

CÓDIGO DE BUENAS PRÁCTICAS



BARCELONA
PRINCESS
★ ★ ★ ★
HOTEL

A hand holding a blue marker is shown underlining the word 'COMPLIANCE' in blue capital letters. The background is a light, textured surface.

COMPLIANCE

MAYO 2018

CÓDIGO DE BUENAS PRÁCTICAS

1. Introducción

El presente código de buenas prácticas tiene como objetivo determinar los valores, principios y normas que deben regir el comportamiento y actuación de cada uno de los empleados del Hotel Barcelona Princess.

Los valores éticos del hotel constituyen los pilares básicos en los cuales se asienta toda nuestra actividad.

Nuestros valores:

Orientación a las personas

El principal activo del Hotel Barcelona Princess son sus empleados y clientes. Esta entidad se caracteriza por el respeto y la vocación de servicio que llevan a tratar a cada persona con la mayor dignidad, y a valorar todas las aportaciones como ayudas para conseguir el éxito.

Sostenibilidad

Respeto al medio ambiente y a las personas. En continua búsqueda para la minimización de nuestro impacto ambiental de forma sostenible.

Responsabilidad social

Comprometidos con nuestro entorno más próximo, la comunidad y la sociedad en general.

Conciliación del trabajo con la vida laboral

La entidad promoverá un ambiente de trabajo compatible con el desarrollo personal, ayudando a conciliar de la mejor forma posible los requerimientos del trabajo con las necesidades de su vida personal y familiar.

Excelencia

Es nuestra filosofía, buscar la excelencia para ser los mejores en toda nuestra actividad con una mejora continua en los servicios que prestamos.

El presente código pretende ser un compendio de normas básicas en los citados valores y que recogen además unos principios fundamentales que deben guiar el día a día de los trabajadores del hotel.

El incumplimiento de los criterios y pautas de actuación contenidos en el código puede motivar la adopción de sanciones disciplinarias aplicadas conforme a la legislación laboral.

CÓDIGO DE BUENAS PRÁCTICAS

2. Ámbito, aplicación y cumplimiento

El **ámbito de aplicación** es para empleados de la compañía y directivos

Aplicación y cumplimiento

El Hotel Barcelona Princess adoptará las medidas oportunas para hacer efectivo el conjunto de valores, principios y normas que componen el presente código, dando difusión entre los empleados de su contenido y resolviendo las dudas que su aplicación pueda generar. Procurará que los empleados/directivos se comprometan a su cumplimiento.

Nadie, independientemente de su posición en el hotel, podrá justificar una conducta que atente contra el código o una mala práctica amparándose en una orden superior o en el desconocimiento del código.

El hotel no tolera ninguna conducta delictiva por parte de ningún empleado ni directivo.

El hotel se esforzará en hacer, no sólo lo que es legal, sino también lo que es correcto. Por ello, no permitirá que se lleve a cabo ninguna actuación delictiva en nuestro nombre.

Responsabilidad de cumplimiento del código de buenas prácticas

Todos los directivos tienen las siguientes obligaciones:

- . Comunicar el código a sus empleados
- . Liderar su cumplimiento a través del ejemplo
- . Ayudar a los equipos en los dilemas éticos que puedan surgir en cada momento.
- . Corregir desviaciones detectadas en su cumplimiento.
- . Establecer mecanismos que aseguren su cumplimiento.
- . Informar sobre los procesos y actuaciones contrarios al código.

Todos los empleados están sujetos al cumplimiento de las siguientes obligaciones:

- . Conocer el código de buenas prácticas y tomar sus decisiones de acuerdo a estos principios.
- . Comunicar de forma responsable cualquier indicio de existencia de procesos y actuaciones que contradigan el código.

CÓDIGO DE BUENAS PRÁCTICAS

3. Comportamiento ético y responsable (Normas de conducta)

Principios generales

Además del cumplimiento del código y de las normas aplicables en cada caso, el empleado/ directivo tendrá que demostrar en todo momento un cumplimiento ético en todas sus actuaciones profesionales y evitar cualquier conducta que, aunque sin violar la ley, pueda perjudicar la reputación de la entidad y afectar de manera negativa sus intereses, reputación e imagen pública (como podría ser el uso inadecuado de las redes sociales)

. Respeto por la ley:

En el desempeño de su tarea profesional, ningún empleado/ directivo colaborará conscientemente con terceros en la violación de ninguna ley tanto nacional como internacional, ni cooperará con ellos en acciones u omisiones que comprometan el principio de legalidad o que puedan dañar la reputación del Hotel.

. Honestidad y confianza:

Los empleados/ directivos deberán ser honestos y dignos de confianza en todas sus negociaciones en las cuales hayan intereses de la entidad en juego y cumplirán con los compromisos adquiridos. Igualmente protegerán la confidencialidad de la información del hotel que les ha sido confiada.

. Integridad:

Los empleados/ directivos no podrán prometer, ofrecer o conceder a clientes, un beneficio o ventaja de cualquier tipo no justificados incumpliendo sus obligaciones éticas.

Compromiso con los empleados

El Hotel Barcelona Princess considera que los empleados/ directivos deben cumplir con los objetivos del negocio y la creación de ocupación de calidad en un entorno que apuesta por la formación y el desarrollo profesional y el fomento de la diversidad de capacidades, culturas, creencias y nacionalidades, todo ello en igualdad de condiciones y derechos.

. Desarrollo profesional:

El Hotel promoverá el desarrollo profesional y personal de sus empleados/ directivos, fomentando su implicación en la mejora de sus propias capacidades, competencia y méritos

CÓDIGO DE BUENAS PRÁCTICAS

profesionales. Se tendrá en cuenta la promoción interna de sus empleados/ directivos para cubrir las posiciones que en cada caso convenga.

Los empleados/ directivos serán informados de las políticas de evaluación de su trabajo y participarán activamente dentro del marco de los procesos de gestión articulados para mejorar su trabajo, iniciativa y dedicación.

. Compensación:

El Hotel Barcelona Princess ofrecerá a sus empleados/ directivos una compensación justa y adecuada al mercado laboral en el que se desarrollan sus operaciones.

Así mismo, procurará la conciliación del trabajo con la vida personal y familiar de sus empleados/ directivos.

. Compromiso con la seguridad y la salud de las personas:

El Hotel Barcelona Princess velará por garantizar un entorno de trabajo seguro y saludable para sus empleados/ directivos, adoptando las medidas oportunas para maximizar la prevención de los riesgos laborales.

Además el Hotel facilitará los medios necesarios para el debido cumplimiento de las medidas que se estimen oportunas para prevenir riesgos laborales.

Todos los empleados serán responsables de mantener su lugar de trabajo, siguiendo las normas y prácticas de salud y seguridad.

Compromiso con los clientes

El Hotel Barcelona Princess considera prioritaria la satisfacción del cliente. En consecuencia, la eficiencia en los procesos y la transparencia en la actuación y en el trato que garantizan la calidad del servicio al cliente, han de ser finalidades en sí mismos para todos los empleados y directivos del Hotel.

El Hotel Barcelona Princess establece como objetivo primordial el satisfacer al cliente mediante la amplitud de servicios y ofertas, la información clara, veraz, la transparencia en las informaciones, el trato profesional y la resolución ágil de incidencias.

CÓDIGO DE BUENAS PRÁCTICAS

El Hotel asume la obligación de ser honesto con los clientes, proporcionándoles siempre información veraz, clara, útil y precisa al ofrecer sus productos y servicios. Además deberá comprobar que sus servicios/instalaciones cumplan todas las especificaciones requeridas.

Si el cliente estuviera disconforme con los servicios ofrecidos, se pondrán a su disposición los canales necesarios para exponer las reclamaciones necesarias

Compromiso con los proveedores

. Política de compras:

El Hotel Barcelona Princess se relacionará con los proveedores de forma ética y lícita: seleccionará únicamente proveedores cuyas prácticas empresariales respeten la dignidad humana, no incumplan la ley y no pongan en peligro la reputación de la empresa.

Cualquier proveedor deberá operar cumpliendo escrupulosamente con la normativa vigente. Los proveedores se responsabilizarán de que las empresas subcontratadas trabajen bajo las normas promovidas por el presente documento y dentro del marco legal correspondiente.

. Responsabilidad con la cadena de suministro:

Los proveedores deberán respetar el cumplimiento de los Derechos Humanos internacionalmente reconocidos y asegurarse de no defraudar ni incurrir en abusos de estos derechos dentro de sus operaciones de negocio. Por ello, todo proveedor tratará con dignidad y respeto a sus empleados. En ningún caso estará permitido el castigo físico, el acoso de ningún tipo, ni el abuso de poder.

Los proveedores deben mantener un enfoque preventivo orientado a la protección medioambiental, adoptando métodos que beneficien una mayor responsabilidad ambiental y favorezcan el desarrollo y la difusión de tecnologías respetuosas con el medio ambiente.

Todo proveedor deberá evitar ser partícipe de cualquier tipo de corrupción, extorsión o soborno que pudiera llegar a afectar a los principios de comercio justo o derivar en escándalos públicos en los que la entidad pudiera verse afectada. Todo proveedor acepta que su participación en cualquiera de los hechos indicados es causa de resolución inmediata del contrato que le une con el Hotel Barcelona Princess sin que pueda reclamar ninguna indemnización como consecuencia de ello.

CÓDIGO DE BUENAS PRÁCTICAS

Compromiso con los activos y los recursos del Hotel

. Protección de datos:

El Hotel velará por la protección de datos personales que se almacenen e intercambien durante la actividad cotidiana en el desarrollo del negocio en la medida en que ésta protección es prioritaria para conseguir el máximo nivel de calidad.

. Uso adecuado de las herramientas informáticas:

Los empleados/ directivos harán uso de las herramientas informáticas en condiciones acordes con el desarrollo del área de trabajo y con las funciones que ejercen. No se utilizarán de forma abusiva, ni en beneficio propio para actuaciones que pudieran afectar la reputación o imagen de la empresa.

No se utilizará ningún tipo de software que pudiera afectar a la seguridad de los sistemas, ni se podrá hacer copias no autorizadas o efectuar acciones que permitan la entrada de virus informáticos. Las comunicaciones no han de contener declaraciones ofensivas o difamatorias.

El usuario no podrá divulgar o transmitir información ilegal, sexista, abusiva, difamatoria, obscena, racista, ofensiva, pornográfica o no autorizada por las leyes.

. Protección de la información confidencial:

Los empleados/ directivos deberán mantener el más estricto secreto profesional y guardar confidencialmente toda la información que manejen en el transcurso de su labor profesional.

. Robos o apropiaciones indebidas

El Hotel pone a disposición de sus empleados/ directivos, los recursos necesarios para el cumplimiento de su actividad profesional.

La apropiación indebida y la utilización inadecuada de los activos serán penalmente perseguidos.

Prácticas fraudulentas o poco éticas

. Manipulación de la información:

La falsificación, manipulación o utilización deliberada de información falsa constituye un fraude. El Hotel asume un principio de comportamiento de transparencia informativa, entendida como el compromiso de transmitir la información fiable, tanto financiera, como de cualquier otra índole.

CÓDIGO DE BUENAS PRÁCTICAS

. Sobornos, corrupción, comisiones ilegales y tráfico de influencias:

Está prohibida toda práctica de corrupción, soborno o pago de comisiones en todas sus formas, ya sea por actos u omisiones, o mediante la creación o el mantenimiento de situaciones de favor o irregulares con el objetivo de obtener algún beneficio para el Hotel.

El empleado/ directivo se compromete a no solicitar, aceptar u ofrecer ningún tipo de pago – en efectivo o en especie- ni , en general, ningún tipo de beneficio o ventaja no justificados para favorecerle a él o a un tercero en detrimento de otros, incumpliendo sus obligaciones en la adquisición o venta de productos o en la contratación de servicios.

. Blanqueo de capitales e irregularidades en los pagos:

Los empleados/ directivos del Hotel prestaran especial atención a los pagos en metálico que resulten inusuales , a los realizados mediante cheques al portador o a aquellos efectuados en divisas diferentes de las previamente acordadas, comunicando a través de los canales y procedimiento establecido en éste código de buenas prácticas aquellos que entienda que son irregulares.

También se notificarán aquellos pagos en los que el beneficiario sea un tercero no nombrado en los correspondientes contratos, así como los realizados en cuentas que no resulten las habituales en las relaciones con una determinada entidad, compañía o persona.

4. Procedimiento de denuncia

Todos los empleados del Hotel Barcelona Princess tienen la obligación de cumplir y contribuir al cumplimiento del presente código.

En éste sentido, la empresa ha establecido un procedimiento que permita a todos ellos notificar cualquier incumplimiento de los principios recogidos en el presente código de forma confidencial y sin miedo a represalias.

La vía de notificación y tratamiento de posibles incumplimientos que se detecten del presente código será a través de los miembros del comité de Dirección o vía el departamento de RRHH del Hotel.