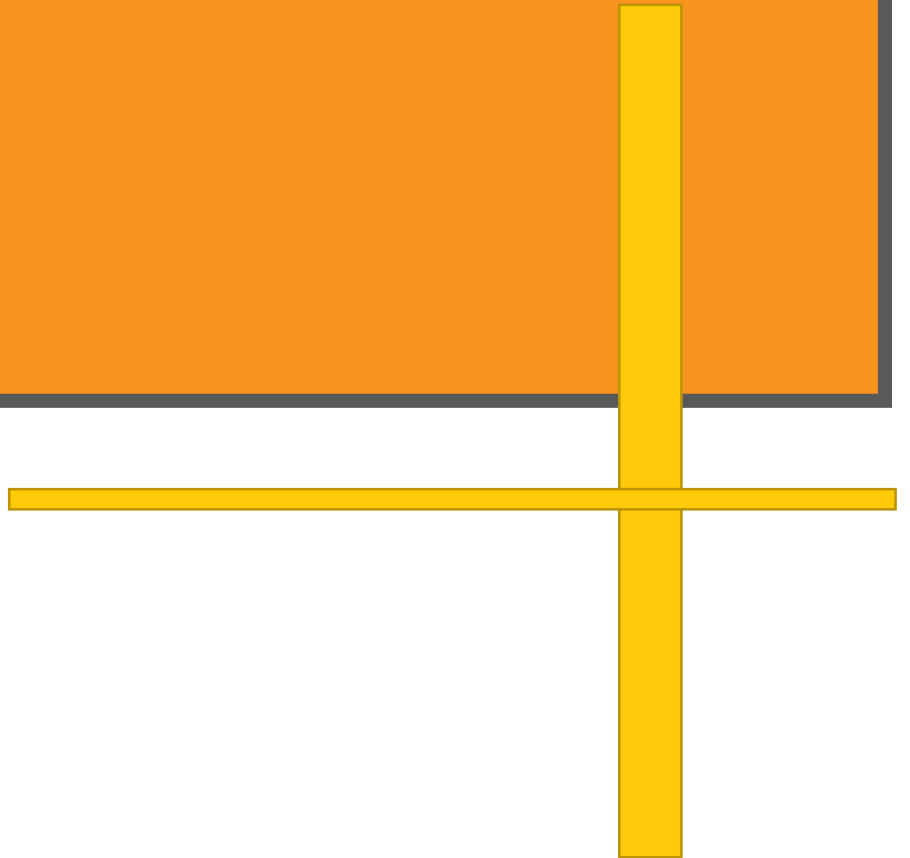


CÓDIGO ÉTICO



INTRODUCCIÓN

ÁMBITO DE APLICACIÓN

VALORES GLOBALES

VALORES CORPORATIVOS

COMPROMISOS

NORMAS DE CONDUCTA

FUNCIONAMIENTO

DÓNDE DIRIGIRTE/DENUNCIAS

CONFIDENCIALIDAD

CONFLICTOS DE INTERÉS

COMPORTAMIENTO CON EL CLIENTE

COMPETENCIA

CUMPLIMIENTO DEL CÓDIGO ÉTICO

Este Código Ético establece las normas y líneas de conducta que deben aplicar todos los empleados y directivos de Hyde Park Lane en su actuación profesional. Así pues, el objetivo del presente Código es procurar un comportamiento profesional, ético y responsable de todos los empleados y directivos del Hotel Hyde Park Lane en el desarrollo de las actividades de la empresa.

ÁMBITO DE APLICACIÓN

El Código es de aplicación en Hyde Park Lane y vincula a todo el personal y directivos independientemente de la posición y función que se desempeñe. Tienen obligación de conocerlo, cumplirlo y colaborar para facilitar su implantación. Además, la aplicación del Código, total o parcial, podrá hacerse extensiva a cualquier persona física y/o jurídica relacionada con Hyde Park Lane.

Cualquier vulneración de los valores o normas de conducta que se establecen en este código podrá implicar la toma de medidas disciplinarias oportunas en función de su gravedad e incluso llegar a la extinción de la relación laboral, civil o mercantil

VALORES GLOBALES

HPL ha asumido como propios e integrado en el siguiente Código Ético los principales estándares comportamiento empresarial y sectorial de ámbito global. La integración de estos

principios de actuación ética y responsable responde a una política de mejora continua y se apoya en los siguientes compromisos públicos:

- **Directrices de la Organización Internacional del Trabajo (OIT)**

es un organismo especializado de las Naciones Unidas que se ocupa de los asuntos relativos al trabajo y las relaciones laborales

- **Convención de los Derechos del Niño**

La Convención sobre los Derechos del Niño es un tratado internacional de las Naciones Unidas, firmado en 1989, a través del cual se enfatiza que los niños tienen los mismos derechos que los adultos, y se subrayan aquellos derechos que se desprenden de su especial condición de seres humanos que, por no haber alcanzado el pleno desarrollo físico y mental, requieren de protección especial

- **Código ECPAT (Eradicating Child Prostitution Abuse and Trafficking)**

es una red mundial de organizaciones y personas que trabajan juntas para poner fin a la prostitución, la pornografía y la trata de niños y adolescentes con fines sexuales

- **Global Sustainable Tourism Council**

es una iniciativa global dedicada a promover el alcance, la conciencia y el reconocimiento de las mejores prácticas del turismo sostenible en el mundo.

- **Código Ético del Turismo de la Organización Mundial del Turismo**

es un marco fundamental de referencia para el turismo responsable y sostenible, concebido para orientar a los principales actores del desarrollo turístico, pues se dirige por igual tanto a gobiernos como a empresas turísticas, comunidades y turistas

- **Principios Global Compact**

es una iniciativa internacional que promueve implementar Diez Principios universalmente aceptados para promover el desarrollo sostenible en las áreas de derechos humanos y empresa, normas laborales, medioambiente y lucha contra la corrupción en las actividades y la estrategia de negocio de las empresas.

VALORES CORPORATIVOS

Los valores prioritarios de Hyde Park Lane se basan en 4 fundamentos:

Cordialidad
Cuidadosos
Pequeños detalles
Innovación

Estos fundamentos se traducen entre los empleados, a través de nuestros valores corporativos, y se expresan a través de nuestros comportamientos:

Proximidad; porque nos encanta empatizar

Excelencia; porque hacemos las cosas bien, con profesionalidad y eficiencia

Vocación de servicio; que nace de nuestra esencia hospitalaria

Innovación; porque innovamos para ser mejores cada día

- lograr que todos y cada uno de sus campañas/proyectos sean rentable.
- Hacer valer su experiencia en materia de gestión Hotelera y paquetes turísticos grupales e individuales
- Satisfacer las expectativas de todos sus clientes, empleados, socios, colaboradores y proveedores
- Potenciar los aspectos cualitativos dentro de la filosofía del desarrollo turístico sostenible, fomentando la mejora de la calidad medioambiental, la protección de la flora canaria, fomento de la gastronomía insular y la arquitectura lanzaroteña

COMPROMISOS

Este código ético implica una serie de obligaciones que requieren e involucran no sólo a todos los empleados, sino también a la propia empresa en su conjunto, creando los mecanismos adecuados y necesarios para garantizar la comprensión, respeto y aplicación de este Código.

Los compromisos globales de HPL son

- Cumplir con la legislación y obligaciones regulatorias nacionales e internacionales aplicables.
- Asegurar que la normativa interna y las actuaciones de sus directivos y mandos se fundamentan en criterios éticos alineados con los principios y valores de este Código.
- Actuar de forma contundente contra cualquier forma de discriminación por razón de sexo, raza, edad, nacionalidad, discapacidad, ideología, religión o credo, entre otros.
- Velar por el establecimiento de los mecanismos adecuados para la vigilancia y control de los principios, valores y compromisos de la Compañía, garantizando en todo momento la reprobación de conductas irregulares.
- Actuar con rigor y contundencia frente a cualquier práctica de corrupción, fraude o soborno.
- Poner a disposición de sus grupos de interés los canales adecuados para el tratamiento de cualquier queja o denuncia garantizando siempre su confidencialidad y privacidad.
- Identificar y valorar regularmente los riesgos que afecten no solamente a su negocio, sino también a sus grupos de interés, gestionándolos con la debida diligencia.

Los compromisos de HPL con sus empleados quedan recogidos en la siguiente relación:

- Impulsar las mejores oportunidades de desarrollo profesional, con criterios de igualdad y diversidad, en un entorno de trabajo seguro, que sabe reconocer con equidad el compromiso, el talento y los logros.
- Proteger a sus empleados en el ejercicio de su trabajo y asegurar un entorno laboral adecuado que garantice todas las medidas de seguridad e higiene necesarias, evitando poner en riesgo su salud e integridad física. Impulsar su formación y desarrollo profesional continuo.
- Velar por la igualdad de oportunidades y la no discriminación por motivo de raza, color, orientación sexual, estado civil, cargas familiares, edad, religión o credo, género, discapacidad o jerarquía, entre otros.
- No tolerar ninguna forma de amenaza, acoso, abuso de poder o coacción en el entorno laboral de la Compañía.
- Proteger la información personal de sus empleados que le ha sido confiada y respetar su privacidad, cumpliendo con rigor lo establecido por la legislación en materia de protección de datos.
- Velar y respetar los derechos humanos, evitando cualquier actuación contraria como explotación laboral, esclavitud, trabajo forzoso y trabajo infantil.
- Asegurar que los procesos de selección, promoción interna, formación y retribución, están basados en criterios de competencia, valía y mérito profesional.
- Fomentar la conciliación personal y profesional de sus empleados garantizando la debida cobertura de las necesidades de la Compañía.

NORMAS DE CONDUCTA

Este Código es un marco para guiar el comportamiento de los empleados de HPL que inspira y del que emana la normativa interna y regulaciones de la Empresa. También, es un marco de guía y protección para todos los empleados.

Para asegurar la integración de los principios, valores y compromisos de HPL en el día a día, es esencial que sea asumido por las personas que forman parte de la empresa, del contenido de este Código y su puesta en práctica con integridad y coherencia.

1. Compromisos del empleado

Como empleados de HPL, en nuestro trabajo diario representamos a la EMPESA frente a terceros, y tenemos el deber de actuar con integridad aplicando nuestros valores. Nuestro comportamiento diario, con cualquier grupo de interés y muy especialmente con otros empleados, tiene un impacto directo en el buen nombre de nuestra Compañía y de todos nosotros. Los compromisos de los empleados son:

- Defender y proteger la reputación de la Compañía, siendo conscientes de nuestra responsabilidad como empleados
- Observar el deber de lealtad profesional en nuestro comportamiento diario, prestando especial atención al uso correcto y confidencial de la información interna
- Aprovechar las oportunidades de desarrollo y formación que la Compañía pone a nuestra disposición.
- Asegurar el uso adecuado, diligente y cuidadoso de los bienes y activos de la empresa, sean físicos, financieros, tecnológicos o relacionados con el capital intelectual, evitando su daño, extravío o su uso inadecuado o no autorizado.
- Hacer uso responsable y diligente de toda información vinculada a la empresa, evitando que sea utilizada para favorecer intereses personales, directos o indirectos, o de terceros, especialmente si es información sensible, con carácter estratégico o confidencial.
- Actuar con respeto hacia otros colaboradores, evitando cualquier tipo de abuso de poder en su relación, trato o lenguaje.
- Evita el trato de favor en base a relaciones familiares o personales.
- No tolerar ni fomentar ningún tipo de acción de discriminación por razón de color, raza, orientación sexual, estado civil, cargas familiares, edad, religión o credo, género, discapacidad, jerarquía u otros.
- Rechazar cualquier actividad profesional paralela que pueda interferir en el cumplimiento de sus obligaciones con la Compañía.
- Abstenerse de participar en la toma de decisiones en las que tengamos una situación de conflicto por interés personal, que pudiera afectar el actuar de forma imparcial.
- No acudir al puesto de trabajo bajo los efectos de sustancias tóxicas y/o alcohol ni consumirlo durante la jornada laboral.

2. Compromisos jefes departamentos y dirección

Todos los directivos y jefes de departamento han de ser un referente de sus principios y valores. Deben ser responsables y comportarse de manera honesta, pero esta responsabilidad aumenta de forma proporcional con relación al puesto que se ocupa en la organización. Por eso, los directivos y jefes de departamento han de tomar conciencia del efecto que sus comportamientos pueden tener sobre sus

colaboradores y ser ejemplo de dichos principios y valores. Han de ser ejemplo de liderazgo para sus equipos y su manera de reaccionar ante los conflictos y situaciones complejas también ha de ser ejemplar

Los compromisos de los directivos son:

- Defender y proteger la reputación y buen nombre de la Compañía.
- Ser un referente personal y profesional para su equipo y colaboradores, promoviendo con su conducta diaria una cultura de gestión ética, basada en la integridad y el cumplimiento de sus responsabilidades hacia Meliá y su equipo.
- Ser ejemplo de los principios y valores adoptados por la Compañía, así como de todos los compromisos asumidos a través de este Código Ético y aquellos implícitos que deriven del mismo.
- Asegurar que todos sus colaboradores han completado la formación obligatoria sobre el Código Ético y han comprendido e interiorizado su contenido.
- Ayudar a encontrar y, en su caso, proponer opciones éticas a los dilemas que sus colaboradores pudieran plantearles.
- Nunca dar instrucciones contrarias a la ley, al contenido de este Código ni al resto de la normativa interna

3. Compromisos con los clientes

Con sus clientes, la Compañía se ha marcado como objetivo “la calidad del servicio”. los compromisos serán los siguientes:

1. Actuar con responsabilidad en la prestación del servicio, buscando la máxima calidad, excelencia y velando siempre por la seguridad de sus clientes.
2. Proteger la información y los datos que los clientes confían a la Compañía.
3. Respetar la diversidad de raza, orientación sexual, estado civil, religión o credo, género, discapacidad, o cualquier otro factor, siendo respetuosos en el trato y ofreciendo servicios que atiendan a sus necesidades y eviten cualquier tipo de discriminación.
4. Comunicar y comercializar sus productos y servicios de forma honesta y ética, evitando acciones publicitarias que pudieran inducir a engaño.
5. Poner a disposición de sus clientes canales transparentes, conocidos y accesibles que les permitan acceder a información de forma adecuada, y poder hacer llegar sus reclamaciones, quejas o sugerencias a quien corresponda, ofreciendo siempre una respuesta adecuada en tiempo y forma.

6. Compromisos con proveedores

En relación con sus proveedores se busca;

- Basar las relaciones con los proveedores en el beneficio mutuo y la confianza.

- Seleccionar a proveedores de manera equitativa, bajo criterios objetivos de negocio, evitando tratos de favor que distorsionen la libre competencia. Además de criterios objetivos de negocio, en su selección aplicará criterios de gestión responsable, tales como;
El respeto a los derechos humanos y laborales, que garanticen la dignidad de sus trabajadores, la prohibición expresa y absoluta del trabajo infantil, la explotación laboral y el trabajo forzoso, la protección del medioambiente, el fomento de la innovación y las tecnologías limpias o de bajo impacto.
El impulso de productos o servicios certificados avalados por estándares internacionales.
- Desarrollar proyectos conjuntos que, basados en la colaboración mutua y la innovación, permitan generar impacto social positivo.
- Cumplir con los compromisos comerciales en tiempo, forma y contenido.
- Habilitar mecanismos para impulsar criterios de gestión responsable y ética a su cadena de suministro, pudiendo la Compañía comprobar y verificar el cumplimiento y adecuación por parte de sus proveedores.

7. Compromisos con la sociedad

Los compromisos que HPL asume con la sociedad en su conjunto son:

- Reforzar un modelo de gestión responsable
- Contribuir a la generación de valor social y económico, allí donde esté presente.
- Asegurar que todas las acciones que impulse tengan en cuenta la protección de los colectivos con mayor riesgo de vulnerabilidad y la defensa de la infancia y sus derechos, trabajando para contribuir a erradicar la explotación sexual infantil.
- Mantener la cercanía con la sociedad, con una actitud de escucha activa e impulsando plataformas de colaboración y trabajo en red.
- Apoyar, fomentar, respetar el valor de la cultura y las tradiciones locales, actuando como transmisores hacia sus grupos de interés.
- Impulsar la empleabilidad y la integración laboral de colectivos que, por sus características, tengan una especial dificultad de acceso al mercado laboral, en condiciones de igualdad, buscando siempre la mejora social.
- Buscar soluciones de impacto y cooperación con la sociedad, de la mano de aliados que compartan los principios y valores de HPL

8. Compromisos con el medio ambiente

Dada la importancia del medioambiente para HPL, se asumen compromisos para su protección, preservación y lucha contra el cambio climático.

Este compromiso adquiere una relevancia especial que se traduce en, contribuir a preservar el entorno medioambiental y paisajístico.

De este modo, los compromisos de HPL con el medioambiente son los siguientes:

- Hacer de la lucha contra el cambio climático y el respeto por los recursos naturales presentes y futuros, un objetivo clave en la gestión de la Compañía.
- Cumplir la normativa medioambiental aplicable en los diferentes países en los que esté presente, así como los compromisos públicos adicionales que voluntariamente haya asumido la Compañía en esta materia.
- Luchar de forma activa contra el cambio climático a través del impulso de sistemas y políticas que minimicen el impacto medioambiental de la operación hotelera, protegiendo los destinos, el entorno y el medioambiente.
- Integrar la dimensión medioambiental en la estrategia de la Compañía y en los procesos de decisión y de gestión del negocio, aplicando en las decisiones el principio de prudencia.
- Identificar, evaluar y gestionar los riesgos medioambientales, impulsando las medidas de monitorización y mitigación adecuadas, de conformidad a las mejores prácticas identificadas en la materia
- Impulsar la innovación y mejora continua en esta materia, de forma directa o a través de alianzas con terceros.
- Integrar en la operación hotelera criterios de eficiencia, una gestión responsable de residuos, asegurando el consumo responsable, adecuado y proporcionado.
- Contribuir a preservar la biodiversidad, la protección de la fauna y flora autóctona allí donde esté presente, evitando el daño paisajístico, protegiendo el patrimonio natural e impulsando un modelo de diseño y construcción sostenible que respete el entorno.
- Fomentar la innovación y la integración de tecnología como palancas generadoras de nuevas oportunidades y creación de valor sostenible en materia medioambiental.
- Promover la sensibilización medioambiental entre sus grupos de interés, fomentando una cultura de respeto.

9. [Compromisos con las administraciones públicas](#)

En esta línea, los compromisos que HPL asume con las Administraciones Públicas son:

- Colaborar en la búsqueda del interés social general, y del sector turístico en particular.
- Ser transparentes y honestos en la relación que mantengamos con los poderes públicos para la defensa de nuestros intereses legítimos.
- No aceptar ni ofrecer ningún tipo de soborno, económico o en especie, y mantener una actitud de lucha activa contra la corrupción, prevención de delitos y blanqueo de capitales.

- Evitar cualquier tipo de posicionamiento político en nombre de la empresa en cualquiera de sus variantes.
- Garantizar que los asuntos públicos que afecten o involucren a la Compañía sean dirigidos a la persona y nivel de responsabilidad que corresponda, para asegurar una gestión basada en la experiencia, conocimiento y la diligencia debida.
- Prohibir las contribuciones de la EMPRESA a partidos políticos y sus fundaciones, sea cual sea su naturaleza (económicas o en especie)

CONFLICTOS DE INTERÉS

No deberemos propiciar el que nuestras relaciones personales o familiares influyan en una decisión empresarial. No influiremos para que la empresa contrate a terceros vinculados a nosotros, o para que se hagan negocios con ellos, salvo que de manera objetiva se considere la mejor opción para el Hotel.

HPL respeta la vida privada de su personal y consiguientemente la esfera privada de sus decisiones. En el marco de esta política de respeto, se exhorta a los empleados a que, caso de surgir conflictos de interés personales o de su entorno familiar que puedan comprometer la necesaria objetividad o profesionalidad de su función en HPL, se pongan en conocimiento, para que, con respeto de la confidencialidad e intimidad de las personas, se pueda proceder a la adopción de las medidas pertinentes en beneficio tanto de la sociedad como de las personas afectadas. Así pues, todos nuestros esfuerzos profesionales deben estar dedicados a HPL, salvo otros que podamos desarrollar fuera de nuestra jornada laboral y que no afecten a nuestro rendimiento.

COMPORTAMIENTO CON EL CLIENTE

Toda la actividad de HPL se basa en el conocimiento del cliente, sus necesidades y en la satisfacción de las mismas mediante productos y servicios adecuados.

- SERVICIO DE CALIDAD

La esencia de nuestra labor empresarial es prestar a nuestros clientes un servicio de calidad. Trabajamos para el cliente, y ellos deben marcar el orden de prioridad de nuestras acciones. Cualquier tarea es secundaria ante la necesidad de prestar un servicio o atender a un cliente, lo

cual deben tener presente tanto los empleados como los jefes de estos a la hora de asignar tareas o exigir responsabilidades.

- Relaciones con clientes

Frente a las quejas, deberemos atenderlas con diligencia y amabilidad, pidiendo excusas y tratando de solucionar el problema cuanto antes. Todos los empleados debemos actuar, en nuestras relaciones con clientes, conforme a criterios de consideración, respeto y dignidad, teniendo en cuenta la diferente sensibilidad cultural de cada persona y no permitiendo discriminaciones en el trato por razón de raza, religión, edad, nacionalidad, sexo o cualquier otra condición personal o social prohibida por la ley, con especial consideración hacia la atención de las personas con discapacidad o minusvalías

- Confidencialidad de la información y protección de datos personales

Un cliente no es un amigo ni un compañero, es alguien que paga por recibir un servicio y que quiere ver preservada su intimidad y tranquilidad. No nos excederemos en la confianza al tratar con él, ni invadiremos su privacidad. De manera especial, trataremos con total confidencialidad cualquier información relativa a clientes. Con carácter general, estamos obligados a respetar la intimidad personal y familiar de todas las personas, tanto de empleados, clientes, como de cualesquiera otras personas a cuyos datos tengan acceso derivado de la propia actividad de la empresa, lo que deberá abarcar aquellos datos personales, médicos, económicos o de cualquier otra naturaleza que de alguna forma puedan afectar a la esfera íntima y personal de su titular.

- Seguridad

Todos los productos y servicios que reciban nuestros clientes deben ser absolutamente seguros para su salud, por lo que velaremos en todo momento porque ninguna actuación nuestra ponga en el más mínimo riesgo su bienestar y seguridad.

- Uso de bienes y servicios de la compañía

Somos responsables de proteger y mantener los activos y recursos de la compañía que nos han sido encomendados o que recaen bajo nuestro ámbito de actuación. Dichos activos o herramientas de trabajo deberán ser empleados únicamente para fines lícitos de nuestro negocio, ya que se trata de activos de uso exclusivo del mismo, y con la mayor eficiencia posible.

COMPETENCIA

Honestidad y colaboración, no trataremos de obtener información de nuestros competidores empleando métodos ilícitos o poco éticos y rechazaremos aquella que hubiera sido obtenida de manera impropia o violando la confidencialidad bajo la que mantienen sus legítimos propietarios.

No divulgaremos información maliciosa o falsa con el fin de perjudicar la imagen o reputación de un competidor. Mantener buenas relaciones de colaboración con nuestros competidores puede

ser muy ventajoso para la marcha de nuestra compañía. Se tratará de propiciar dichas relaciones, intercambiando incluso información que no tenga la consideración de interna y que contribuya a una mejor gestión de nuestra área de responsabilidad.

FUNCIONAMIENTO DEL CÓDIGO

En estas páginas están detalladas las pautas de comportamiento que han de guiarnos en nuestras relaciones con los grupos de interés, como embajadores de nuestra compañía, y desde el ejercicio de nuestra responsabilidad.

HPL pone en marcha, junto con este Código Ético, los mecanismos para su difusión, comprensión y conocimiento. Pero todos somos responsables de cumplir y hacer cumplir su espíritu y su letra.

Resulta imposible recoger todas y cada una de las posibles situaciones en las que tú, como empleado, te puedes encontrar. Lo que estas páginas recogen son una serie de pautas que deben servir para orientar tu comportamiento y tus decisiones en momentos complejos o delicados.

En las situaciones no recogidas directamente, existen otros documentos internos y una normativa interna que debes conocer y consultar. Tanto el propio Código como el resto de políticas y normativas, están protegidos por una serie de mecanismos de actualización, control que permiten garantizar su cumplimiento y les otorgan credibilidad.

Este Código pretende ser un instrumento cohesionador de unos principios y valores que aspiramos a que sean compartidos por todos los empleados

El Código en ningún caso sustituye a la normativa aplicable, sino que la complementa. Igualmente, debemos observar los usos y costumbres locales, con el contexto social y cultural de cada país. Creemos que el respeto a las distintas identidades culturales y sociales, puede y debe ser compatible con el espíritu y la letra de este Código.

Todos los empleados han de realizar la formación obligatoria para conocer y entender este Código Ético, para poder apoyarse de manera adecuada en él y en sus mecanismos de funcionamiento. Aprovecha al máximo la formación que se te ofrezca sobre este Código Ético y sobre la normativa y regulación interna de la Compañía; te ayudará a entender tu función y a gestionar las relaciones con los demás.

En relación con la aplicación de este Código, es importante señalar que todos los empleados deben colaborar diligentemente en cuantos procesos de revisión y consulta relacionados con él pudieran surgir, facilitando la información que se les requiera.

También es importante señalar que todos nosotros podemos ser requeridos con procesos de investigación, en cuyo caso igualmente se requiere esta actitud de colaboración y diligencia.

Este Código permitirá el crecimiento de nuestra empresa asegurando la orientación y la protección de nuestros empleados y la reputación de la Compañía. Nos protege a todos si lo aplicamos correctamente, tanto como protegerá la identidad de quien tome la decisión de denunciar una conducta concreta contraria al mismo. Pero es importante recordar que el uso malicioso del Código Ético y de los mecanismos que lo soportan puede tener consecuencias y que su abuso o uso malintencionado, puede derivar en sanción.

DÓNDE DIRIGIRTE / DENUNCIAS

Para orientarnos sobre la forma en que debe interpretarse y aplicarse el Código, se ha creado la Oficina del Código Ético. Podrás acceder a ella a través de la dirección de e-mail adjunta@hydeparklane.com y plantear las dudas o comentarios que tengas acerca del contenido del Código, su interpretación o aplicación.

Si tienes conocimiento de alguna conducta contraria al contenido del Código Ético, o de cualquier otra normativa interna, puedes presentar la correspondiente denuncia a través del correo adjunta@hydeparklane.com o podrás utilizar el buzón de sugerencias ubicado en el comedor de personal

CONFIDENCIALIDAD

La Oficina del Código como el Comité de Ética garantizan en todo momento el tratamiento confidencial de los datos tanto de las personas que accedan a ellas como de los hechos que se pongan en su conocimiento. Las consultas a la Oficina del Código podrán remitirse de forma anónima, pero en todo caso deberá indicarse un medio de contacto para que la Oficina pueda enviarte la respuesta.

CUMPLIMIENTO DEL CÓDIGO ÉTICO

Debemos garantizar en todo momento el cumplimiento de este Código Ético, el cual implica un rechazo de cualquier actividad turística o vinculada que pueda suponer agresión a los derechos humanos o a la dignidad de las personas, con especial atención a los menores de edad

