

## Política General del Canal Ético

Aprobada por el Consejo de Administración de Levantur, S.A. en junio de 2023

### INFORMACIÓN IMPORTANTE SOBRE ESTE DOCUMENTO

Identificación de la Política	Política General del Canal Ético
Ámbito territorial de aplicación	Global
Apartado del Código Ético que desarrolla	Apartado 6 del Código Ético
Normas que sustituye	Ninguna
Normas que deroga	Ninguna
Normas que desarrolla	Documentos que conforman el Modelo de Cumplimiento de GRUPO PIÑERO
Unidad de negocio o función a la que afecta	Todas las unidades de negocio y funciones de GRUPO PIÑERO
Personal al que afecta	Todos los Miembros de la Organización y Socios de negocio según corresponda
Principal responsable de su vigilancia	Órgano de Cumplimiento
Fecha de aprobación	Junio de 2023
Fecha de aplicación	Junio de 2023

## INDICE

1. Definiciones básicas .....	3
2. Finalidad de la Política .....	4
3. Ámbito de aplicación .....	4
4. Herramientas soporte del Canal Ético .....	4
5. Roles y responsabilidades.....	5
5.1. Órgano de Cumplimiento.....	5
5.2. Consejo de Administración .....	6
6. Garantías del Canal Ético y Principios Informadores .....	6
7. Protección de las partes involucradas.....	7
7.1. Alcance de la protección .....	8
7.2. Medidas de protección y apoyo .....	8
7.2.1. Medidas de protección y apoyo al Informante y a terceras partes vinculadas al Informante.....	8
7.2.2. Medidas de protección a los Denunciados.....	8
7.3.Activación de la protección.....	8
8. Conocimiento y difusión de la Política.....	9
9. Protección de datos personales .....	9
9.1. Conservación de la información .....	9



## 1. DEFINICIONES BÁSICAS

- **GRUPO PIÑERO / la Organización:** grupo empresarial dedicado al sector turístico que incluye la sociedad LEVANTUR, S.A. y las entidades que se encuentran adheridas a su Modelo de Cumplimiento.
- **Miembros de la Organización:** integrantes del Consejo de Administración, miembros de la Dirección Corporativa, empleados, trabajadores o empleados temporales o bajo convenio de colaboración, voluntarios de la Organización y el resto de las personas bajo subordinación jerárquica de los anteriores.
- **Consejo de Administración:** órgano que tiene la responsabilidad y autoridad fundamental de las actividades, la gobernabilidad y las políticas de GRUPO PIÑERO y al que la Alta dirección informa y rinde cuentas.
- **Socio/s de negocio:** cualquier persona jurídica o física, salvo los Miembros de la Organización, con quien GRUPO PIÑERO mantiene o prevé establecer algún tipo de relación de negocios. A modo enunciativo, pero no limitativo, se incluyen agentes o comisionistas, asesores externos, joint-ventures, clientes y, en general, personas físicas o jurídicas contratadas por GRUPO PIÑERO para la entrega de bienes o prestación de servicios.
- **Tercero/s:** persona física o jurídica u órgano independiente de GRUPO PIÑERO.
- **Órgano de Cumplimiento:** órgano interno de Compliance penal de GRUPO PIÑERO dotado de poderes autónomos de iniciativa y control, al que se le confía, entre otros cometidos, la responsabilidad de supervisar el funcionamiento y observancia del Modelo de Cumplimiento de GRUPO PIÑERO. La existencia del Órgano de Cumplimiento responde a las exigencias establecidas en la normativa penal española (artículo 31 bis del Código penal español) en cuanto a la supervisión del Modelo de Cumplimiento. El Órgano de Cumplimiento ha sido designado formalmente por el Consejo de Administración como responsable de la gestión del Canal Ético.
- **Modelo de Cumplimiento:** modelo de organización y gestión para la prevención de incumplimientos penales en GRUPO PIÑERO, cuyo objetivo es la prevención, detección y gestión de Riesgos penales mediante su integración en los procesos de negocio, así como la medición para su mejora continua.
- **Canal Ético:** vías de comunicación interna que aseguran la comunicación directa, confidencial y segura de las Consultas y Denuncias por parte de los Miembros de la Organización, Socios de negocio y/o Terceros.
- **Comunicación:** acto mediante el cual cualquier Miembro de la Organización, Socio de negocio o Tercero realiza una Consulta o una Denuncia.
- **Consulta:** comunicación realizada para solicitar una aclaración respecto al alcance, interpretación o cumplimiento de la legislación aplicable a la Organización y/o de su normativa interna.
- **Denuncia:** Comunicación relativa a un posible Incumplimiento.
- **Incumplimiento/s:** comportamiento, activo u omisivo, que suponga la infracción de la legislación aplicable a GRUPO PIÑERO y/o de su normativa interna.
- **Informante:** persona física o jurídica que realiza una Consulta o una Denuncia. En este sentido, quedan incluidos los Miembros de la Organización, Socios de negocio y Terceros.
- **Denunciado:** persona física o jurídica a la que se le imputa un presunto Incumplimiento.
- **Reglamento del Canal Ético:** documento que desarrolla la Política General del Canal Ético y que establece los mecanismos necesarios para la adecuada gestión de las Consultas y Denuncias recibidas.
- **Represalias:** cualesquier acto u omisión que estén prohibidos por la ley, o que, de forma directa o indirecta, supongan un trato desfavorable que sitúe al Informante o a las partes involucradas que las

sufren en desventaja particular con respecto a otra en el contexto laboral o profesional, solo por su condición en relación con la Denuncia, o por haber realizado una revelación pública.

- **Libro-registro de informaciones:** herramienta utilizada por el Órgano de Cumplimiento para asegurar la trazabilidad y seguridad de las comunicaciones recibidas por los diversos canales dispuestos por GRUPO PIÑERO a tal efecto.
- **Autoridad Independiente de Protección al Informante (AAI):** autoridad administrativa independiente, como ente de derecho público de ámbito estatal, que actuará en el cumplimiento de su función principal de protección a los Informantes, entre sus funciones a destacar, la gestión de su propio canal externo, la adopción de medidas de protección a los Informantes, y la tramitación de procedimientos sancionadores e imposición de sanciones, entre otras.

## 2. FINALIDAD DE LA POLÍTICA

La Política General del Canal Ético tiene como objeto especificar los criterios de uso de los diferentes canales de comunicación existentes en GRUPO PIÑERO, así como sus principios y garantías, a través de los cuales los Miembros de la Organización, Socios de negocio y Terceros pueden enviar Consultas y/o Denuncias sobre posibles Incumplimientos que puedan surgir en el seno de la Organización en el quehacer de sus actividades.

Todos los Miembros de GRUPO PIÑERO tienen la obligación de informar sobre comportamientos individuales, colectivos o actividades que concurran en el contexto de sus actividades en GRUPO PIÑERO y que puedan suponer una contravención de la legislación aplicable, del contenido del presente texto o del resto de documentos que conforman el Modelo de Cumplimiento de GRUPO PIÑERO, con independencia de si tales comportamientos han sido ordenados o solicitados por un superior.

La Organización garantiza la ausencia de Represalias, discriminaciones o sanciones por aquellas Comunicaciones realizadas de buena fe o por aquellas actuaciones tendentes a evitar participar en actuaciones delictivas.

## 3. ÁMBITO DE APLICACIÓN

Esta Política es de obligado cumplimiento y de aplicación a la totalidad de la Organización. Los Miembros de GRUPO PIÑERO deberán cumplir con su contenido, independientemente de la posición y de la función que desempeñan y de la jurisdicción donde operen.

El alcance de la presente Política 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 GRUPO PIÑERO.

## 4. HERRAMIENTAS SOPORTE DEL CANAL ÉTICO

Los Informantes que deseen utilizar el Canal Ético de GRUPO PIÑERO podrán presentar, previa identificación o de manera anónima, Consultas y Denuncias de cualquiera de las siguientes maneras:

- Comunicaciones escritas:
  - Correo electrónico: [canaldenuncia@grupo-piñero.com](mailto:canaldenuncia@grupo-piñero.com)
  - Dirección postal:

Órgano de Cumplimiento

Plaza Mediterráneo, 5, Edificio Neptuno 07014, Palma de Mallorca, Baleares, España

- Comunicaciones verbales:
  - Reunión presencial con el Órgano de Cumplimiento en el plazo de siete (7) días desde la solicitud.
  - Comunicación verbal de un Miembro de la Organización a su superior jerárquico o al Responsable de otro Departamento.

En su caso, en las comunicaciones verbales se advertirá previamente al Informante de la grabación de la Comunicación y se le informará del tratamiento de sus datos de acuerdo con la normativa vigente en esta materia.

Independientemente del medio de comunicación utilizado, el Informante podrá designar un medio de comunicación preferente para recibir información sobre el estado de su Denuncia o puesta en contacto con el mismo para solicitar información y/o aclaración adicional.

La garantía de confidencialidad que abarca las Comunicaciones recibidas por cualquiera de las anteriores vías se hará extensible respecto de las Comunicaciones que se cursen a través de cualquiera otra vía y/o personas distintas a las aquí previstas. Igualmente, cuando la Comunicación sea remitida por algún canal que no sea el Canal Ético de la Organización o al personal que no sea el Órgano de Cumplimiento, los sujetos receptores de la información están obligados a remitir la información recibida inmediatamente al Responsable del sistema interno o al Órgano de Cumplimiento.

Además, la Organización comunica a los posibles Informantes que también disponen de canales externos de información ante las autoridades competentes y, en su caso, ante las instituciones, órganos u organismos de la Unión Europea, como son, entre otros:

- En materia de defensa a la competencia: Denuncia de conducta prohibida | CNMC
- En materia de infracciones tributarias: Agencia Tributaria: Denuncias

Igualmente, la Organización pone en conocimiento de los posibles Informantes la existencia de un organismo público denominado Autoridad Independiente de Protección al Informante.

Si bien, se recomienda el uso de vías internas mencionadas como canal preferente de comunicación.

Además, si durante el desarrollo de lo dispuesto en la presente Política se detectan indicios de que los hechos comunicados pueden ser constitutivos de un delito, estos deberán ser inmediatamente remitidos al Ministerio Fiscal o a la Fiscalía Europea, según proceda.

## 5. ROLES Y RESPONSABILIDADES

### 5.1. 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.

Los roles y responsabilidades del Órgano de Cumplimiento en relación con las Consultas y Denuncias recibidas son los siguientes:

- Fomentar la difusión del Canal Ético a efectos de procurar, tanto a los Miembros de GRUPO PIÑERO como a Socios de negocio y Terceros el adecuado conocimiento sobre accesibilidad y transparencia sobre su funcionamiento.
- Recibir las Consultas y las Denuncias comunicadas a través de las vías de comunicación recogidas en el apartado 4. Herramientas soporte del Canal Ético de la presente Política.



- Acusar recibo de las Comunicaciones en el plazo de siete (7) días naturales, a excepción de aquellos casos en los que se pueda poner en peligro la confidencialidad del Informante.
- Comprobar que las Consultas y las Denuncias cumplen con los requisitos detallados en el apartado 4. Herramientas soporte del Canal Ético.
- Dar respuesta a las Consultas con la mayor brevedad posible.
- Comunicar al Consejo de Administración las Denuncias relativas a Incumplimientos que en el seno de GRUPO PIÑERO, especialmente aquellos que puedan generar responsabilidad penal a GRUPO PIÑERO.
- Tramitación diligente del desarrollo del procedimiento de investigación de acuerdo con lo dispuesto en el Reglamento del Canal Ético.
- Elaborar el Informe de conclusiones junto al personal que corresponda en cada caso y remitírselo al Consejo de Administración y, cuando proceda, al Órgano de Cumplimiento.
- Mantener la trazabilidad documental de las Denuncias y Consultas en el Libro-registro de informaciones en los términos previstos en el Reglamento del Canal Ético.
- Guardar registro de las Comunicaciones recibidas conforme a lo establecido en el Reglamento del Canal Ético, alineado en todo caso con la normativa de protección de datos.
- Elaborar informes de reporte relativos al funcionamiento y seguimiento del Canal Ético, los cuales serán elevados al Consejo de Administración.

## 5.2. Consejo de Administración

Los roles y responsabilidades del Consejo de Administración en relación con las Consultas y Denuncias recibidas son las siguientes:

- Aprobar formalmente la presente Política y el Reglamento del Canal Ético, así como las modificaciones o actualizaciones que se precisen.
- Designar al Responsable del sistema interno de información.
- Dotar de los medios personales y materiales necesarios al Órgano de Cumplimiento.
- Adoptar las medidas correspondientes una vez recibido el Informe de conclusiones sobre la Denuncia elaborado por el Órgano de Cumplimiento.
- Informar al Órgano de Cumplimiento sobre las medidas adoptadas o a adoptar a fin de que sean documentadas y registradas. Estas medidas deberán responder a los principios de legitimidad y proporcionalidad, debiendo respetar en todo caso el marco jurídico-laboral aplicable.

## 6. GARANTÍAS DEL CANAL ÉTICO Y PRINCIPIOS INFORMADORES

La gestión del Canal Ético deberá desarrollarse atendiendo en todo momento a los siguientes principios:

- **Principio de confianza:** GRUPO PIÑERO gestionará cualquier Incumplimiento comunicado de manera adecuada, seria y objetiva. Asimismo, lo gestionará de manera eficaz y transparente, evitando, en todo caso, conculcar el principio de imparcialidad, así como la independencia y autonomía.
- **Principio de confidencialidad:** se garantizará la confidencialidad de la identidad del Informante y del Denunciado, así como de cualquier otra parte interesada por la Denuncia.
- **Principio de imparcialidad:** GRUPO PIÑERO velará por evitar que, por meros intereses o voluntariedad,



cualquier persona implicada en la Denuncia (Informante, Denunciado o parte interesada) pueda verse beneficiada o perjudicada.

- **Prohibición de Represalias:** GRUPO PIÑERO no tolerará ninguna Represalia -por acción u omisión con independencia de que se genere en el ámbito laboral o en el personal- contra quien, de buena fe, comunique hechos que pudieran constituir un Incumplimiento conforme a lo dispuesto por esta Política, garantizando, para ello, la protección y apoyo necesario desde el momento de interposición de la Denuncia hasta el plazo de dos años desde la finalización de la investigación.

No obstante, una vez transcurrido el plazo de dos años, se podrá solicitar la protección de la autoridad competente que, excepcionalmente y de forma justificada, podrá extender el período de protección, previa audiencia de las personas u órganos que pudieran verse afectados.

Esta protección será igualmente de aplicación al Denunciado y a cualquier otra parte interesada por el proceso de Denuncia como, por ejemplo, un familiar o un compañero que le apoye.

- **Principio de objetividad:** no sólo se investigarán los hechos y circunstancias que establecen o agravan la responsabilidad del Denunciado, sino también aquellos que le eximan de ella, la extingan o la atenúen.
- **Principio de subsidiariedad o ultima ratio:** si se puede utilizar un canal de comunicación menos lesivo para el Denunciado, habrá que prescindir de usarse el procedimiento establecido, siendo éste la última ratio o último recurso.
- **Principio de proporcionalidad:** este principio responde a la necesidad de que la sanción se ajuste a la gravedad de los hechos, evitando que ésta sea una medida desproporcionada. Nutriéndose también de los siguientes principios:
  - **Principio de adecuación:** las sanciones deben ser las adecuadas al fin que justifican.
  - **Principio de suficiencia:** las sanciones deben ser suficientes para el fin que persiguen.
  - **Principio del “debido proceso”:** toda persona tiene derecho a ser oída y a hacer valer sus pretensiones legítimas frente a los encargados de la investigación.
  - **Presunción de inocencia:** es el derecho de cualquier Denunciado, a ser tratado como si fuese inocente, hasta que, en su caso, proceda la imposición de una sanción.

Así mismo, tal y como se desarrolla en el apartado 7. Medidas de protección para las partes involucradas de la presente Política, la Organización garantizará el desarrollo de un procedimiento de investigación justo, imparcial y confidencial, asegurando el respeto a los derechos y garantías del Informante, de los Denunciados y de cualquier tercera persona que pueda verse involucrado en el procedimiento.

## 7. PROTECCIÓN DE LAS PARTES INVOLUCRADAS

La Organización brindará protección y apoyo tanto al Informante de buena fe como a terceras personas vinculadas al Informante, frente al eventual perjuicio que estos puedan sufrir por informar sobre posibles Incumplimientos de los que hayan tenido conocimiento, en los términos contemplados en el apartado 7.2.de esta Política.

Se considera Informante de buena fe aquel que dispone de fundamentos razonables para creer que la información facilitada es veraz y los hechos comunicados o denunciados son ciertos; de modo que cualquier persona que conociese esos mismos hechos o informaciones alcanzaría igualmente esa misma creencia.

## 7.1. Alcance de la protección

La protección a los Informantes y a terceras partes vinculadas al Informante de la Denuncia alcanzará a todas aquellas Represalias, en todo caso, prohibidas en GRUPO PIÑERO.

## 7.2. Medidas de protección y apoyo

### 7.2.1. Medidas de protección y apoyo al Informante y a terceras partes vinculadas al Informante

La protección implicará la adopción de medidas razonables para evitar que se produzcan daños y que se ponga en peligro la confidencialidad del Informante o las personas vinculadas al Informante, como testigos o familiares, entre otros.

Estas medidas podrán ser de carácter psicológico, financiero, legal o reputacional.

Por su parte, el apoyo implicará alentar y tranquilizar al Informante o a las personas vinculadas al Informante sobre el valor de informar de Incumplimientos y tomar medidas para ayudar a su bienestar.

El Órgano de Cumplimiento será responsable de asegurar que dichas medidas de apoyo y protección se implementen en la Organización.

Asimismo, GRUPO PIÑERO pone en conocimiento de los Informantes la existencia de medidas de apoyo adicionales previstas por la legislación vigente y que serán prestadas por la Autoridad Independiente de Protección al Informante. En concreto se prevén:

- Información y asesoramiento completos sobre los recursos disponibles frente a Represalias.
- Asistencia efectiva por parte de las autoridades competentes.
- Asistencia jurídica en los procesos penales y en los procesos civiles transfronterizos.
- Apoyo financiero y psicológico si así lo estimase la Autoridad Independiente de Protección al Informante.

### 7.2.2. Medidas de protección a los Denunciados

Asimismo, GRUPO PIÑERO prevé distintas medidas de protección para los Denunciados. En este sentido, velará por:

- Mantener la confidencialidad de la identidad de los Denunciados, así como el compromiso de protegerla durante todo el procedimiento.
- Evitar que, durante el desarrollo de las investigaciones, el Denunciado pueda quedar expuesto a un daño reputacional o a otras consecuencias negativas.
- Garantizar el derecho de defensa del Denunciado, incluido el derecho a ser oído en cualquier momento, así como la posibilidad de aportar las pruebas que considere pertinentes para defenderse.
- Permitir al Denunciado que tenga acceso al expediente para tener conocimiento de las acciones u omisiones que se le atribuyen y ser informado del tratamiento de los derechos que le asisten en materia de protección de datos.
- Adoptar medidas de remediación adicionales, en el caso de que no se obtuviera evidencia de Incumplimiento, en el supuesto de que la Organización lo estimase conveniente.

## 7.3. Activación de la protección

La protección y el apoyo brindados se activarán y darán comienzo tan pronto como se reciba una Consulta o una Denuncia, y continuará durante y después de la conclusión del proceso de investigación, e incluso después durante un período máximo de dos años desde que finalice la investigación del Incumplimiento.



Una vez transcurrido el plazo de dos años, se podrá solicitar una prórroga a la autoridad competente que, excepcionalmente y de forma justificada, podrá extender el período de protección, previa audiencia de las personas u órganos que pudieran verse afectados.

## **8. CONOCIMIENTO Y DIFUSIÓN DE LA POLÍTICA**

La presente Política se entregará y estará a disposición de todos los Miembros de la Organización, Socios de Negocio y Terceros interesados en <https://www.grupo-pinero.com/es/>

## **9. PROTECCIÓN DE DATOS PERSONALES**

La Organización tratará los datos recibidos a través del Canal Ético de conformidad con la Política de Privacidad del CANAL.

Todos los Miembros de la Organización están obligados y especialmente en el ámbito del Canal Ético, a facilitar información propia, cierta, veraz y lícita, siendo los únicos responsables de las manifestaciones falsas o inexactas que proporcionen, así como de las consecuencias internas, administrativas y/o legales que sean de aplicación. Asimismo, para poder cumplir con el derecho de información establecido en la normativa de protección de datos, GRUPO PIÑERO ha implementado las respectivas Políticas de Privacidad en los canales de entrada de datos.

La Organización velará en todo caso porque los distintos canales de comunicación constituyan un medio seguro, dotado de las medidas requeridas por la normativa sobre protección de datos personales y seguridad de la información.

### **9.1. Conservación de la información**

GRUPO PIÑERO tratará, gestionará y conservará la información y los datos personales contenidos en las Denuncias, investigaciones, informes y demás documentación de acuerdo con los plazos establecidos en la normativa vigente en materia de protección de datos y demás normativa de aplicación. Dicha información, además, estará custodiada por el Órgano de Cumplimiento y será suprimida, bloqueada o anonimizada finalizados los plazos legales y de acuerdo con lo especificado en el Reglamento del Canal Ético.