

CÓDIGO ÉTICO | GRUPO HOSPES

1.- INTRODUCCIÓN Y ÁMBITO DE APLICACIÓN

El fundamento de nuestra compañía es la prestación de servicios de hostelería, y por ello, nuestro principal activo son los clientes.

Nuestros hoteles son un referente en la calidad y nuestros clientes confían en el servicio que ofrecemos y en nuestra ética en la aplicación.

Por ello, este Código Ético va dirigido a:

- El Consejo de Administración, ya que serán los que marquen los principios y valores de la compañía.
- CEO, Directores, Jefes de Departamento, quienes serán los que apliquen los principios y decisiones del Consejo de Administración.
- A todos los trabajadores de la compañía.
- Clientes, proveedores y cualquier tercero que tenga una relación contractual.

En este Código, se van a determinar las conductas que se esperan de nuestra empresa, y que han de liderar el sector siendo un modelo a seguir por todo nuestro personal, y en especial para los que pueden influir significativamente en la misma, a través de la Dirección y del Consejo de Administración.

Independientemente de nuestros compromisos, la empresa está obligada a cumplir la legislación, y por supuesto este Código Ético. Por ello, se han desarrollado manuales de cumplimiento y políticas en las áreas que afectan a nuestros trabajadores, socios, clientes y grupos de interés, implantando un modelo de prevención, que permita reducir los riesgos en la comisión de delitos e incumplimientos normativos, o minimizar mediante un modelo de compliance los efectos de su comisión mediante un procedimiento de detección y de gestión de las incidencias, que se desarrollan a través de nuestras políticas y procedimientos.

Los anteriores Sujetos Obligados no podrán contravenir este código amparándose en una orden de un superior, o de desconocimiento de este Código, y para ello Hospes velará por la formación y difusión a todos los implicados, resolviendo dudas y vinculando, en la medida que la legislación lo permita, a todos sus empleados en el cumplimiento de los principios y valores que seguidamente se relatan.

2.-ACTITUD HOSPES

La sonrisa es parte del uniforme.

El personal Hospes será honesto y responsable, educado y respetuoso tanto con los clientes y visitantes, como con sus compañeros de trabajo y con el medio ambiente.

El personal Hospes tendrá iniciativa y aunará todos sus esfuerzos para tomar decisiones que permitan exceder en todo momento las expectativas del cliente.

Todo el personal, independientemente del departamento al que corresponda, se preocupará por asegurar el perfecto estado de las instalaciones.

El personal Hospes será fiel a la cultura y valores de Hospes y conocerá y respetará los estándares de calidad de la cadena, así como los distintos establecimientos que la componen: su ubicación, servicios, categoría, tipología de edificio, etc. o la historia que le rodea, así como las actividades de toda índole en el destino dónde desarrolla su trabajo.

Los espacios públicos pertenecen al huésped. En consecuencia, el personal será especialmente cauto en su utilización, limitándola al uso estrictamente necesario por razones de servicio y potenciando el carácter exclusivo del recinto.

El personal Hospes se adelantará a las necesidades de los huéspedes, mostrándoles su preocupación por ellos, así como conocer sus gustos y preferencias y demostrar interés.

El personal no discutirá públicamente sobre ningún tema de clientes, de compañeros, de trabajo o de cualquier otro aspecto.

El personal Hospes aunará todos sus esfuerzos para permitir que Hospes represente para su cliente una placentera experiencia.

3.- PRINCIPIOS, VALORES

Los principios y valores de Hospes, que en este documento se recogen, definen la cultura de cumplimiento y el compromiso de la compañía con los principios de conducta, ética empresarial y personal.

HOSPES, es una compañía que cree en todos sus profesionales, y por ello queremos apoyarles en:

Ser íntegros, objetivos, éticos y trabajar con el rigor y la profesionalidad que cada puesto requiere.

Informar y formar en la cultura de respeto entre todos ellos, donde no exista discriminación, ni acoso y donde todos seamos tratados con respeto y dignidad.

Ofrecer un entorno de trabajo seguro y saludable.

Compromiso con la compañía para proteger la reputación de la misma.

Aumentar la calidad de nuestros servicios.

Igualmente nos comprometemos con nuestros clientes en:

Prestar un servicio acorde a la calidad que se espera de nosotros.

Proteger la confidencialidad de los datos de nuestros clientes y empleados.

Por todo ello, HOSPES ha elaborado una serie de políticas, protocolos y normas de trabajo y cumplimiento.

Es compromiso de la compañía, generar una cultura de cumplimiento y respeto, y cada día se trabajará en mejorar y monitorizar esta cultura, implementando políticas, normas, protocolos y controles que mejoren y perfeccionen el sistema de cumplimiento, por lo que todos estos documentos serán manuales siempre vivos, dadas las modificaciones legales, mejoras, controles, sistemas de implementación... etc., que cada día harán que la cultura de cumplimiento sea un pilar y un principio de la compañía.

La integridad es el valor principal bajo el que se sustenta este Código y por ello:

No se aceptarán regalos que nos hagan perder la objetividad y que vulneren los compromisos del presente código, ni con clientes ni con empleados.

Se declarará y evitará cualquier situación personal que pueda provocar un conflicto de intereses en el trabajo.

Cuando un Sujeto Obligado actúe en representación de HOSPES se abstendrá de tener una posición personal que contravenga este código.

Cumplimos escrupulosamente la ley, el consumo de tabaco y alcohol, está prohibido para el personal de HOSPES dentro de sus instalaciones.

Honestidad en todas las actuaciones, especialmente con nuestros clientes, proveedores y con el resto de los empleados.

Transparencia en todos los actos y procesos.

Trabajo en equipo y respeto a todo el personal de la compañía, por ello se rechazará cualquier actitud de acoso o discriminación, teniendo absoluto respeto con las normas de extranjería, evitando el tráfico ilegal de mano de obra, el abuso de autoridad o cualquier actitud que pudiera derivar en un trato humillante o discriminatorio.

HOSPES promoverá el desarrollo personal y profesional de sus Empleados, fomentando su implicación en la mejora de sus propias capacidades y velando por un entorno de trabajo seguro.

Respeto por el medioambiente y su entorno.

Fidelidad a la empresa y a los principios de la misma.

Confidencialidad de la información que recibimos de la empresa, así como de los clientes, siendo escrupulosos en la protección de sus datos.

4.- NUESTROS COMPROMISOS

NUESTROS EMPLEADOS Y DIRECTIVOS

Nuestra política laboral promoverá un ambiente de trabajo, seguro y estable, que evite la discriminación y cualquier tipo de hostigamiento.

Se evitarán comportamientos indeseables que solo provocan humillación y que generan en nuestra plantilla un ambiente indeseado.

El personal tendrá especial cuidado con los rumores, cotilleos y burlas que denigran y deshonran como personas y como compañeros.

NUESTROS CLIENTES

Nuestros CLIENTES son nuestro activo. No utilizaremos los datos de nuestros compañeros, clientes o terceros, salvo expreso consentimiento. La satisfacción del CLIENTE es prioritaria, nuestra eficiencia es nuestro mejor cartel, el cuidado en el trato y la cultura de calidad nos distinguen.

El acceso a las tarjetas de crédito/débito de los clientes se tratarán con especial diligencia. No retiraremos la tarjeta del cliente de su presencia. No haremos transacciones personales con ellas, ni de los propios clientes como favor.

NUESTROS PROVEEDORES

Nuestra política de compras sigue un criterio establecido y comprometido con este Código. La evaluación y selección de proveedores es esencial para el cumplimiento de este código evitando proveedores que no respeten la dignidad humana o pongan en peligro la reputación de HOSPES.

Se evitarán los comportamientos poco éticos, tales como cualquier actividad que incite la prostitución o la corrupción de menores, el blanqueo de capitales, el fraude o la financiación de organizaciones criminales.

Obligaremos a nuestros proveedores a que se hagan responsables de las empresas que subcontratan para hacer trabajos en HOSPES.

NUESTROS COMPETIDORES

Nuestros competidores nos exigen transparencia y compromiso. No realizaremos publicidad engañosa, ni denigraremos a nuestra competencia con bulos o mentiras para ser mejores. Nos distinguimos por nuestro trato y eficiencia.

NUESTROS ACCIONISTAS

Nuestros accionistas quieren de nosotros que aportemos valor, les informaremos con honestidad, sin permitir que tengan un juicio de nuestra empresa distinto a la realidad.

RESPONSABILIDADES

Todo el equipo, desde el Consejo de Administración hasta el último profesional de la compañía, debe responsabilizarse individualmente de garantizar el cumplimiento del Código Ético, normas, políticas, protocolos y controles implementados en la compañía, para generar una cultura de cumplimiento dentro de la misma, y por ello esperamos de nuestros profesionales:

- Se mantengan informados, utilizando todos los recursos de la empresa.
- Asuman su responsabilidad, con el fin de alcanzar los objetivos de este Código.
- Informen sobre los problemas que surjan en el día a día, y expresen sus sugerencias para mejorar.
- Den ejemplo de integridad con los principios aquí recogidos, apoyándose los unos a los otros, para desarrollar unas normas ejemplares, justas y coherentes y responder ante cualquier tipo de error natural que se produzca.
- Se debe informar de toda situación en la que se sepa o se presuponga un incumplimiento de las políticas, protocolos y demás normas internas de la compañía, si se sospecha de otro compañero, o profesional, clientes, o terceros que estén vinculados con la compañía.
- Se deberá informar a través del canal de denuncias, denuncias@hospes.com

5.- RESPONSABILIDAD SOCIAL CORPORATIVA

Como Responsabilidad Social Corporativa, Hospes apuesta por el Proyecto Sueños que es una iniciativa de carácter social sin ánimo de lucro, que se ha desarrollado con el objetivo de compartir con los más desfavorecidos, dando valor a la palabra sueños, facilitando con esta aportación que los más desfavorecidos consigan así realizar sus sueños.

El proyecto tiene dos vertientes:

Línea VITALIZAR: Ayudar a jóvenes de Aldeas Infantiles SOS a conseguir su sueño personal y profesional.

Línea ILUMINAR: Ayudar a miles de personas con recursos limitados a recuperar la visión, en colaboración con Ojos del Mundo.

¿Cómo ayuda Hospes? Con cada reserva que se realice en nuestros hoteles a través de nuestra página web, 1 euro irá destinado al Proyecto Sueños, repartido entre Aldeas Infantiles SOS y Ojos del Mundo.

6.- RESPONSABILIDAD SOCIAL MEDIOAMBIENTAL

Hospes enfoca su actividad de tal forma que potencia sus impactos medioambientales positivos y elimina o mitiga los negativos, lo cual mejorará su competencia y sostenibilidad medioambiental.

Eficiencia en el consumo de recursos: El consumo ineficiente de recursos conlleva un gasto innecesario, el uso más eficiente de recursos reportará por sí mismo un ahorro en costes. Desde una perspectiva solidaria, nos esforzamos en eliminar o minimizar el consumo de recursos energéticos usando sistemas que garantizan el uso sostenible, así como el posterior reciclado. Así mismo, son usados equipos de eficiencia energética, uso de bombillas led, cisternas de doble descarga para reducir el consumo de agua, fomento de la reutilización de toallas y ropa de cama para reducir el uso de detergentes, o sistemas de dosificación de detergentes concentrados ecológicos para hacer un uso racional y menos agresivo con el medioambiente.

Generación y gestión de residuos: Como empresa responsable Hospes minimiza la generación de residuos como consecuencia de la actividad, y gestiona de la manera menos nociva y más respetuosa con el medioambiente. Su práctica habitual contempla el reciclaje de materiales como cristal, papel-cartón, envases-plásticos y materia orgánica, el reciclaje de pilas y baterías usadas, el reciclaje de luces (halógeno, bajo consumo, fluorescente y LED), la separación por decantación y tratamiento de aceites y grasas de origen vegetal y animal para posterior purificación y transformación, entre otros.

7.- COMO PROCEDER ANTE UN INCUMPLIMIENTO

Si Ud. cree que se ha realizado un incumplimiento del Código Ético, siendo indiferente el grado de incumplimiento, deberá comunicarlo a través de nuestro CANAL ÉTICO del que dispone la compañía: denuncias@hospes.com

Las denuncias recibidas por este canal, se investigarán bajo un protocolo de actuación, que se desarrolla en el Protocolo de Canal de Denuncias.

Todas las denuncias recibidas, se examinarán detenidamente, y bajo el principio de no represalias y confidencialidad, donde ningún profesional se verá perjudicado siempre que obre la buena fe.

Asimismo, cualquier empleado podrá ponerlo en comunicación de la persona que considere más adecuada dentro de la compañía, y por ello, le informamos de algunos ejemplos:

El superior jerárquico

Director de Hotel

El Director de Recursos Humanos

CEO

8.- SEGUIMIENTO

Las incidencias en materia de Código de Conducta, serán registradas en el Comité de Cumplimiento para ser evaluadas por los responsables del seguimiento. Esta iniciativa es un proceso, por lo que el Comité, seguirá y desarrollará cuantos aspectos deban realizarse para la mejora y seguimiento del presente Código.

9.-ACEPTACIÓN, CUMPLIMIENTO Y DIFUSIÓN DEL CÓDIGO ÉTICO

Todos los Directivos de esta empresa tienen la obligación de:

- Implantar la difusión, con el Departamento de RRHH, del conocimiento de este Código, liderado su cumplimiento a través del ejemplo.
- Comunicar los incumplimientos de este Código.
- Comunicar las medidas que va adoptando en esta materia, siendo proactivo para enriquecer la cultura de cumplimiento.

Todos los profesionales de HOSPES están obligados a cumplir con el presente Código Ético, y cualquier incumplimiento deberá ser corregido de forma inmediata, sancionándose las que procedan con arreglo a la normativa laboral vigente.

Lo que estas páginas recogen son una serie de pautas o hitos, que deben servir para orientar a los profesionales en la toma de decisiones en los momentos complejos o delicados.

Existen otros documentos internos (políticas, protocolos y normas de trabajo y cumplimiento) y una normativa que debe ser conocida por todos los profesionales. El presente Código, como el resto de políticas, normas y protocolos, están protegidos por una serie de mecanismos de actualización, control y auditoría interna que permiten garantizar su cumplimiento y les otorgan credibilidad. Serán documentos que tendrán que ser revisados en el Comité Ético.

Es necesario informar y formar a todos los sujetos obligados en este Código de Conducta, que deberá ser aceptado y puesto en práctica. Para ello, HOSPES se compromete a garantizar que sus destinatarios serán conocedores del alcance de este Código, delegando en el Departamento de Recursos Humanos la organización de su difusión.

Si se produjese un incumplimiento por parte de los profesionales, tanto del Código Ético, como de cualquier política, norma o protocolo, esto podrá ser evaluado y tenido en cuenta a la hora de derivar sanciones disciplinarias.

Además, todos los profesionales deberán realizar cursos de formación sobre el Código y Canal Ético.

Para los nuevos trabajadores, proveedores y colaboradores, este Código formará parte de su contrato de trabajo como obligación inseparable.