Respeto al medio ambiente:**

- BQ HOTELES está comprometida con el cuidado y respeto del medio ambiente en el ejercicio diario de sus actividades. Por ello, BQ HOTELES adoptara las medidas necesarias para conducir sus actividades de manera que se minimicen los impactos medioambientales negativos y se alcance un alto nivel de

seguridad en sus procesos, instalaciones y servicios, prestando especial atención a la protección de sus empleados, proveedores, clientes y entorno.

- BQ HOTELES debe cumplir estrictamente con la legislación ambiental que es de aplicación a las actividades empresariales que desarrolla. Asimismo, los responsables de las relaciones con contratistas o empresas colaboradoras externas, les transmitirán la necesidad de alinearse con estos principios y les exigirán el cumplimiento de los procedimientos y requisitos medioambientales que procedan en cada caso.

- **Confidencialidad de la información y protección de datos de carácter personal:**

- Confidencialidad de la información:

- ✓ Toda la información de carácter no público que sea propiedad o que esté custodiada por BQ HOTELES tiene la consideración de reservada y confidencial. Por tanto, todos los empleados, directivos, administradores y/o profesionales deben estar obligados a guardar la más estricta confidencialidad sobre aquella información a la que accedan como consecuencia del desempeño de su actividad profesional, sin que su contenido pueda ser facilitado a terceros, salvo autorización expresa de la persona responsable de BQ HOTELES

- Protección de datos de carácter personal:

- ✓ BQ HOTELES cumple la legislación vigente en materia de protección de datos y ha establecido procedimientos y medidas para proteger la confidencialidad y garantizar la correcta utilización de la información relativa a personas físicas identificadas o identificables (nombre, apellidos, edad, datos de salud, imagen, sonido, datos económicos, etc.).
- ✓ BQ HOTELES debe respetar siempre la legislación sobre protección de datos cuando se traten datos personales de clientes, proveedores, socios o empleados y respetar los derechos legítimos de los titulares de tales datos.

- **Marca, Imagen y Reputación Corporativa:**

Entre los bienes intangibles de BQ HOTELES ocupan un lugar preeminente la marca, la imagen y la reputación corporativa.

Siendo conscientes de ello, todos los empleados, directivos, administradores y/o profesionales que trabajan para BQ HOTELES deben evitar cualquier conducta que pueda causar daño a la imagen de BQ HOTELES y, en consecuencia, abstenerse de utilizar su nombre, marca o signos distintivos para fines diferentes de los autorizados por BQ HOTELES o permitir que, como consecuencia de una actuación realizada a título personal o sin las debidas autorizaciones, se perjudique o menoscabe la reputación de BQ HOTELES

- **Fortalecer la cultura de la información:**
 - BQ HOTELES. persigue el fortalecimiento de la cultura de la información, de las infraestructuras de integridad de las organizaciones y el fomento de la cultura de la información o comunicación como mecanismo para prevenir y detectar amenazas al interés público.
 - BQ HOTELES. garantizar la ausencia de represalias contra cualquiera que, ponga en conocimiento de la organización una posible conducta ilícita o haya denunciado un incumplimiento normativo o colabore en su investigación o ayude a resolverla garantizando la protección del informante.

- **Propiedad Intelectual e Industrial:**
 - BQ HOTELES, en el ejercicio de su actividad debe establecer medidas para evitar que vulneren la propiedad intelectual o industrial de terceros, así como para proteger la propiedad intelectual o industrial de la propia organización.
 - Los empleados de BQ HOTELES deberán respetar los derechos de propiedad intelectual e industrial y asumir que los materiales que se manejan tienen derechos de autor si no se declara explícitamente lo contrario.

NORMAS DE CONDUCTA EN LAS RELACIONES CON Y ENTRE LOS EMPLEADOS

- **Igualdad y diversidad:**
 - BQ HOTELES debe comprometerse a aplicar un principio de no discriminación en la contratación de empleados, en su formación, en las oportunidades de desarrollo profesional, en los niveles salariales y en los demás aspectos relacionados con la relación laboral.
 - BQHOTELES se compromete a promover el principio de igualdad y trato de oportunidades entre hombres y mujeres así como la no discriminación e inclusión en materia de LGTBI así como de las personas con discapacidad y accesibilidad universal.
 - Los empleados de BQ HOTELES deberán ser tratados de forma justa y con respeto por parte de sus superiores, subordinados y compañeros, propiciando un ambiente de trabajo cómodo, saludable y seguro.
 - BQ HOTELES deberá promover la igualdad de trato entre hombres y mujeres en lo que se refiere al acceso al empleo, a la formación y a las condiciones de trabajo.
 - Todos los empleados deberán disfrutar de iguales oportunidades para el desarrollo de su carrera profesional.

- **Desarrollo profesional, remuneración y compensación:**

- BQ HOTELES deberá promover el desarrollo personal y profesional de sus empleados, fomentando su implicación en la mejora de sus propias capacidades y competencias.
- La evaluación del desempeño, la remuneración y compensación de los empleados es un elemento muy importante para poder fomentar conductas positivas y una buena herramienta para introducir la gestión del riesgo y el cumplimiento de los objetivos de control en la actividad cotidiana de todos los empleados.
- El proveedor de BQ HOTELES deberá ofrecer a sus empleados una compensación justa y adecuada.
- **Selección y evaluación del personal:**
 - BQ HOTELES se compromete a utilizar siempre criterios objetivos en la selección del personal que contrate, realizando la selección de forma transparente y atendiendo exclusivamente a los siguientes criterios:
 - ✓ Que el candidato seleccionado tenga los méritos académicos, personales y profesionales que se necesitan para el puesto de que se trate.
 - ✓ Que existe igualdad de trato para todos los candidatos.
- **Conciliación vida laboral y personal:**
 - La existencia de un equilibrio entre las responsabilidades profesionales y personales de los empleados de BQ HOTELES conlleva beneficios, tanto para el empleado como para la propia empresa, por lo que BQ HOTELES deberá respetar la vida personal y familiar de sus empleados.
 - BQ HOTELES, dispone de una Política de desconexión ajustada a sus características y contexto.
- **Recursos y medios para el desarrollo de la actividad profesional:**
 - BQ HOTELES debe poner a disposición de sus empleados los recursos necesarios para el desempeño de su actividad profesional y empresarial.
- **Salud, higiene y seguridad en el trabajo. Prevención de Riesgos Laborales:**
 - BQ HOTELES debe implantar un programa de seguridad y salud en el trabajo, en cumplimiento de la legislación vigente, y adoptar todas las medidas preventivas necesarias.
 - Se observará un cumplimiento riguroso de las normas de salud y seguridad y de prevención de riesgos laborales establecida en BQ HOTELES
- **Formación:**

- BQ HOTELES deberá promover la formación continua de sus empleados. Los programas de formación deberán propiciar la igualdad de oportunidades y el desarrollo de las carreras profesionales.
- **Intimidad:**
 - BQ HOTELES debe respetar el derecho a la intimidad de sus empleados, en especial en lo que se refiere a sus datos de carácter personal.

NORMAS DE CONDUCTA EN LAS RELACIONES CON TERCEROS

- **Relaciones con los clientes**
 - Los empleados de BQ HOTELES deberán actuar de una forma íntegra con los clientes, teniendo como objetivos la consecución de los más altos niveles de calidad, la eficiencia, la transparencia, la excelencia en la prestación del servicio y el desarrollo de unas relaciones con los clientes a largo plazo basadas en la confianza y el respeto mutuo.
 - BQ HOTELES debe explicar a los clientes, de forma clara y transparente, las características y los riesgos de las ofertas de productos y servicios.
 - BQ HOTELES debe redactar los contratos con los clientes de forma sencilla y clara. En las relaciones precontractuales, contractuales y los contractuales con los clientes se propiciará la transparencia y se informará de las distintas alternativas existentes para ellos.
 - BQ HOTELES debe poner a disposición de los clientes los canales necesarios para que puedan exponer sus reclamaciones en caso de que estén disconformes con los servicios realizados.
 - BQ HOTELES debe atender las reclamaciones que presenten los clientes, analizando las causas que las motivaron y tomando una decisión justa sobre su resolución.
- **Marketing y publicidad:**
 - Los contenidos de las campañas de marketing y publicidad de BQ HOTELES deben cumplir con la legalidad vigente y deben ser éticos y respetuosos con la sociedad.
 - Las campañas de marketing y publicidad han de ser legales, veraces y honestas y deben respetar los derechos de los consumidores y también de los competidores de BQ HOTELES
 - BQ HOTELES debe asumir la obligación de ser honestos con los clientes, proporcionándoles siempre información completa, veraz, clara, útil y precisa al sobre los productos o servicios.

- **Relaciones con proveedores y empresas colaboradoras:**
 - BQ HOTELES se propone que los proveedores y colaboradores externos mantengan principios y políticas de actuación análogos en lo esencial a los establecidos en el Código, y rehusará relacionarse, incluso con carácter ocasional, con aquéllos cuya conducta resulte incompatible con esos principios.
 - BQ HOTELES debe facilitar a los proveedores y suministradores una información veraz y no realizada con intención de inducir a engaño.
 - BQ HOTELES debe exigir a los proveedores que operen cumpliendo escrupulosamente con la normativa vigente, respetando el cumplimiento de los derechos humanos internacionalmente reconocidos y cumpliendo con estándares éticos.

- **Relaciones con los competidores:**
 - BQ HOTELES se compromete a competir en los mercados de forma leal, impulsando la libre competencia en beneficio de los consumidores y usuarios y cumpliendo siempre con la legislación vigente.

- **Relaciones con gobiernos y autoridades:**
 - Las relaciones entre BQ HOTELES y las autoridades y administraciones públicas se plantearán siempre bajo los principios de máxima transparencia, integridad y cooperación.
 - BQ HOTELES debe actuar con honradez e integridad en todos los contactos y relaciones con las autoridades y empleados de los gobiernos y administraciones públicas, asegurando que toda la información y documentos que presenten los empleados, directivos, administradores y/o profesionales y las declaraciones que realicen sean completos, veraces y claros.

- **Relaciones con los socios**
 - BQ HOTELES debe establecer con sus socios una relación de colaboración basada en la confianza, la transparencia en la información y la puesta en común de conocimientos, experiencias y capacidades, para alcanzar objetivos comunes y beneficio mutuo.
 - BQ HOTELES debe facilitar a los socios una información veraz y que no esté realizada con intención de inducir a engaño.
 - BQ HOTELES debe exigir a los socios que operen cumpliendo escrupulosamente con la normativa vigente, respetando el cumplimiento de los derechos humanos internacionalmente reconocidos y cumpliendo con estándares éticos.

- **Obsequios, atenciones y regalos:**

- El intercambio de regalos e invitaciones entre clientes y proveedores constituye, en ocasiones, una forma legítima para construir la confianza en las relaciones comerciales y de negocios. Sin embargo, cuando se trata de regalos o invitaciones en cantidades excesivas o inapropiadas, pueden servir para ejercer influencias inadecuadas y pueden constituir sobornos o parecer que lo son.
- No se tolerará ofrecer o recibir regalos ni invitaciones en el ejercicio de la actividad profesional.
- Excepcionalmente, se puede ofrecer y/o aceptar regalos o invitaciones a/de clientes/proveedores, cuando se den de forma simultánea las tres condiciones siguientes:
 - ✓ Que estén permitidos por la legislación vigente y que no pueda ser interpretado como un incentivo para actuar alterando la imparcialidad y la objetividad profesional.
 - ✓ Que sean entregados o recibidos en virtud de una práctica comercial o uso social de cortesía generalmente aceptado, sin haber sido solicitados.
 - ✓ Que tengan un valor simbólico o económicamente poco relevante no superior a __x__ euros.
- **Conflictos de interés:**
 - En las actividades diarias de BQ HOTELES existen situaciones en las que se pueden producir conflictos entre los intereses propios de BQ HOTELES y aquellos de las personas con las que se relacionan, ya sean clientes, proveedores, socios, accionistas, competidores, empleados, o ciudadanos, en general. Por ello, es necesario establecer mecanismos y pautas de actuación que prevengan y eviten dichos conflictos de intereses.
 - Se deben evitar situaciones que pudieran dar lugar a un conflicto entre los intereses personales de los empleados, directivos, administradores y/o profesionales y los de BQ HOTELES o de las personas con las que ésta se relaciona.
- **Tolerancia cero ante prácticas de soborno y corrupción:**
 - BQ HOTELES debe actuar con los más altos estándares de integridad y de honestidad. El soborno y la corrupción tienen un claro impacto negativo allá donde se producen y, por lo tanto, todos los miembros de BQ HOTELES deben aplicar altos estándares éticos y morales en todas las actividades de negocio.
 - BQ HOTELES no tolerará la corrupción, el soborno, el cohecho, pago no ortodoxo que sea ofrecido, el cohecho y cualquier forma de extorsión.
- **Transparencia de la información:**

- La confianza depositada en BQ HOTELES por los diferentes grupos de interés, se basa en la información transparente, veraz y completa que BQ HOTELES proporciona en todos los ámbitos de su actividad.
- Todos los empleados, directivos, administradores y/o profesionales deben asegurarse de que la información que facilitan, tanto interna como externamente, es precisa, clara y veraz, y en ningún caso proporcionarán, a sabiendas, información incorrecta, incompleta, inexacta o que pueda inducir a error al que la recibe. Los empleados, directivos, administradores y/o profesionales que introduzcan cualquier tipo de información en los sistemas informáticos de BQ HOTELES, deben velar porque ésta sea rigurosa y fiable.

- **Prevención del blanqueo de capitales y de la financiación del terrorismo:**

BQ HOTELES manifiesta su firme compromiso en la lucha contra el blanqueo de capitales y la financiación del terrorismo y, en particular, su voluntad de no ser objeto de uso ilícito para ningún tipo de actividades ilegales a través de clientes, proveedores, socios comerciales, terceros o a través de sus propios empleados.

CUMPLIMIENTO DEL CÓDIGO ÉTICO

- **Órgano de Prevención de Riesgos Penales:**

- Los principios y criterios de actuación contenidos en el presente Código Ético y de Conducta son de obligado cumplimiento para todas las personas sometidas a su ámbito de actuación.
- Para garantizar su aplicación, así como la supervisión y el control del cumplimiento del Código ético en BQ HOTELES se ha constituido un Órgano de Prevención de Riesgos Penales.

- **Canal de denuncias/sistema interno de información:**

A través del sistema interno de información o canal de denuncias, se podrá presentar la oportuna comunicación o denuncia en caso de incumplimiento normativo por parte de BQ HOTELES o sus miembros. De igual forma cualquier persona podrá presentar una denuncia en relación al incumplimiento del Código Ético de BQ HOTELES.

Para su admisión y adecuada tramitación, las comunicaciones/denuncias deberán contener necesariamente los siguientes datos:

- Identificativos del informante, con nombre y apellidos, y número de identidad, datos de contacto que permitan mantener la comunicación con el informante y, si se considera necesario, de solicitar a la persona informante información adicional. Por excepción, la comunicación se podrá formular anónimamente.
- Exposición sucinta de los hechos o argumentos que sustenten la comunicación/denuncia.
- Persona o colectividad contra la que se dirige la denuncia.

BQ HOTELES ha configurado al Sistema interno de información/Canal de denuncias a través de los siguientes canales:

- Por escrito:
 - A través del correo electrónico: canaletico@bqhoteles.com
 - A través de correo postal, dirigido al Órgano de Prevención de Riesgos Penales de la organización BQ HOTELES A/A. Secretario del Órgano de Prevención de Riesgos Penales en C/Fray Junípero Serra Nº5, 07013, Palma de Mallorca, Baleares.
- Verbalmente:
 - A través del sistema de mensajería de voz, llamando al teléfono: 871555706
- A solicitud del informante, se podrá presentarse la información mediante una reunión presencial con el responsable del Sistema, dentro del plazo máximo de siete días, desde la presentación de la solicitud.

Las denuncias que se reciban por otros cauces no serán desechadas, pero debido a que intervienen más factores y elementos ajenos a BQ HOTELES, tanto en las comunicaciones postales como en las telefónicas, a pesar de que se realizará el máximo esfuerzo por velar por el mantenimiento de la confidencialidad de toda la información recibida, no es posible garantizar eficazmente dicho extremo. Por ello, se recomienda encarecidamente que la comunicación se realice directamente en el correo electrónico propuesto a tal fin, tanto por razón de temporalidad como de seguridad.

El Órgano de Prevención de Riesgos Penales, conocerá y resolverá las denuncias recibidas a través del Canal de Denuncia, dándoles en cada caso el tratamiento que estime más oportuno, actuará en cada intervención con total independencia y pleno respeto a las personas afectadas y garantizará, en todo momento, la confidencialidad en el tratamiento de las denuncias que tramite.

Recibida la denuncia, el Órgano de Prevención de Riesgos Penales comunicará el acuse de recibo de la denuncia al denunciante en un plazo inferior a 7 días –en los supuestos de denuncias nominales-. En cualquier caso, se informará al denunciante de los derechos y obligaciones establecidos por la normativa de protección de datos de carácter personal.

BQ HOTELES garantiza la adecuada gestión de las denuncias realizadas, asegurando un análisis confidencial por el Órgano de Prevención de Riesgos Penales, comprometiéndose a llevar a cabo y supervisar los procesos disciplinarios, sancionadores y judiciales, según corresponda, hasta su resolución.

Las denuncias se tramitarán por parte del Órgano de Prevención de Riesgos Penales y se resolverán en un plazo máximo de 3 meses.

Los datos de carácter personal de los denunciados son tratados de acuerdo con el Reglamento (UE) 2016/6792 y, en el caso de España, de acuerdo con la Ley Orgánica 3/2018, de 5 de diciembre, de Protección de Datos Personales y garantía de los derechos digitales.

BQ HOTELES garantiza la ausencia de represalias contra cualquiera que, de buena fe ponga en conocimiento de la Organización una posible conducta ilícita o haya denunciado un incumplimiento del Código Ético o haya participado en algún procedimiento de investigación relativo a su cumplimiento.

REVISIÓN, ACTUALIZACIÓN Y VIGENCIA

- **Aceptación:**

Todos empleados, directivos, administradores y/o profesionales deben aceptar y hacer suyo este Código. BQ HOTELES habilitará los procedimientos que garanticen el conocimiento y aceptación del presente Código Ético.

Con la aceptación del presente Código, los Destinatarios quedarán automáticamente vinculados a posteriores adaptaciones o actualizaciones del presente documento, siempre que dichas actualizaciones estuvieran motivadas por cambios normativos, salvo manifestación expresa en contrario. Dichas actualizaciones serán debidamente comunicadas a los Destinatarios.

- **Revisión y Actualización:**

El Órgano de Prevención de Riesgos Penales revisará periódicamente este Código, tomando en consideración los informes anuales y las sugerencias de sus Destinatarios, y propondrá al Órgano de Prevención de Riesgos Penales para que eleve, en su caso, al Órgano de Administración los cambios y adaptaciones que considere oportunos.

Corresponderá al Órgano de Administración de BQ HOTELES aprobar los cambios propuestos al Código.

BQ HOTELES se obliga a informar a los Destinatarios de las actualizaciones que hubiera del Código de Conducta. Además, BQ HOTELES impartirá para sus Empleados los correspondientes cursos de formación a fin de garantizar que los mismos tengan conocimiento de las normas recogidas en el presente Código.

- **Vigencia:**

<p>Este Código Ético ha sido actualizado el día 24 de junio de 2025, fecha de su aprobación por el Órgano de Administración de BQ HOTELES.</p>
--