

# BQ

## hoteles

### **CÓDIGO ÉTICO**

**Web: [WWW.BQHOTELES.COM](http://WWW.BQHOTELES.COM)**

**Email: [canaletico@bqhoteles.com](mailto:canaletico@bqhoteles.com)**

**Telf.: 971707755**

## **VISIÓN, MISIÓN Y VALORES**

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 es una empresa del Sector Turístico, cuya actividad es la gestión de establecimientos hoteleros tanto propios como ajenos.

El desarrollo de nuestra actividad se centra en la prestación de servicios hoteleros para el turismo internacional y nacional. En este último segmento, aportando adicionalmente servicios dirigidos a empresas, en la organización de eventos.

**Los valores fundamentales** en los que se asientan y desenvuelven de modo permanente las actividades de BQ Hoteles son:

- Mejora continua: orientada a maximizar el valor de la empresa, con un objetivo de satisfacción de nuestros clientes, empleados, accionistas y proveedores.
- Compromiso y eficiencia: establecido a través de una cultura empresarial centrada en el individuo, en la integridad de la gestión, en la responsabilidad social y medioambiental y dirigido a mejorar continuamente la calidad de nuestros productos y servicios.
- Flexibilidad y dinamismo: basada en el aprendizaje, en el seguimiento de la evolución del mercado y en nuestra presencia permanente en los principales foros y ferias del sector hotelero.
- Satisfacción del cliente, un servicio personalizado, amable y eficaz. Compartimos plenamente la idea de que “vendemos ocio” y hemos hecho de ella nuestro principal objetivo.

## **FINALIDAD**

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.

## **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 adoptará 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.

- **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.
- 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.
  
- **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 pos 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 simultanea 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.
- Cuando el empleado tenga dudas sobre si una oferta es o no aceptable, deberá consultarlo previamente con el Órgano de Prevención de Riesgos Penales o, en su defecto, proceder a rechazarla.

- **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.
- Los miembros del Órgano de Prevención de Riesgos Penales serán seleccionados entre los directivos y responsables de BQ HOTELES.

- **Canal de denuncias/canal ético:**

A través del canal ético o canal denuncias, cualquier persona podrá presentar sus dudas, sugerencias o quejas en relación al incumplimiento del Código Ético de BQ HOTELES. De igual forma, cualquier persona podrá presentar la oportuna comunicación/denuncia en caso de incumplimiento normativo alguno por parte de BQ HOTELES.

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

- Identificación de la persona que realiza la consulta o la denuncia. Por excepción, la denuncia se podrá formular anónimamente.
- Descripción detallada de las circunstancias de la conducta o situación.
- Las consultas y las denuncias podrán realizarse a través de cualquiera de los siguientes canales de comunicación:

Internet: [WWW.BQHOTELES.COM](http://WWW.BQHOTELES.COM)

Correo electrónico : [canaletico@bqhoteles.com](mailto:canaletico@bqhoteles.com)

Buzón de voz: 871555706

Correo postal dirigido a: BQ HOTELES A/A. Secretario del Órgano de Prevención de Riesgos Penales. Fray Junípero Serra Nº5, 07013, Palma de Mallorca, Baleares.

El Órgano de Prevención de Riesgos Penales, conocerá y resolverá las denuncias y consultas 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 y consultas que tramite.

BQ HOTELES garantiza que bajo ningún concepto se tomará ni tolerará que se tomen represalias contra quienes hayan denunciado un incumplimiento del Código Ético o hayan 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:**

Este nuevo Código Ético ha entrado en vigor el día 1 de Diciembre fecha de su aprobación por los Administradores de BQ HOTELES. Y se ha actualizado el 1 de marzo de 2023