

CÓDIGO DE CONDUCTA

VERSIÓN: FEBRERO 2024

En H World International estamos orgullosos por un equipo diverso en una gran variedad de profesiones. Juntos abarcamos una cartera de hoteles impresionante de las marcas Steigenberger Icons, Steigenberger Hotels & Resorts, Steigenberger Porsche Design Hotels, IntercityHotel, Zleep Hotels, Ji Hotel, House of Beats, Jaz in the City y MAXX.

Nuestro largo alcance nos brinda numerosas posibilidades, pero también conlleva una cierta responsabilidad con respecto a nuestros colaboradores, huéspedes y socios, así como nuestros países de acogida en todo el mundo. Las siguientes páginas sirven de guía para nuestra actividad cotidiana y presentan los principios que seguimos en H World International para operar a nivel mundial. A menudo nuestra brújula interior nos ayuda a tomar la decisión correcta. Al mismo tiempo, nuestro Código de conducta supone un complemento útil y necesario a modo de marco más amplio.

Integridad significa hacer lo correcto aunque no haya nadie para verlo, y tener el valor de tomar la decisión correcta independientemente de las consecuencias. Esto es importante para nosotros en H World International, ya que la reputación que hemos ido adquiriendo durante décadas puede verse perjudicada fácilmente debido a unas pocas decisiones menos acertadas. Contamos con cada uno de ustedes para poner en práctica este Código de conducta en sus decisiones y su actividad cotidiana, de manera que H World International, además de la eficiencia, también siga representando los valores que nos permiten destacar, nos hacen fuertes y consolidan nuestro prestigio.

El Código de conducta les ofrece también ayuda para saber a quién pueden dirigirse si se topan con dificultades o necesitan ayuda.

Se espera de todos nosotros que actuemos y tomemos decisiones de acuerdo con los principios presentados en las páginas siguientes. No lo olviden: ¡todos nosotros somos responsables de nuestras acciones!

¡Muchas gracias por adelantado!

MARCO PARA EL CÓDIGO DE CONDUCTA

El Código de conducta de H World International nos ayuda a todos a saber cómo actuar de forma adecuada en las situaciones laborales del día a día. Además, es importante respetar las normativas y la legislación específicas de cada país. El Código de conducta está estrechamente relacionado con nuestros valores y nuestro ideal de empresa.

¿A quién se aplica este Código?

Todos los colaboradores que trabajan en las oficinas de empresa, los centros de reservas y los hoteles de H World International deben cumplir el Código así como las directrices y procedimientos a los que este hace referencia. Los hoteles que operan bajo la licencia de H World International están gestionados de manera independiente. No obstante, todos nuestros hoteles y sus propietarios comparten, además de una visión común para seguir reforzando las marcas de H World International, un compromiso con prácticas empresariales responsables. Los principios, el espíritu y la finalidad del Código se aplican a toda la empresa, incluyendo los hoteles bajo licencia. Este Código y todos los principios y directrices incluidos en el mismo son vinculantes para todos los colaboradores de H World International.

Les rogamos que en todo momento:

- o respeten las normativas y la legislación específicas de cada país;
- o tengan en cuenta las directrices del ámbito de trabajo específico;
- o piensen que el Código de conducta es una pauta, que no puede incluir todas las acciones individuales y que la descripción de una "conducta adecuada" no puede ser universal; así, las enumeraciones son simplemente una lista de ejemplos.

Nuestros valores

Nuestros valores sirven de "idioma común" y generan un fuerte sentimiento de pertenencia. A través de los lugares de trabajo, las personas, los países y las culturas, preservan y transmiten el sentimiento de la hospitalidad y la orientación al servicio que han cimentado nuestra reputación en todo el mundo.

Se espera de nosotros que entendamos los valores que constituyen el fundamento de la identidad de este grupo y los asumamos, representemos y compartamos para que lleguen a todos nuestros colaboradores.

PERFECCIÓN
CUIDADO
PASIÓN
VISIÓN
TRADICIÓN

Ideal de empresa

El ideal de empresa proporciona el marco global. A modo de complemento, el Código de conducta ayuda a describir la actuación cotidiana esperada desde una perspectiva conductual.

NOSOTROS queremos avanzar hacia una presencia global reconocida

NOSOTROS queremos progresar hacia un crecimiento extraordinario basado en colaboraciones fuertes y modelos empresariales escalables

NOSOTROS somos responsables de la puesta en práctica de nuestros perfiles de mercado nítidos y claros

NOSOTROS nos orientamos consecuentemente hacia los huéspedes

NOSOTROS nos desvivimos por nuestra empresa y nuestras marcas

NOSOTROS somos altamente eficientes gracias a un trabajo ágil e interconectado

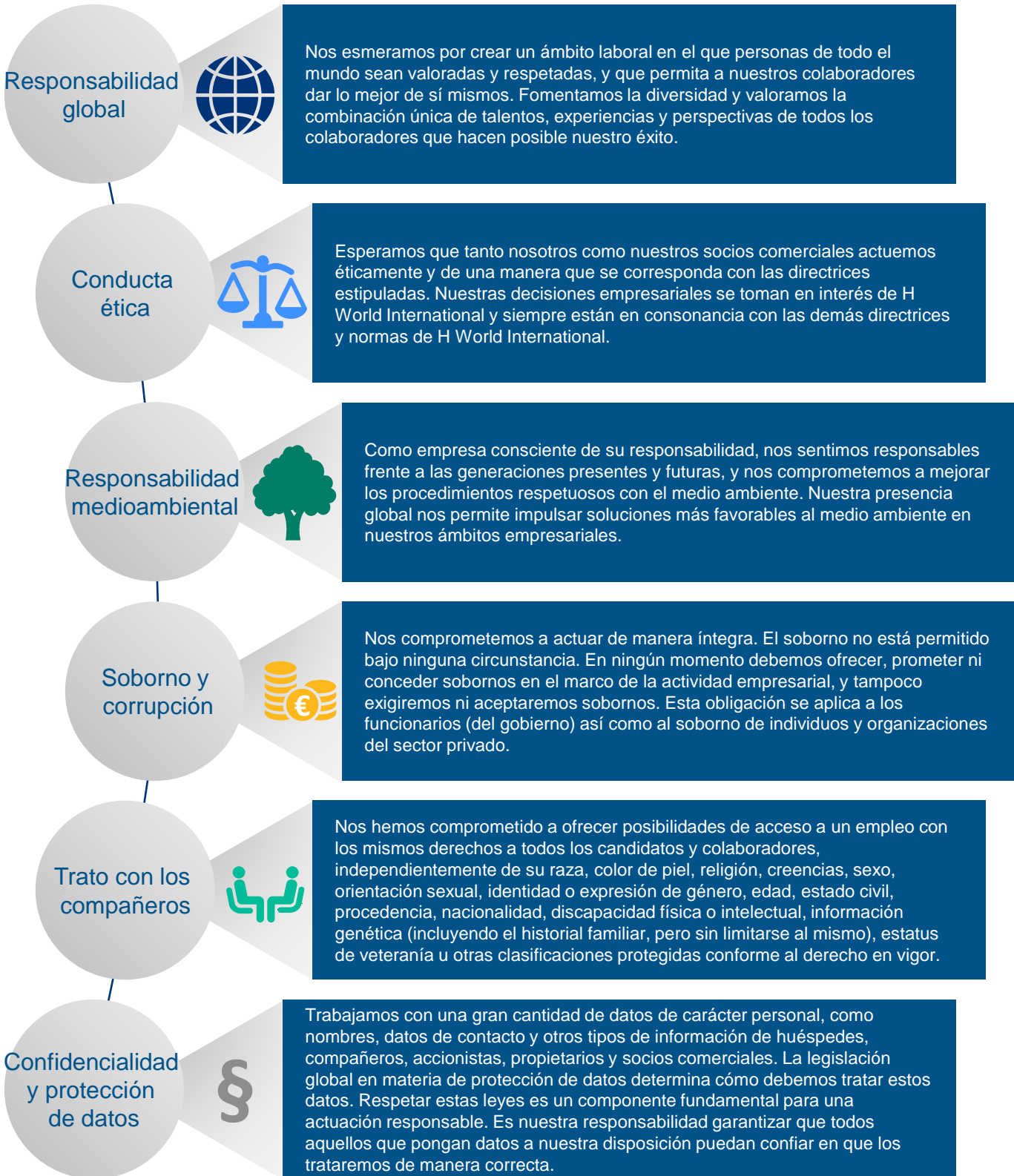
NOSOTROS impulsamos el mercado mediante audaces innovaciones

NOSOTROS empleamos el potencial de la digitalización de manera consecuente

NOSOTROS vivimos una cultura impregnada por la confianza, el respeto y el aprecio

NOSOTROS incrementamos el valor de la empresa de manera consecuente y sostenible

VISIÓN DE CONJUNTO





RESPONSABILIDAD GLOBAL

Nos esmeramos por crear un ámbito laboral en el que personas de todo el mundo sean valoradas y respetadas, y que permita a nuestros colaboradores dar lo mejor de sí mismos. Fomentamos la diversidad y valoramos la combinación única de talento, experiencia y perspectivas de todos los colaboradores que hacen posible nuestro éxito.

Derechos humanos

Creemos que la conducta ética y los buenos negocios van de la mano. Velamos por la protección de los derechos humanos, en particular de nuestros compañeros y socios comerciales, y en el entorno en el que realizamos nuestras actividades.

Dignidad humana

Para H World International, el respeto de la dignidad humana es más que un factor a tener en cuenta. Nos comprometemos a garantizar el cumplimiento de estos derechos humanos fundamentales y rechazamos cualquier tipo de trabajo forzado y esclavitud moderna en nuestra empresa y en la interacción con los socios comerciales.

Una conducta adecuada significa que:

- Tratamos a todos los seres humanos por igual.
- Respetamos el derecho de libertad de asociación de todos los colaboradores.
- Respetamos el derecho de todos los colaboradores a elegir negociaciones y/o representaciones colectivas (o a no hacerlo).
- Cumplimos todas las demandas salariales y de remuneración, tal y como estas están reguladas en la legislación y las normativas locales en vigor, incluyendo los salarios mínimos legales, y ofrecemos por lo menos las prestaciones complementarias legalmente prescritas.
- Cumplimos todas las exigencias legales vigentes en lo relativo a la jornada laboral y remuneramos adecuadamente las horas extraordinarias efectuadas.
- Cumplimos todas las exigencias en lo relativo a la edad mínima de contratación de los colaboradores (15 años) y esperamos que nuestros proveedores y socios comerciales también las cumplan.
- Estamos orgullosos de contratar a nuevos colaboradores sin ningún tipo de limitación.
- Creamos relaciones laborales que surgen voluntariamente y pueden ser finalizadas por los colaboradores por propia voluntad respetando un plazo razonable. No se emplea la servidumbre por deudas.
- Respetamos el derecho de todos los colaboradores a la libertad de movimiento y la libre circulación de personas sin restricciones. Esto implica, entre otras cosas, que los documentos de identidad o los objetos personales permanecen en poder del colaborador.

Diversidad e inclusión

Somos una empresa integrada por distintas culturas que sirve a huéspedes diversos. Valoramos a nuestros compañeros como individuos únicos y respetamos las distintas ideas, perspectivas y energías que aportan a la empresa. Para respaldar esto, hemos creado una cultura integradora en la que se anima a las personas a ser ellas mismas.



CONDUCTA ÉTICA

Esperamos que tanto nosotros como nuestros socios comerciales actuemos éticamente y de una manera que se corresponda con las directrices estipuladas. Nuestras decisiones empresariales se toman en interés de H World International y siempre están en consonancia con las demás directrices y normas de H World International.

Conflictos de intereses

Actuamos siempre en interés de H World International y evitamos los conflictos de intereses. Esto quiere decir que rehuimos las situaciones en las que los intereses personales, familiares o financieros estén en conflicto con los intereses de H World International. Es importante que evitemos cualquier tipo de conflicto para garantizar que los proveedores y otros socios comerciales confíen en que nuestra actuación es justa y transparente. Si se encuentra con un conflicto de intereses potencial, transmita la información a su superior y no tome parte por cuenta propia en el proceso de decisión posterior.

Proceder con honestidad

H World International se esfuerza por tratar de manera honesta con los huéspedes, socios comerciales, competidores y colaboradores. No obtenemos ninguna ventaja injusta a través de la manipulación, la ocultación, el uso indebido de información confidencial, la tergiversación de los hechos o cualquier otro modo de proceder deshonesto en nuestras actividades empresariales.

Conducta de compra

Aspiramos a ser justos e imparciales en el trato con los proveedores y los contratistas externos. Intentamos garantizar que las decisiones de aprovisionamiento estén basadas en criterios legítimos y definidos, incluyendo la calidad, el volumen de las prestaciones y el precio. Cumplimos las condiciones contractuales, pagamos a su debido tiempo y protegemos la información confidencial de los proveedores, contratistas externos y oferentes.

Activos empresariales

Proteja los activos de H World International empleándolos de forma responsable y eficiente así como respetando las directrices de H World International. Dichos activos abarcan activos fijos, instalaciones técnicas y propiedad intelectual. Forman parte de los activos fijos el dinero en efectivo, el equipamiento, el inventario y los medios de producción. Las instalaciones técnicas engloban ordenadores, software, teléfonos y redes. La propiedad intelectual incluye marcas, secretos empresariales, derechos de propiedad intelectual, patentes, logotipos e información confidencial o protegida. Todos los activos deben protegerse contra uso indebido, daños, malversación o robo, y no deben emplearse para el enriquecimiento personal ni para fines ilícitos. Tenga en cuenta que el robo, la falta de atención y el despilfarro tienen una influencia directa sobre nuestro resultado comercial.

Redes sociales

H World International le anima a participar de manera respetuosa en las redes sociales, protegiendo así la reputación de H World International y respetando el derecho en vigor. Sea transparente con respecto a su vinculación con H World International y deje claro si está representando su propia opinión o si actúa en nombre de H World International. Si tiene dudas acerca de si puede publicar, reenviar o compartir algo de alguna otra forma, diríjase a un miembro de la Team Center.

Consumo de estupefacientes

El uso indebido de cualquier tipo de estupefacientes está terminantemente prohibido para todos los colaboradores de H World International.



RESPONSABILIDAD MEDIOAMBIENTAL

Como empresa consciente de su responsabilidad, nos sentimos responsables frente a las generaciones presentes y futuras, y nos comprometemos a mejorar los procedimientos respetuosos con el medio ambiente. Nuestra presencia global nos permite impulsar soluciones más favorables al medio ambiente en nuestros ámbitos empresariales.

Responsabilidad medioambiental

Nuestras decisiones empresariales deberían tener siempre en cuenta las repercusiones sobre el medio ambiente. Por medio de la explotación de hoteles influimos en el medio ambiente y el clima. H World International es consciente de esta responsabilidad, y a través de este Código de conducta deseamos recalcar que nos tomamos en serio esta responsabilidad. Esto quiere decir que no solamente cumplimos las normas legales, sino que también impulsamos el desarrollo de una sociedad más verde y con mayor conciencia ecológica.

En el marco de nuestra responsabilidad medioambiental, estimulamos medidas para la protección del medio ambiente, el ahorro energético, la protección del clima, el reciclaje de residuos así como la introducción de mejores sistemas de gestión medioambiental. Para garantizar el éxito de nuestros planes, es importante que entendamos todos cómo debemos gestionar esta responsabilidad, y que actuemos como embajadores de estos valores.

Actuamos de manera ecológicamente sostenible y apreciamos a los colaboradores que se involucran en la mejora continua.

Valoramos a los colaboradores que se implican socialmente. Esto quiere decir que participan en actividades sociales y apoyan a asociaciones de interés público e iniciativas relacionadas.

Una conducta adecuada significa que:

- Asumimos la responsabilidad por nuestro medio ambiente y tratamos de forma cuidadosa a animales y plantas.
- Nos empleamos a fondo en reducir nuestro consumo energético por medio de etapas claramente definidas.
- Animamos a los colaboradores a que apaguen la luz al abandonar una sala, y utilizamos innovaciones tecnológicas como las tarjetas-llave para los huéspedes, que apagan automáticamente la luz al abandonar la habitación.
- Nos esforzamos por reducir la cantidad de residuos producida y eliminar los residuos de forma reglamentaria.



SOBORNO Y CORRUPCIÓN (1/2)

Nos comprometemos a actuar de manera íntegra. El soborno no está permitido bajo ninguna circunstancia. En ningún momento debemos ofrecer, prometer ni conceder sobornos en el marco de la actividad empresarial, y tampoco exigiremos ni aceptaremos sobornos. Esta obligación se aplica a los funcionarios (del gobierno) así como al soborno de individuos y organizaciones del sector privado.

Legislación antimonopolio y competencia

Las leyes de competencia (también conocidas como legislación antimonopolio) limitan la información que podemos compartir, e influyen en cómo podemos tratar a los competidores, franquiciados, propietarios, proveedores y otros. Actuamos de forma justa y transparente y con independencia frente a nuestros competidores. Dentro de nuestra competencia figuran grupos hoteleros así como cadenas y hoteles locales.

Una conducta adecuada significa que:

- Evitamos las conductas cuestionables, prestando atención a la comunicación y la interacción con la competencia (incluyendo los medios de comunicación indirectos, como las conversaciones informales).
- Hacemos todo lo que esté en nuestra mano para identificar precozmente posibles cuestiones de competencia y monopolio y mantenernos alejados de situaciones problemáticas, retirándonos de encuentros o actividades que puedan ocasionar interacciones inadecuadas.
- Reaccionamos ante conductas inadecuadas, notificando al Compliance Officer respectivo las invitaciones de competidores para intercambiar información relevante para la competencia.
- Calculamos los precios sin infringir estas normativas.
- Alcanzamos acuerdos sin infringir estas normativas.

Leyes anticorrupción

La corrupción (es decir, el proceder de una autoridad o parte poderosa mediante medios ilegítimos, inmorales o contrarios a las normas éticas) es ilegal y perjudicial para la sociedad. La corrupción a menudo es resultado del nepotismo y está vinculada al soborno. Todas las formas de corrupción son intolerables para nosotros así como para nuestros proveedores y para las personas con las que colaboramos.

Blanqueo de dinero

Se prohíbe a los colaboradores de todo el mundo permitir o tomar parte en transacciones que incluyan recursos monetarios derivados de actividades ilegales.



SOBORNO Y CORRUPCIÓN (2/2)

Nos comprometemos a actuar de manera íntegra. El soborno no está permitido bajo ninguna circunstancia. En ningún momento debemos ofrecer, prometer ni conceder sobornos en el marco de la actividad empresarial, y tampoco exigiremos ni aceptaremos sobornos. Esta obligación se aplica a los funcionarios (del gobierno) así como al soborno de individuos y organizaciones del sector privado.

Regalos

Al aceptar regalos u ofertas de entretenimiento es preciso tener especial precaución. No acepte regalos, servicios gratuitos, cortesías, ofertas de entretenimiento o favores de los cuales puedan resultar obligaciones para usted que sean de utilidad personal o puedan considerarse una influencia inadecuada en una transacción de negocios. La aceptación de regalos, ofertas de entretenimiento o cortesías tan solo resulta adecuada si el contravalor es reducido y se corresponde con las costumbres locales en materia de negocios.

En algunos países se considera una señal de respeto y cortesía aceptar regalos. Se permiten los regalos allí donde estén aceptados de forma común y habitual, siempre y cuando la aceptación respete la legislación y las normativas locales. En caso de duda, diríjase a su superior y al gerente responsable.

Tenga en cuenta que las propinas, las compensaciones y algunos regalos pueden estar sujetos a tributación personal en algunos países.

Una conducta adecuada significa que:

- Los objetos materiales deberían tener un valor reducido: los pequeños obsequios, como p. ej., artículos con logotipo, calendarios, gorras, camisetas, comida, vino y tazas, son aceptables.
- En el caso de objetos no materiales, compruebe no solamente el valor nominal, sino también que estos no supongan ningún derroche o extravagancia.
- Las invitaciones adecuadas a eventos de negocios, congresos, conferencias o seminarios de formación sobre productos pueden aceptarse.
- Las invitaciones a eventos sociales o culturales pueden aceptarse, siempre y cuando los costes sean razonables y su participación tenga una finalidad claramente centrada en los negocios, como p. ej., ampliar la red de contactos.
- Las invitaciones a eventos deportivos o de pago, habituales en el sector de la gerencia y que fomentan buenas relaciones de trabajo con los clientes, oferentes y proveedores, pueden aceptarse.

Una conducta inaceptable significa que:

- Se acepta una caja de botellas de champán caro.
- Se acepta la invitación a un evento que incluya entradas y vuelo y/o alojamiento en un hotel con acompañante.
- Se acepta un regalo personal de gran valor, como p. ej., joyas.



TRATO CON LOS COMPAÑEROS

Nos hemos comprometido a ofrecer posibilidades de acceso a un empleo con los mismos derechos a todos los candidatos y colaboradores, independientemente de su raza, color de piel, religión, creencias, sexo, orientación sexual, identidad o expresión de género, edad, estado civil, procedencia, nacionalidad, discapacidad física o intelectual, información genética (incluyendo el historial familiar, pero sin limitarse al mismo), estatus de veteranía u otras clasificaciones protegidas conforme al derecho en vigor.

Acoso sexual y otros tipos de acoso ilegal

Nos comprometemos a crear un entorno de trabajo libre de discriminación sexual y de acoso sexual de cualquier tipo, así como sin acoso ilegal en base a otras características protegidas.

Una conducta adecuada significa que:

- Los incidentes no deseados en el lugar de trabajo se previenen mediante la aplicación de los principios laborales del grupo y se genera un entorno de trabajo apolítico en el que se fomenten la franqueza y la honestidad, y donde la colaboración y la eficiencia tengan su recompensa.
- Se identifican los cambios en el entorno de trabajo y se anima a los compañeros a debatir sobre sus consideraciones en lo relativo al lugar de trabajo.
- Se reacciona con sensibilidad, pero de manera razonable, a las consideraciones en torno al tema de la diversidad, abordando directamente los problemas.
- Se respalda un trato amable y respetuoso con los compañeros.
- Cada colaborador tiene derecho a terminar de hablar sin ser interrumpido.
- Cada colaborador acepta la opinión de los demás, aunque esta no se corresponda con la suya propia.

Salud y seguridad

Nos comprometemos a ofrecer a nuestros colaboradores un lugar de trabajo seguro y saludable respetando las leyes en vigor. Tenga en consideración los aspectos de seguridad y las directrices que influyen en su trabajo, e informe de inmediato a la empresa, a su o sus gerentes o a la persona responsable de salud y seguridad acerca de las lesiones en el lugar de trabajo o de cualquier circunstancia que pueda ocasionar una situación de peligro, de manera que sea posible realizar una investigación a tiempo y tomar medidas correctivas. Tras tener conocimiento de cualquier circunstancia que pueda influir en la salud y la seguridad en el lugar de trabajo, los gerentes deben actuar de inmediato para subsanar la amenaza para la salud y la seguridad de nuestros colaboradores.



CONFIDENCIALIDAD Y PROTECCIÓN DE DATOS

Trabajamos con una gran cantidad de datos de carácter personal, como nombres, datos de contacto y otros tipos de información de huéspedes, compañeros, accionistas, propietarios y socios comerciales. La legislación global en materia de protección de datos determina cómo debemos tratar estos datos. Respetar estas leyes es un componente fundamental para una actuación responsable. Es nuestra responsabilidad garantizar que todos aquellos que pongan datos a nuestra disposición puedan confiar en que los trataremos de manera correcta.

Seguridad de la información y confidencialidad

Todos somos responsables de la seguridad de la información que administramos. La información que custodia H World International es un activo y debe protegerse en consonancia. Algunos tipos de información, como p. ej. los datos de carácter personal, pueden estar protegidos también por leyes y normativas. Todos nosotros debemos cumplir las leyes específicas de cada país así como las directrices, normas y procedimientos de seguridad de la información de H World International.

Almacenamiento de documentos

Existe una multitud de reglamentaciones legales que determinan durante cuánto tiempo deben almacenarse los documentos (impresos o en formato electrónico). Para respetar estas normativas, H World International ha desarrollado normas que abarcan todos los tipos de documentos. Todos los colaboradores y las partes interesadas deben respetar estas normas.

En caso de procesos judiciales, investigaciones en curso o futuras, auditorías fiscales o litigios judiciales, no está permitido eliminar ningún tipo de documentos, copias incluidas.

Protección de información de hoteles

H World International procesa grandes cantidades de datos de carácter personal, como nombres, datos de contacto y otros tipos de información de huéspedes, compañeros, accionistas, propietarios y socios comerciales. La legislación global en materia de protección de datos determina cómo debemos tratar estos datos. Respetar estas leyes es un componente fundamental para una actuación responsable. Es nuestra responsabilidad garantizar que todos aquellos que pongan datos a nuestra disposición puedan confiar en que los trataremos de manera correcta.

Protección de datos

La protección de datos de carácter personal incluye la limitación de acceso a información (p. ej., nombre, número de teléfono, dirección de correo electrónico o número de tarjeta de crédito) que permita que una persona sea identificada, directa o indirectamente, así como la definición de las condiciones en las cuales estos datos se han recopilado y pueden ser procesados.

APLICACIÓN DEL CÓDIGO

Mientras todos nosotros cumplimos con nuestra responsabilidad de actuar de manera ética y proteger la reputación de H World International, es posible que una pequeña minoría de nuestros compañeros infrinja estos principios. Por ello, animamos a todos los colaboradores a notificar abiertamente y sin miedo todas las consideraciones éticas. Los colaboradores que faciliten información de buena fe no deben verse expuestos a represalias.

Infracciones del Código de conducta

Toda infracción contra las directrices y normativas de este Código de conducta está sujeta a medidas disciplinarias que pueden ir hasta el despido y posibles procesos judiciales, en función del derecho en vigor y de las circunstancias respectivas. Pueden resultar también medidas disciplinarias en el marco de la ley para cada gerente o superior que ordene, autorice, tolere implícitamente las infracciones o no las notifique y sancione de inmediato a pesar de tener conocimiento de las mismas.

Por conducta incorrecta deben entenderse las acciones que infrinjan las leyes, directrices y normativas internas o principios de conducta éticos y morales. Obtendrá información más detallada acerca de las conductas incorrectas que pueden ser notificadas en la línea de denuncias HWI Speak-Up Line. No obstante, es preciso resaltar especialmente los siguientes hábitos de conducta, ya que se consideran una forma de acoso:

- Violencia, amenaza de violencia o lenguaje violento dirigidos hacia otra persona.
- Chistes o lenguaje sexista, racista, homófobo, transfobo o discriminatorio de alguna otra forma, así como publicación o presentación de material sexualmente explícito o violento.
- Ofensas personales, particularmente en referencia al sexo, orientación sexual, raza, religión o discapacidad.
- Atenciones de tipo sexual no deseadas, incluyendo comentarios, alusiones o chistes con carga sexual, tocamientos sexuales inapropiados y acercamientos de carácter sexual.
- Intimidación, acoso o persecución deliberados (en línea o en persona).

Notificación de conductas incorrectas

Para la finalidad de la notificación anónima de conductas incorrectas, hemos creado la línea de denuncias HWI Speak-Up Line. A través de una plataforma en línea protegida podrá presentar información sobre conductas incorrectas de forma totalmente anónima.

Pero la línea HWI Speak-Up Line ofrece también una función de asistencia técnica que le permite plantear preguntas sobre las leyes, el Código de conducta y las directrices de la empresa para evitar conductas incorrectas involuntarias.

Deseamos animarles a todos ustedes a utilizar esta nueva herramienta y comunicarnos sus consideraciones y observaciones. De esa forma podremos evitar las conductas incorrectas o al menos identificarlas tan pronto como sea posible, poniendo así a prueba y analizando nuestros procesos internos. Puede tener la certeza de que sus aportaciones en la línea HWI Speak-Up Line están protegidas y que a partir de las notificaciones anónimas no es posible realizar ningún tipo de deducciones que lleven hasta su persona.

Le rogamos que evite las denuncias o las notificaciones conscientemente falsas.

Puede acceder a la línea HWI Speak-Up Line a través de speakup.int.hworld.com

Cláusula de salvedad

Si alguna de las condiciones de este Código de conducta fuera no válida o no ejecutable o pasara a serlo total o parcialmente, el resto de disposiciones no se verán afectadas por ello.