

CÓDIGO ÉTICO Y DE CONDUCTA

Agosto 2017

Contenido

CÓDIGO ÉTICO Y DE CONDUCTA.....	1
1. Introducción.....	5
2. La cultura de Hotel Levante Club, S.L.....	6
3. Objeto.....	10
4. Nuestros valores:.....	10
5. Honestidad.....	13
6. Respeto.....	14
7. Confidencialidad.....	14
8. Principios de actuación de los empleados de LEVANTE CLUB, S.L.....	19
Compromisos del empleado como empleados de LEVANTE CLUB, S.L.,.....	19
Compromisos de los Directivos.....	21
Compromiso con accionistas e inversores.....	22
Relaciones entre empleados;.....	27
9. Uso del código:.....	28
Gestión del canal de denuncias y las investigaciones internas I.....	28

1. Introducción.

HOTEL LEVANTE CLUB lleva años progresando con paso firme y abriendo caminos de forma pionera. Nuestra Compañía ha atravesado muy distintas etapas: de crecimiento, de consolidación, de reto, de cambio. Nuestros valores han evolucionado con los tiempos, desde una sólida base muy vinculada a nuestra naturaleza de empresa,

integrando valores actuales pero conservando siempre la esencia que nos ha distinguido. Nuestra propia evolución nos ha hecho tomar conciencia de la necesidad de revisar y mejorar nuestro marco de comportamiento a fin de alinearlos con los nuevos valores que todos ya conocéis y garantizar de ese modo la mejor cohesión y protección de todos nuestros empleados, contribuyendo también a mejorar la relación diaria con nuestros grupos de interés. Fruto de este progreso, de esta evolución, tienes en tus manos un documento importante: nuestro primer Código Ético.

Este **Código Ético** llega en el momento adecuado. Es un momento de profunda reflexión, dentro y fuera de HOTEL LEVANTE CLUB. Con su puesta en marcha, sin duda avanzaremos mejor, más fuertes, más seguros, y más unidos. Como Compañía, seremos capaces de generar más confianza en nuestros grupos de interés. Como miembros de HOTEL LEVANTE CLUB, nos ayudará a llevar a la práctica nuestros valores y reforzar nuestro orgullo de pertenencia. Quisiera que las pautas de conducta y los importantes compromisos que se recogen en estas páginas sean puestas en funcionamiento por convencimiento y no por imposición. De ser así, significaría que hemos sabido asumir, todos y cada uno de nosotros, la responsabilidad que implica que otros se miren en nosotros y reconozcan nuestro liderazgo. Pero también porque nuestro Código Ético protege lo que tantos años llevamos construyendo entre todos los que hacemos HOTEL LEVANTE CLUB: nuestra reputación.

El hilo conductor de las relaciones con los grupos de interés que hemos elegido para la elaboración de nuestro Código Ético es un concepto que conoces bien: el compromiso. Esta es la base de cualquier relación de confianza. Por eso te pido lo que más necesita este Código para ser algo más que un documento: tu compromiso con HOTEL LEVANTE CLUB.

El presente código de conducta tiene como **objetivo** determinar los valores, principios y normas que deben regir el comportamiento y la actuación de cada uno de los Empleados y directivos del Hotel Levante Club Benidorm, así como junto de los miembros de los órganos de administración de las sociedades que lo integran. El presente código será aplicable a quienes el Hotel Levante Club ha identificado como los principales grupos de interés con los que interactúa en su actividad. Dichos grupos de interés son; clientes, proveedores, competidores, accionistas y otros grupos de personas.

2. La cultura de Hotel Levante Club, S.L.

Se ha definido una nueva cultura que expresa lo que somos, lo que queremos hacer y cómo lo hacemos.

1. Nos interesa ofrecer al cliente experiencias inolvidables.
2. Somos proactivos y nos enorgullece servir a los demás.
3. Tenemos la ambición de liderar el sector, aunque no seamos los más grandes.
4. Somos responsables de nuestros resultados.
5. Cuidamos de nuestros empleados y nuestros empleados cuidan de nuestros clientes.
6. Somos activos en las Comunidades donde vivimos.
7. Tenemos una mentalidad joven.
8. Disfrutamos con lo que hacemos y lo que hacemos nos hace felices.
9. Por último y lo más importante, todo lo hacemos con una SONRISA.

El Hotel Levante Club Benidorm, situado a pocos metros de la playa de Levante, es uno de los más modernos y mejor equipados hoteles en Benidorm.

El Hotel Levante Club & Spa - un nuevo concepto de servicio en Benidorm exclusivo para clientes mayores de 16 años y ahora podemos ofrecer nuestros servicios en el programa de todo incluido.

En el Hotel Levante Club se puede disfrutar de una completa gama de instalaciones y servicios puestos a disposición del cliente, que harán de su estancia un recuerdo imborrable; sin olvidarnos de nuestro magnífico Spa Center en el que podrá disfrutar de nuestras piscinas, saunas, curas, masajes, curas estéticas, etc...

A tan solo 900 metros de la playa de Levante, el ocio y el descanso se unen en el Hotel Levante Club, la más exclusiva forma de disfrutar de Benidorm. Hotel Levante Club le ofrece las más completas e innovadoras instalaciones, preparadas para convertir su estancia en un inolvidable placer.

Así mismo podrá beneficiarse de la infraestructura creada para organizar o celebrar cualquier tipo de evento empresarial (conferencias, foros, ruedas de prensa, etc...) o evento social (bodas, cocktails, cenas, etc...).

El establecimiento no acepta grupos de despedidas solteros ni otras celebraciones que puedan perjudicar la estancia al resto de clientes.

-Servicios del Hotel Levante Club Benidorm

Todos los servicios en Hotel Levante Club Benidorm han sido diseñados para ofrecerle una estancia inolvidable. Hemos creado un Hotel que destaca por el cuidado de los detalles así como por la gran calidad de las instalaciones y los servicios que pone a su disposición. Elegir nuestro hotel en Benidorm significa disfrutar de una de las más interesantes opciones de alojamiento de la ciudad de Benidorm.

Habitaciones (+ 30 m²)

- 184 dobles
- 2 suites

Equipamiento de las habitaciones

- Todas las habitaciones con vistas a la piscina.
- Amplias habitaciones con terraza.
- Teléfono directo y conexión a Internet.
- Caja de seguridad.
- Minibar de pago.
- Hilo Musical / Televisor color.
- Baño completamente equipado con bañera y ducha.
- Aire acondicionado y calefacción centralizada.

Servicios generales

- 4 bares, comedor y restaurante privado.
- 3 salones de conferencias y 1 salón de banquetes.
- Servicio de habitaciones.
- Piscina exterior con jardín y solarium.
- Gimnasio club.

Servicios de pago directo

- Jacuzzi.
- Masajes.
- Circuito Spa.
- Estética.
- Paddle
- Tenis.
- Parking (11€ por día).
- Rayos UVA.

Son compromisos globales de la Compañía:

- Cumplir con toda la legislación y obligaciones regulatorias nacionales e internacionales.

- Asegurar que la normativa interna y las actuaciones de sus directivos y mandos se fundamenten en criterios éticos alineados con los principios y valores de la compañía.

- Actuar de forma contundente contra cualquier forma de discriminación por razón de sexo, raza, edad, nacionalidad, discapacidad, ideología o religión. • Establecer los mecanismos para la vigilancia y control de los principios, valores y compromisos de la Compañía, garantizando en todo momento la reprobación de conductas irregulares, muy especialmente se actuará contra cualquier práctica de corrupción, fraude o soborno.

- Habilitar los canales adecuados para el tratamiento de cualquier queja o denuncia garantizando siempre su confidencialidad.

- Identificar y valorar regularmente los riesgos que afecten no solamente a nuestro negocio sino también a nuestros grupos de interés. Los compromisos de LEVANTE CLUB, S.L con sus empleados quedan recogidos en la siguiente misión: Queremos ofrecer las mejores oportunidades de desarrollo profesional, desde la estabilidad de una empresa familiar y la solidez de un gran líder internacional, que sabe reconocer con equidad el compromiso, el talento y los logros. Para lograrlo, LEVANTE CLUB, S.L se compromete a:

- Proteger al empleado en el ejercicio de su trabajo.
- Ofrecer formación y poner a disposición de los empleados las herramientas necesarias para la difusión, comprensión y aplicación práctica de este Código, e incluirlo en la formación para nuevos empleados.
- Fomentar la igualdad de oportunidades y no permitir acciones que supongan discriminación directa o indirecta asociadas a la raza, color, orientación sexual, estado civil, cargas familiares, edad, religión, género, discapacidad, jerarquía u otros.
- No tolerar ninguna forma de amenaza, acoso, abuso de poder o coacción en el entorno laboral.
- Proteger la información personal sobre nuestros empleados que nos ha sido confiada y respetar su privacidad.
- Observar rigurosamente todas las medidas de seguridad e higiene en el trabajo, evitando poner en riesgo la salud y la integridad física de las personas.
- No permitir la explotación laboral, la esclavitud, ni el trabajo forzoso.
- Asegurar que los procesos de selección, promoción interna, formación y retribución, están basados en criterios de competencia, valía y mérito profesional.
- Facilitar la integración de colectivos con especiales dificultades en el acceso al mercado laboral.
- No recurrir al trabajo infantil y respetar la edad mínima legal en cada país para trabajar, buscando siempre la mejora social.
- Facilitar la conciliación personal y profesional al mismo tiempo que se garantiza la debida cobertura de las necesidades de la Compañía.

3. Objeto

El presente Código, que se inspira en los Principios Institucionales, Empresariales y Organizativos tiene por objeto reflejar los valores corporativos y los

principios básicos que deben guiar la actuación de Hotel Levante Club y de las personas que lo integran.

Debemos ser conscientes de que en el desarrollo de nuestro quehacer profesional algunas de nuestras actividades pueden afectar a la imagen y reputación de la empresa. Por ello, tan importante es lo que hacemos como la manera en que lo hacemos.

Por tanto los objetivos prioritarios del Hotel Levante Club. S.L. son; posicionarse como referente de marca y de empresa en el sector turístico nacional, lograr que todos y cada uno de sus proyectos sean rentables, hacer valer su dilatada experiencia en materia de gestión hotelera vacacional y urbana, satisfacer las expectativas de sus principales clientes (huéspedes, accionistas, empleados, socios y colaboradores, proveedores y administraciones públicas). Aprovechar las oportunidades de negocio, abrir nuevos mercados y ser pioneros en el lanzamiento de nuevos innovadores productos y servicios, contribuir al bienestar y al desarrollo social, político y económico de los países en los que está presente.

4. Nuestros valores:

Nuestros valores representan nuestra identidad como colectivo. Somos diferentes porque las personas que trabajamos en HOTEL LEVANTE CLUB, SL. hacemos de esta empresa un proyecto único y diferenciador. Somos rápidos, sabemos escuchar, buscamos la innovación, somos serviciales y trabajamos en equipo de forma rigurosa y transparente.

- Tomamos decisiones rápidas y actuamos con celeridad y dinamismo.

- Focalizamos de manera ágil la solución a un problema proponiendo alternativas realistas, de calidad y viables.

- Nos adaptamos rápidamente a los cambios y demandas del entorno profesional.

- Escuchamos con atención a nuestro cliente interno y externo para conocer con exactitud sus necesidades y proponerle soluciones adecuadas.

- Tenemos los ojos y los oídos del cliente en cualquier operación que desarrollemos, preguntándonos continuamente por su satisfacción.

- Escuchamos activamente, con actitud abierta y respeto a la opinión de todas las partes implicadas en una situación.

- Buscamos activamente las ocasiones para mejorar los productos y servicios y crear nuevas oportunidades de negocio.

- Aprovechamos las oportunidades y problemas para dar soluciones novedosas.

- Actualizamos constantemente nuestros conocimientos tecnológicos para conseguir ser pioneros en innovación.

- Conocemos las necesidades y expectativas de nuestros clientes para desarrollar y aplicar soluciones que aumenten su satisfacción.

- Atendemos a nuestros clientes de manera eficiente manteniendo en todo momento un comportamiento ágil y resolutivo que potencie la credibilidad y reputación de la compañía y sus profesionales.

FRANCISO J. RUIZ MAJÁN (Economista-Abogado)

- Atendemos a los clientes con el máximo interés y nos esforzamos por interpretar sus demandas, siendo esta la característica prioritaria de la actitud de todos nuestros profesionales.

- Sabemos trabajar en equipos multidisciplinares, de distintas unidades, empresas y países generando un clima de confianza y respeto mutuo.

- Cooperamos con el resto de la organización asumiendo compromisos encaminados a la consecución de objetivos comunes.

- Orientamos nuestros esfuerzos hacia un mismo resultado, teniendo en cuenta el aporte de cada uno de los miembros por pequeño que parezca.

- Respetamos las diferencias, las opiniones y la diversidad.

- Somos respetuosos con el medio ambiente y las políticas de sostenibilidad.

Principios de comportamiento ético

El comportamiento ético que rige esta sociedad se basa principalmente en:

Buena fe

Ajustamos en todo momento nuestra actuación a los principios de lealtad y buena fe con la empresa, con superiores, compañeros y colaboradores con los que nos relacionamos. Enfatizamos el afán de logro y el espíritu de superación. La preocupación por alcanzar los objetivos marcados debe ser constante y continuada. Potenciamos actitudes optimistas *versus* pesimistas. Supeditamos los objetivos personales a los generales de la Compañía. Velamos para que no exista conflicto entre ambos, y actuamos dando prioridad a los intereses de la compañía respecto de intereses personales o de terceros. No nos comprometemos en intereses exteriores que desvíen nuestro tiempo y atención de las responsabilidades en HOTEL LEVANTE CLUB, SL o requieran trabajo durante el tiempo dedicado a HOTEL LEVANTE CLUB, SL

5. Honestidad

Todos los empleados de HOTEL LEVANTE CLUB, SL nos comprometemos a declarar cualquier relación personal o profesional que pudiera condicionar nuestro comportamiento como empleados de la Compañía. Además, como empleados de HOTEL LEVANTE CLUB, SL, no aceptamos compensaciones o ventajas indebidas. Inculcamos la honestidad y ética profesional en las relaciones comerciales y profesionales habituales en el desempeño de nuestro trabajo, tanto en el sector privado como en nuestras relaciones con las Administraciones Públicas. No ofrecemos regalos, ni prometemos un trato de favor indebido a terceros, ya sean de carácter público o privado, con el fin de obtener una ventaja. Promovemos la confianza para declarar los regalos o ventajas que podamos obtener de terceros y los ponemos a disposición de la compañía. Cualquier relación personal o profesional que afecte a los intereses de la

Compañía es comunicada al jefe inmediato. No permitimos relaciones personales ni familiares en dependencia directa ni dentro de la misma unidad organizativa.

Evitamos conductas contrarias a la libre competencia, o que supongan un acto de competencia desleal. En campañas publicitarias ofrecemos la información de forma clara y veraz.

6. Respeto

Todos y cada uno de nosotros somos responsables de generar un ambiente de cordialidad y amabilidad en nuestro entorno. Potenciamos el respeto y confianza entre las personas. Apreciamos la diversidad en opiniones, formación y cultura como fuente de conocimiento y ventaja competitiva. Cuidamos el lenguaje que utilizamos al hablar de terceros y propiciamos la no existencia de pautas y comentarios difamatorios dentro y fuera de la organización. Promovemos el respeto a la igualdad real de oportunidades entre hombres y mujeres, evitando cualquier escenario de discriminación directa o indirecta. Ninguna persona empleada en HOTEL LEVANTE CLUB, SL es discriminada en el ámbito profesional por raza, discapacidad física, religión, edad, nacionalidad, orientación sexual, sexo, opinión política u origen social. Mantenemos un entorno de trabajo libre de toda discriminación y de cualquier conducta que implique un acoso de carácter personal, no admitiendo ninguna forma de acoso o abuso físico, sexual, psicológico o verbal. Respetamos el medio ambiente y colaboramos con el desarrollo sostenible de la sociedad.

7. Confidencialidad

Nos abstenemos de proporcionar, interna o externamente, datos confidenciales sobre las personas y/o las actividades desarrolladas en la Compañía. Facilitamos, sin embargo, los datos que sean necesarios para que otros empleados de HOTEL LEVANTE CLUB, SL realicen correctamente su función, con estricto respeto a este deber de confidencialidad Evitamos conductas contrarias a la libre competencia, o que supongan un acto de competencia desleal. En campañas publicitarias ofrecemos la información de forma clara y veraz. Principios de comportamiento ético, respeto, confidencialidad y uso de la información. Cumplimos con la normativa de protección de datos de carácter personal en relación a los que tengamos acceso debido a nuestro puesto de trabajo. Los empleados de HOTEL LEVANTE CLUB, SL nos caracterizamos por una marcada actitud proactiva en el trato de la información confidencial. La información es propiedad de la Compañía y deberá compartirse siempre que sea beneficioso y necesario para esta. En nuestra conducta:

Facilitamos a los responsables información veraz, necesaria, completa y puntual acerca de la marcha de las actividades de nuestra área; y a nuestros compañeros, aquella que sea necesaria para el adecuado desempeño de sus funciones.

Mantenemos el secreto profesional de los datos, informes, cuentas, balances, planes estratégicos y demás actividades de HOTEL LEVANTE CLUB, SL y sus personas, que no sean de carácter público, y cuya publicidad pueda afectar a los intereses de la compañía. No facilitaremos información de estos, salvo cuando nos hallemos expresamente autorizados para ello.

Obtenemos la información de terceros de forma ética y legítima, rechazando toda aquella información obtenida de forma impropia o que suponga una violación del secreto de empresa o de la confidencialidad de esta.

En el supuesto de tener dudas acerca del tratamiento adecuado de la información, solicitamos la valoración de nuestro responsable acerca de la correcta catalogación de esta.

No podremos usar para fines propios, de terceros, ni para obtener beneficio o lucro, los programas, sistemas informáticos, manuales, vídeos, cursos, estudios, informes, etc., creados, desarrollados o perfeccionados en HOTEL LEVANTE CLUB, SL dado que la empresa conserva en todo momento la propiedad intelectual de estos.

En general mantenemos la más estricta confidencialidad en la utilización del conocimiento interno fuera del ámbito de la empresa, preservando nuestro saber hacer.

Únicamente utilizaremos los sistemas informáticos, *software*, material, informes, etc. de los cuales HOTEL LEVANTE CLUB, SL haya adquirido la licencia correspondiente, respetando en todo momento la propiedad intelectual e industrial de estos.

La utilización de equipos informáticos está sometido a la política de seguridad de la información de HOTEL LEVANTE CLUB, SL con el objetivo de evitar daños a terceros y/o a la propia empresa.

No utilizaremos los accesos a los sistemas para actuar de forma fraudulenta o en beneficio propio.

Pasión por el cliente

FRANCISO J. RUIZ MAJÁN (Economista-Abogado)

Todos los empleados aspiramos a ofrecer a nuestros clientes un producto de la máxima calidad y a tener un nivel de atención excelente. La excelencia y la calidad de servicio son guías constantes de actuación, promoviendo una sana inquietud de mejora continua. Los recursos que provee la empresa buscan el fomento de la innovación y el desarrollo de los servicios a los clientes, con criterio de rentabilidad. Todos, con independencia del área funcional en la que trabajemos, estamos comprometidos con la satisfacción de nuestro cliente. Promovemos actitudes honestas hacia el cliente.

Gestión eficiente

Los empleados de HOTEL LEVANTE CLUB, SL. trabajamos de forma eficiente durante la jornada laboral, rentabilizando el tiempo y recursos que la empresa pone a nuestra disposición de manera rigurosa y racional. Todos prestamos la dedicación que exija el desempeño de nuestras funciones, aspirando a la consecución de los resultados de la forma más óptima y productiva posible. La Compañía pone a nuestra disposición todos los recursos necesarios para realizar el trabajo y mejorar el rendimiento a través de una optimización del tiempo y alcance a la información necesaria para cumplir con nuestras responsabilidades. Por ello deberemos hacer un uso adecuado y razonable según las necesidades profesionales de cada uno. No participamos en actividades personales durante el horario laboral que interfieran o le impidan cumplir con las responsabilidades laborales.

Utilizamos el correo electrónico, el acceso a internet y, en general, los sistemas informáticos de la Compañía para fines y propósitos exclusivamente laborales, quedando expresamente prohibida su utilización para uso personal. Autorizamos expresamente a la Compañía a controlar el uso de estos. El uso inaceptable de los sistemas de comunicaciones de la empresa incluye procesar, enviar, recuperar, acceder, visualizar, almacenar, imprimir o de cualquier otro modo difundir materiales e información que sea de carácter fraudulento, acosador, amenazante, ilegal, racial, sexista, obsceno, intimidante, difamatorio o de cualquier otro modo incompatible con una conducta profesional. En materia de seguridad en el trabajo y salud profesional,

cumpliremos con las medidas preventivas, utilizando los medios de protección individuales y colectivos que la empresa tiene a disposición. En el caso de disponer de un equipo a su cargo, los responsables se asegurarán de que los miembros de dicho equipo realicen su actividad en condiciones de seguridad.

Actitud de equipo

Los empleados de la compañía favoreceremos el trabajo en equipo y reconocemos la aportación de otros en la obtención de resultados comunes. Como miembros de un equipo contribuimos con igual compromiso tanto dentro como fuera de nuestra área. La actitud de trabajo en equipo predomina y destaca sobre cualquier actuación en el nivel individual. Un individuo sobresaliente lo es también por su capacidad de trabajo en equipo, y por tanto no existe conflicto entre esta conducta y la de ser excelente individualmente. No prima el interés individual sobre el interés del equipo. Evitamos las actitudes pasivas: no nos dejamos llevar y no nos quedamos al margen. Fomentamos el entusiasmo y compromiso con el grupo y por tanto con la organización. Actuamos con espíritu de cooperación poniendo a disposición de las demás áreas y departamentos de la entidad los conocimientos y recursos que faciliten la consecución de los objetivos de la empresa.

Cuidar la reputación

Consideramos la imagen y la reputación de la compañía como uno de sus activos más valiosos para mantener la confianza de sus clientes. Vigilamos el respeto y uso correcto de la imagen y reputación corporativa, por parte de todas las personas en el entorno de la compañía. La imagen de marca se plasma visualmente con nuestro logo de compañía, del cual existen unas normas de utilización que protegen su uso y que debemos respetar. Somos especialmente cuidadosos en cualquier intervención pública, debiendo contar con la autorización necesaria para intervenir ante los medios de comunicación, participar en jornadas o seminarios profesionales y en cualquier medio de difusión pública, siempre que aparezcan como empleados de HOTEL LEVANTE

FRANCISO J. RUIZ MAJÁN (Economista-Abogado)

CLUB, SL Todos somos parte de la imagen corporativa y por tanto asumimos una conducta ética y responsable que permite preservar la imagen y la reputación de la compañía. En ningún momento actuaremos poniendo de manifiesto comportamientos que puedan dañar la imagen. Nuestra forma de comunicarnos, conducirnos y nuestra propia imagen personal estará en consonancia con el contexto profesional en el que nos desenvolvemos.

Desarrollo profesional

Nuestro crecimiento profesional y el de nuestros equipos es nuestra clave para ser competitivos. Los empleados somos responsables de nuestro crecimiento profesional, y en consecuencia es nuestro deber estar permanentemente actualizados con los conocimientos y técnicas precisas para el eficiente desempeño de nuestro trabajo. Las personas con equipos a cargo han de prestar atención a la motivación y desarrollo profesional de sus colaboradores, comprometiéndose a propiciarles oportunidades de desarrollo con base en el mérito y en su aportación profesional. Para ello, fomentarán su aprendizaje continuo, reconocerán sus esfuerzos de forma específica y valorarán objetivamente sus logros, trazando los planes de acción y acompañamiento precisos para su desarrollo.

8. Principios de actuación de los empleados de LEVANTE CLUB, S.L.

Este Código se crea como marco de guía y protección de todos los empleados de LEVANTE CLUB, S.L. Es un marco de comportamiento que no sustituye a la normativa interna ni a las regulaciones, sino que sirve de principio orientador, las enmarca y complementa. LEVANTE CLUB, S.L sólo puede hacer realidad sus valores si los pone en práctica, y sólo puede ser una Compañía ética si todos los que en ella trabajamos nos comportamos con integridad y coherencia cumpliendo con sus compromisos.

Compromisos del empleado como empleados de LEVANTE CLUB, S.L,

En nuestro trabajo diario representamos a la Compañía 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. Así, nuestros compromisos con nuestros empleados son:

- Defender y proteger la reputación de la Compañía, siendo conscientes de nuestra responsabilidad como empleados y como embajadores de la marca y sus valores.

- Observar el deber de lealtad profesional en nuestro comportamiento diario, prestando especial atención al uso correcto de la información interna.

- Aprovechar las oportunidades de desarrollo y formación que la compañía nos ofrece.

- Asegurar un uso adecuado y cuidadoso de los bienes y activos de la empresa, sean físicos, financieros, tecnológicos o relacionados con el capital intelectual, procurando que no se malgasten, derrochen, dañen o extravíen.

- Manejar de manera adecuada y cuidadosa la información interna que nos es proporcionada para el desempeño de nuestro trabajo, especialmente cuando sea de carácter sensible, estratégico o confidencial.

- Ser respetuosos con nuestros colaboradores, evitando cualquier tipo de abuso de poder en nuestra relación, trato o lenguaje.

Evitar el trato de favor en base a relaciones familiares o personales.

- No tolerar ni fomentar las acciones de discriminación por razón de color, raza, orientación sexual, estado civil, cargas familiares, edad, religión, género, discapacidad, jerarquía u otros.

- Rechazar cualquier actividad profesional paralela que pueda interferir en el cumplimiento de nuestras 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 hacer uso de la información que manejamos en la empresa para favorecer nuestros propios intereses.

- No acudir a nuestro puesto de trabajo bajo los efectos de sustancias tóxicas y/o alcohol ni consumirlo durante nuestra jornada laboral.

- Rechazar regalos y atenciones por parte de terceros si estos exceden el valor razonable de la mera cortesía. Se establece un límite orientativo de 100 dólares. En caso de excederlo claramente o en caso de duda, se habrá de reportar por escrito al responsable de RRHH más próximo.

- Garantizar la veracidad de las informaciones facilitadas por el empleado a la Compañía a lo largo de todo su ciclo profesional.

Compromisos de los Directivos

Tal como se recoge en el Modelo de Liderazgo de LEVANTE CLUB, S.L, todos los directivos y mandos de la Compañía han de ser un referente de sus principios y valores. Todas las personas que forman LEVANTE CLUB, S.L 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 han de tomar conciencia del efecto que sus comportamientos pueden tener sobre sus colaboradores y ser ejemplo de dichos principios y valores. Existen, por tanto, unas implicaciones añadidas para los directivos de LEVANTE CLUB, S.L. Esas responsabilidades y compromisos son:

- Ser un referente personal y profesional para su equipo y colaboradores, promoviendo con la conducta diaria una cultura de integridad y cumplimiento.

- Ser ejemplo constante de los principios y valores adoptados por la Compañía, así como de todos los compromisos asumidos a través de este Código Ético

- Comprobar que todos sus colaboradores han completado la formación obligatoria sobre el Código Ético y han comprendido e interiorizado dicha formación.

- Servir de apoyo ante cualquier duda o inquietud de sus colaboradores en relación con este Código, evitando demorar o posponer el momento de abordarlo. Si no

se conoce la respuesta, buscar apoyo o información adicional en otros miembros del equipo directivo o en la Oficina del Código Ético.

- 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, ni a los contenidos de este Código ni al resto de la normativa interna. El directivo ha de ser ejemplo para el equipo y su manera de reaccionar ante los conflictos y situaciones complicadas ha de ser ejemplar. Todo ello implica una gran responsabilidad.

Nuestro objetivo es ofrecer a nuestros huéspedes sus mejores experiencias personalizadas de alojamiento, superando sus expectativas con la excelencia de nuestros mejores servicios. Así, nuestros compromisos con nuestros clientes son:

- Ser responsables en la prestación del servicio, buscando la máxima calidad y velando siempre por la seguridad de nuestros clientes.

- Proteger la información y los datos que los clientes nos confían.

- Respetar la diversidad de raza, color, orientación sexual, estado civil, religión, género, discapacidad, o cualquier otro factor, siendo respetuosos en el trato y ofreciendo servicios que atiendan a sus necesidades y eviten la discriminación.

- Comunicar y comercializar nuestros productos y servicios de una forma honesta y ética, evitando acciones publicitarias engañosas.

- Poner a disposición de nuestros clientes canales transparentes, conocidos y accesibles para poder informarse adecuadamente y para poder hacer llegar sus reclamaciones, quejas o sugerencias a quien corresponda.

- Evitar las relaciones comerciales con organizaciones contrarias a nuestros valores o ilegales que pongan en riesgo la reputación de nuestra empresa y nuestros hoteles. En caso de duda debe trasladarse a la Oficina del Código Ético.

Compromiso con accionistas e inversores

Gestionaremos la Compañía con criterios de transparencia, rigor y buen gobierno, para lograr rentabilidad e incremento de valor a medio y largo plazo. Para ello, nuestros compromisos con nuestros accionistas e inversores son:

- Desde nuestra realidad de empresa familiar, ser exigentes con nuestros estándares en materia de gobierno corporativo.
- Asegurar la máxima fiabilidad y exactitud de nuestros registros contables y financieros.
- Poner a disposición de nuestros accionistas e inversores información suficiente, veraz, puntual y clara.
- Tener presente en nuestras decisiones la mejor conservación y creación de valor para nuestros accionistas.
- Proteger los mecanismos que permiten la participación efectiva y el derecho al voto de nuestros accionistas en las Juntas Generales, así como atender sus consultas y peticiones de información.
- Cumplir nuestras obligaciones en materia de transparencia en los mercados de valores.

Compromiso con propietarios y socios

Ofreceremos los mejores servicios integrales para rentabilizar su inversión, gestionando con profesionalidad, seriedad y la confianza de una gran marca de prestigio internacional. Así, nuestros compromisos con propietarios y socios son:

- Trabajar prioritariamente con propietarios y socios que compran tan nuestros valores y nuestra visión de negocio.
- Ofrecer y buscar en nuestras colaboraciones la creación de valor añadido, el beneficio mutuo y la relación de respeto.

No ser cómplices de malas prácticas o de políticas de negocio que vayan en contra de los compromisos, valores y principios de la Compañía.

Compromiso con proveedores Aportaremos nuestra profesionalidad y dimensión para construir relaciones duraderas basadas en la confianza, el respeto y el beneficio mutuo. Así, nuestros compromisos con nuestros proveedores son:

- Basar las relaciones con los proveedores en el beneficio mutuo y la confianza. • Seleccionar a nuestros proveedores de manera equitativa y bajo criterios objetivos de negocio, evitando tratos de favor que distorsionen la competencia.

- No aceptar de nuestros proveedores ningún tipo de contraprestación económica, regalo o invitación que por su valor pueda exceder lo simbólico y la mera cortesía.

- Cumplir nuestros compromisos comerciales, en tiempo, en forma y en contenido.

- Priorizar aquellas empresas que muestren una actitud responsable frente al medioambiente y fomentar la contratación de productos, maquinaria, servicios y tecnologías limpias.

- Seleccionar preferentemente proveedores que respeten los derechos fundamentales en el trabajo y garanticen la dignidad de sus trabajadores, con especial atención a la prohibición absoluta del trabajo infantil, la explotación y el trabajo forzoso.

- Habilitar mecanismos para asegurar la extensión de nuestros criterios de responsabilidad social a nuestra cadena de suministro y comprobar su cumplimiento.

Todo proveedor deberá promover y respetar los siguientes principios:

1. Eliminar toda forma de trabajo infantil.
2. Erradicar cualquier tipo de trabajo forzoso o realizado bajo coacción.
3. Evitar la discriminación en cualquier tipo de puesto de trabajo.

4. Respetar los horarios máximos de trabajo, sueldos mínimos establecidos y resto de legislación vigente.

5. Garantizar que sus empleados desarrollan su trabajo en condiciones laborales de seguridad, salud y respetando la legislación de prevención de riesgos.

Compromiso con el sector turístico y con la competencia

Queremos contribuir al desarrollo sostenible del turismo como pilar del progreso y bienestar de la sociedad, colaborando activamente con los organismos del sector y manteniendo especialmente una relación de respeto y transparencia con nuestros competidores. Así, nuestros compromisos con el sector y la competencia son:

- Ejercer de forma responsable nuestro papel de empresa líder, siendo conscientes del impacto que nuestro comportamiento pueda tener en el sector.
- Contribuir con nuestro comportamiento a la protección y mejora de la reputación del sector.

- Favorecer la escucha y la colaboración activa con las empresas del sector.
- Competir de forma ética en los mercados, siendo respetuosos y evitando la competencia desleal.

- Abstenernos de captar clientes o información sobre nuestros competidores a través de métodos no éticos.

- Actuar de buena fe y fomentar relaciones cordiales y de beneficio común dentro el sector, incluyendo a nuestros competidores.

Compromiso con la sociedad

Buscaremos activamente la forma de generar prosperidad y desarrollo sostenible en las comunidades donde estamos presentes, respetando y fomentando su cultura, tradiciones y valores, con una especial atención a la infancia y a los colectivos más vulnerables. Así, nuestros compromisos con la sociedad son:

Asegurar que todas nuestras acciones tienen en cuenta la protección de los colectivos especialmente vulnerables, observando especialmente todo aquello que pueda vulnerar o poner en riesgo los derechos de los niños y las niñas.

- Contribuir activamente a la erradicación de la explotación sexual comercial infantil, implicando a nuestros clientes, empleados y proveedores.

- Contribuir al desarrollo de las comunidades en que desarrollamos nuestra actividad, evitando que nuestras operaciones generen desigualdades sociales o las acrecienten y colaborando activamente con las organizaciones sociales que están alineadas con nuestros valores y compromiso social.

- Apoyar, fomentar, respetar y hacer respetar el valor de la cultura y las tradiciones locales, actuando como transmisores hacia nuestros clientes.

4.8 Compromiso con el medioambiente Contribuiremos a preservar el entorno medioambiental y paisajístico, velando por el impacto de nuestras actividades y fomentando la conciencia de sostenibilidad en todos nuestros grupos de interés. Así, nuestros compromisos con el medioambiente son:

- Evaluar y minimizar el impacto medioambiental de nuestra actividad, aplicando en nuestras decisiones el principio de prudencia.

- Contribuir a la preservación de la biodiversidad, y a la protección de la fauna y la flora autóctona.

- Evitar el daño paisajístico, buscando modelos de diseño y construcción sostenibles y respetuosos con el entorno.

- Aplicar prioritariamente sistemas y políticas que reduzcan al máximo la contaminación y la emisión de gases de efecto invernadero.

- Gestionar limpiamente los residuos que generan nuestras operaciones.

Compromiso con las Administraciones Públicas Respetaremos las leyes y normas de los lugares donde estemos presentes, manteniendo con todas las administraciones públicas una relación de transparencia y máxima colaboración. Así, nuestros compromisos con las Administraciones Públicas son:

- Colaborar con ellas 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, sobornos en metálico o en especie. • Evitar la toma de posiciones políticas en nombre de la empresa.

- Dirigir los asuntos públicos a la persona y nivel de responsabilidad que corresponda dentro de la Compañía.

- Limitar las posibles contribuciones de la Compañía a partidos políticos solamente a casos excepcionales y en estricto cumplimiento de las leyes de cada país, debiendo reportarse al Consejo de Administración y registrarse debidamente. En ningún caso se utilizarán estas contribuciones como elemento de presión hacia quienes sean responsables en los partidos políticos de adoptar decisiones por las que podamos obtener o mantener negocio.

Compromiso con los medios de comunicación

Ofreceremos toda la información que pueda ser relevante para nuestros grupos de interés con criterios de transparencia, veracidad y oportunidad. Así, nuestros compromisos con los medios de comunicación son:

- Responder con prontitud y diligencia adecuadas a las peticiones de información pertinente.

- Proteger la imagen y reputación de la compañía, su estrategia y sus activos tangibles e intangibles.

- Evitar exponer posiciones o planteamientos personales que puedan ser tomados como realizados en nombre de la Compañía.

- Evitar hacer declaraciones en materias que no conocemos o no son de nuestra responsabilidad, debiendo en ese caso dirigir la consulta a los responsables adecuados dentro de la Compañía.

- Habilitar canales conocidos, suficientes y accesibles para las relaciones con los medios de comunicación.

- No publicitar ni comunicar características o especificaciones que nuestros productos y servicios no puedan cumplir.

- Buscar la máxima neutralidad e imparcialidad en la información que ofrecemos a los medios.

Relaciones entre empleados;

Debe de prevalecer un tratamiento de respeto y consideración. Es decir debemos asumir el compromiso de tratar a los demás como nos gustaría ser tratados, siendo considerados.

9. Uso del código:

Estas son las pautas de comportamiento que el HOTEL LEVANTE CLUB, SL que han de servirnos para guiar las relaciones

Gestión del canal de denuncias y las investigaciones internas I

Aunque entendemos que no tienen por qué ser funciones específicas del responsable de cumplimiento normativo, porque se pueden encomendar a otro órgano o responsable de la empresa, también es posible que la empresa le encomiende la gestión de la **detección de los comportamientos delictivos**, tanto a través del **canal de denuncias** como a través de las **investigaciones internas**, que se pueden poner en marcha, bien como consecuencia de las informaciones que se reciban del canal de denuncias, bien como consecuencia de otro tipo de informaciones o de decisiones de política empresarial.

En la medida en la que la [LO 1/2015](#) establece que los **modelos de prevención** tienen que imponer la **obligación de informar** de posibles riesgos e incumplimientos al organismo encargado de vigilar el funcionamiento y observancia

del modelo de prevención, la empresa tiene que facilitar la canalización de esas denuncias que, en última instancia, lo que sí es obligatorio es que le lleguen al responsable de cumplimiento normativo, aunque no sea él el responsable de gestionarlo.

Ese canal de denuncias se puede establecer **presencial, telefónico** o a través de una **dirección de correo electrónico**, sistema este último que se está generalizando. Si al responsable de cumplimiento normativo penal le corresponde gestionar ese canal de denuncias, el problema más importante que se plantea, sobre todo en el caso de denuncias no presenciales, es si se pueden admitir denuncias anónimas.

La **Agencia Española de Protección de Datos (AEPD)**, en un informe jurídico del año 2007 [\(1\)](#), estableció que «debería partirse del establecimiento de procedimientos que garanticen el tratamiento confidencial de las denuncias presentadas a través de los sistemas de *whistleblowing*, de forma que se evite la existencia de denuncias anónimas, garantizándose así la exactitud e integridad de la información contenida en dichos sistemas», de modo que «la garantía de la confidencialidad debería manifestarse a través del hecho de que la persona denunciada no pudiera acceder a los datos identificativos de la persona denunciante. Ello resultaría plenamente conforme a lo dispuesto en la Ley española, dado que el [art. 3 a\) de la Ley Orgánica 15/1999](#) define los datos de carácter personal como cualquier información concerniente a personas físicas identificadas o identificables».

Esto plantearía el problema del **derecho de la persona denunciada** a conocer los datos que identifican a su denunciante, pero la AEPD entiende que «el derecho de acceso es definido por el [art. 15.1](#) como el derecho a solicitar y obtener gratuitamente información de sus datos de carácter personal sometidos a tratamiento, el origen de dichos datos así como las comunicaciones realizadas o que se prevén hacer de los mismos» y, por tanto, «queda limitado a los propios datos de carácter personal objeto de tratamiento, no puede considerarse que la información que contenga datos de terceras personas, como sucedería en este caso con los datos del denunciante, quede incluida en el mencionado derecho, toda vez que la transmisión al denunciado de dichos datos implicaría la revelación de los

mismos a una persona distinta del denunciante-afectado y, en consecuencia, una cesión o comunicación de los datos del mismo, que no encontraría amparo en los supuestos regulados por el [art. 11 de la Ley Orgánica 15/1999](#)».

Por tanto, para la AEPD «el establecimiento de mecanismos que garanticen la presentación de denuncias confidenciales, y no anónimas, no perjudicaría la operatividad del sistema, al deber quedar claramente planteada la conclusión de que los datos del denunciante en modo alguno podrían ser transmitidos al denunciado con ocasión del ejercicio del derecho de acceso». Y añade: «Por ello, a fin de garantizar el cumplimiento del mencionado principio deberá exigirse que el sistema únicamente acepte la inclusión de denuncias en que aparezca identificado el denunciante, sin perjuicio de las salvaguardias que se han señalado para garantizar la confidencialidad de sus datos de carácter personal, no bastando el establecimiento de un primer filtro de confidencialidad y una posible alegación última del anonimato para el funcionamiento del sistema».

Sin embargo, no está claro que no se puedan admitir **denuncias anónimas**, aún a riesgo de que a través de ese anonimato (y como enseña la experiencia de otros países), entre muchas denuncias infundadas. Lo que nunca puede servir es la denuncia anónima como única prueba de la comisión de una irregularidad o de un delito, pero sí puede señalar a la empresa, o al responsable de cumplimiento normativo, *dónde buscar*, o *hacia dónde mirar* para encontrar detectar las irregularidades o los delitos.

En otro orden de cosas, la llevanza de **investigaciones internas** para detectar comportamientos irregulares o delictivos, o para saber qué extensión o cuántas personas de la empresa están implicadas, una vez que se ha recibido una denuncia a través del canal, es un asunto complejo y difícil de llevar adelante. Por eso, es más que razonable que no sea el responsable de cumplimiento normativo quien lo gestione, especialmente, si no tiene los medios adecuados para ello.

Pero si es que lo tuviera que gestionar, hay que tener en cuenta que uno de los métodos de investigación que actualmente más se utiliza en este ámbito es el llamado **análisis forense tecnológico**, a través, por ejemplo, de la revisión de los mensajes de correo electrónico de los trabajadores.

A estos efectos, hay que tener en cuenta la [Sentencia núm. 170/2013](#), de 7 de octubre, de la Sala Primera del **Tribunal Constitucional** ("TC") (B.O.E., núm. 267, de 7 de noviembre de 2013). En dicha resolución, se vuelve a abordar el problema de la **colisión de derechos fundamentales**, el derecho a la intimidad y el derecho al secreto de las comunicaciones ([artículo 18.1](#) y [18.3 Constitución Española](#)), con el poder de control del empresario sobre el uso de los medios informáticos de la empresa por parte del trabajador.

El TC entiende que, en virtud de lo dispuesto en el [art. 20.3 del Estatuto de los Trabajadores](#), el empresario, la empresa, puede ejercer el **control sobre las herramientas informáticas**, a los efectos de vigilar el cumplimiento de la prestación laboral, realizado a través del uso profesional de estos medios y fiscalizar si su uso se destina a fines personales o ajenos al contenido propio de la prestación laboral.

Continuando con el análisis de la sentencia [núm. 170/2013, de 7 de octubre, de la Sala Primera del Tribunal Constitucional](#) también analiza si el correo electrónico del trabajador está protegido por el derecho al secreto de las comunicaciones frente a la posible supervisión de la empresa y llega a la conclusión de que el trabajador no tiene **expectativa de confidencialidad** de sus comunicaciones por correo electrónico, ya que las partes quedan sometidas al Convenio Colectivo en el que existe prohibición expresa de la empresa del uso del correo electrónico por parte del trabajador para fines extra laborales.

Tampoco entiende el TC que se vulnere el derecho a la intimidad, porque, como ya se había pronunciado el propio TC, el **derecho a la intimidad**, aunque aplicable en la relación laboral e incluso en la información que el trabajador guarda en su ordenador personal, no es un derecho absoluto. En el supuesto examinado, como quiera que en el Convenio Colectivo aplicable se estableciera una sanción para el caso de utilizarlo el ordenador personal para fines ajenos a los laborales, no se aprecia que el trabajador disponga de expectativa de intimidad en el uso del correo electrónico. De esta forma, el trabajador podía prever que la empresa accedería a su correo electrónico haciendo uso de la facultad de control que le confiere el Estatuto de los Trabajadores.

Por último, la Sentencia recuerda que «para comprobar si una **medida restrictiva** de un derecho fundamental supera el juicio de proporcionalidad, es necesario constatar si cumple los tres siguientes requisitos o condiciones: si tal medida es susceptible de conseguir el objetivo propuesto (juicio de idoneidad); si, además, es necesaria, en el sentido de que no exista otra medida más moderada para la consecución de tal propósito con igual eficacia (juicio de necesidad); y, finalmente, si la misma es ponderada o equilibrada, por derivarse de ella más beneficios o ventajas para el interés general que perjuicios sobre otros bienes o valores en conflicto (juicio de proporcionalidad en sentido estricto) ([STC 96/2012, de 7 de mayo](#), FJ 10; o [SSTC 14/2003, de 28 de enero](#), FJ 9; y [89/2006, de 27 de marzo](#), FJ 3)».

Por tanto, el meollo de la cuestión en este tipo de situación es la existencia, en el caso particular, de una **expectativa razonable de privacidad o confidencialidad**. Así, señala la citada Sentencia del TC que «criterio a tener en cuenta para determinar cuándo nos encontramos ante manifestaciones de la vida privada protegible frente a intromisiones ilegítimas es el de las expectativas razonables que la propia persona, o cualquier otra en su lugar en esa circunstancia, pueda tener de encontrarse al resguardo de la observación o del escrutinio ajeno. Así por ejemplo cuando se encuentra en un paraje inaccesible o en un lugar solitario debido a la hora del día, puede conducirse con plena espontaneidad en la confianza fundada de la ausencia de observadores. Por el contrario, no pueden abrigarse expectativas razonables al respecto cuando de forma intencional, o al menos de forma consciente, se participa en actividades que por las circunstancias que las rodean, claramente pueden ser objeto de registro o de información pública (SSTEDH de 25 de septiembre de 2001, *P.G. y J.H. c. Reino Unido*, § 57, y de 28 de enero de 2003, *Peck c. Reino Unido*, § 58)» ([STC 12/2012, de 30 de enero](#), FJ 5)».

Así las cosas, y como ya recordé, en su momento la Sentencia de la Sala de lo Social **Tribunal Supremo**, dictada en unificación de doctrina, de 6 de octubre de 2011, las empresas deben elaborar unas **reglas de uso de los ordenadores** y advertir a los trabajadores de la existencia de un **control sobre su utilización** con el

fin de romper la expectativa razonable de intimidad que pueda tener el trabajador en su uso.

Entrada en vigor del código de conducta, interpretación y seguimiento

El Código de Conducta Ética entró en vigor tras su aprobación el día 10 de Agosto de 2017. Se ha implantado y se ha procedido a la aprobación del Código de Ética presente, siendo este ratificado y aprobado por LA JUNTA en fecha 10 de Septiembre de 2017

El Código se comunicará a todos los miembros de la Compañía. Estará vigente en tanto no se apruebe su modificación o anulación, que será debidamente comunicada.

Cada uno de nosotros asumimos la tarea de revisar y seguir este Código, y cumplimos todas las leyes aplicables, políticas y directrices. Este Código intenta contemplar muchas de las situaciones a las que nos enfrentamos en el día a día, pero no puede considerar todas las circunstancias.

HOTEL LEVANTE CLUB, SL.

13/10/2017.(última modificación)