CÓDIGO DE ÉTICA Y CONDUCTA

Guía para realizar nuestro trabajo

I. INTRODUCCIÓN

El presente documento "Código de Ética" tiene como finalidad describir los valores y principios de comportamiento que debemos llevar a cabo en todo momento al realizar nuestras diferentes actividades, de igual forma pueda servir de guía para la toma de decisiones en nuestra labor diaria.

Nuestros principios que rigen en nuestra empresa son honestidad, excelencia, compromiso, respeto, calidad y confianza al cliente; los cuales nos permiten generar confianza y seguridad en nuestros huéspedes. Estos deben ser practicados por todo el personal en sus diferentes estamentos.

II. OBJETIVO

- Establecer normas de comportamiento en todo el personal: trabajadores administrativos, operativos, accionistas, gerentes y cualquier persona que interactúe con nuestra empresa.
- Que los trabajadores tomen conocimiento y fortalecer estas normas a efecto de su cumplimiento.
- Que el resultado de estas normas genere confianza en nuestra empresa.

III. PRINCIPIOS

1. Interacción con los huéspedes

En nuestra empresa X&F&Y Los Portales S.R.L. tratamos a nuestros huéspedes con respeto, tolerancia y honestidad, dándoles un excelente servicio, haciendo que su estancia en nuestras instalaciones sea agradable, confortable y segura; debiendo cumplir con el protocolo de atención al cliente desde que el huésped realiza su check-in hasta su check-out.
No se debe ofrecer lo que no está contemplado en nuestro catálogo, ni confundir al cliente gastos o costos que no están de acuerdo al servicio prestado.

2. Interacción con los proveedores

En nuestra empresa X&F&Y Los Portales S.R.L. debemos ser claros, honestos y transparentes de lo que requerimos a nuestros colaborades o proveedores, generando una relación de calidad y respeto mutuo.
No está permitido en ninguna de las formas solicitar o sugerir regalos o dinero por las compras realizadas, ya sea fuera o dentro de las instalaciones de trabajo.
El personal no podrá recibir dinero, regalos u otros por la contraprestación de servicios o ventas realizados por los proveedores con nuestra empresa.

3. Interacción con los representantes legales y/o participacionistas

Los representantes legales, accionistas o socios deben de cumplir y promover las normas de Código de ética, siendo ejemplo para todo el personal, bajo los valores de respeto, calidad, excelencia, honestidad y confianza con todas las personas que interactúan con la empresa.
Los representantes legales, accionistas o socios deben de promover un excelente ambiente laboral para que el trabajador se sienta involucrado en sus labores, generar reuniones de retroalimentación para resolver y mejorar puntos críticos que se presente.

4. Interacción con la sociedad

Hacer un uso adecuado de los servicios públicos, a fin de preservar el medio ambiente, promover el reciclaje, reuso y reducción de materiales y residuos sólidos.
Incentivar y promover el correcto deshecho de residuos peligrosos, tales como pilas, llantas usadas, baterías de plomo, aceites, bombillas, etc.
Colaborar y promover de los atractivos turísticos de la ciudad y de igual forma con la minería formal.
Nuestras instalaciones cuentan con tecnología para la preservación y sostenibilidad del medio ambiente haciendo uso de paneles solares a efecto de evitar la contaminación por CO2 que provoca peligrosos problemas sanitarios y contribuye al cambio climático.

5. Interacción con nuestro personal

En nuestra empresa X&F&Y Los Portales S.R.L. reconocemos que la contribución individual de cada uno de sus empleados es indispensable para el éxito de la empresa, asimismo impulsamos el desarrollo y **respeto a cada empleado** a fin de que tenga acceso a mejores oportunidades y propiciamos su crecimiento profesional, económico y social que le permita tener una vida segura y digna.

Fomentar la igualdad, en la empresa tenemos colaboradores con distintas costumbres, creencias, raza, sexo, puntos de vista, entre otros, no se permitirá

la discriminación en ningún nivel, menos el acoso, comportamiento ofensivo, tanto sexual como de otra clase. Considerar que tampoco se admitirá favoritismo, todos los colaboradores están regidos por las mismas políticas, reglas, sin ninguna excepción.

Un conflicto de intereses se puede dar en cualquier momento, o situación. En X&F&Y Los Portales S.R.L. se espera que todos sus colaboradores eviten cualquier conflicto entre sus intereses personales y los de la empresa en sus relaciones con proveedores, clientes o cualquier organización o individuo que deba interactuar con la misma.
No podemos usar bienes de la empresa para obtener beneficio personal, ni tomar para nosotros las oportunidades de negocios que puedan surgir a través del uso de la propiedad, informaciones o posición en la compañía.
De presentarse una situación que involucre un conflicto de intereses, o que fuera a suscitar este, se debe comunicar a su jefe inmediato superior para poder solucionarlo.

Todo el personal durante el desempeño diario de nuestras actividades y funciones, tenemos la responsabilidad y la obligación de hacer buen **uso de la información confidencial** de la empresa, incluyendo la información de proveedores, accionistas, inversionistas, clientes y huéspedes, resguardando la información con la que trabajamos. Divulgar información confidencial ya sea por descuido o premeditadamente; generará sanciones internas o incluso de carácter legal (civil y/o penal).

Los recursos tecnológicos con los que contamos en X&F&Y Los Portales S.R.L. (internet, redes inalámbricas, correo electrónico, teléfono, etc.) son exclusivamente para el desempeño de nuestras funciones como empleados, por lo que queda prohibido utilizarlos en forma que generen abuso y distracción en el desempeño de nuestras funciones y responsabilidades.

IV. POLITICA ANTICORRUPCIÓN

Según lo establecido en el Decreto Legislativo N° 1385 aprobado por el Consejo de Ministros, donde se establece que se sancionará a los socios, accionistas o gerentes que reciban algún tipo de beneficio económico indebido para generar alianzas ilegales en perjuicio de la libre competencia empresarial y de la empresa a la que pertenece. Del mismo modo, se castigará al particular que ofrece beneficios a cambio de algún tipo de trato especial o diferenciado.
Por lo que en X&F&Y Los Portales S.R.L. en concordancia y respeto a las normas del Estado Peruano y bajo nuestro principios y valores éticos, en todo nuestro entorno están en la obligación de abstenerse de realizar negociaciones con terceros, los cuales pueda implicar o si quiera insinuar un acto de soborno/corrupción.
El personal de X&F&Y Los Portales S.R.L. nunca podrán iniciar una negociación donde si quiera se pueda prestar por error o mala interpretación un beneficio a un

tercero, o exponerse a ser beneficiaros de un valor distinto que se dé por cierre del negocio.

Si se da que un tercero solicita un pago adicional por un negocio cerrado, o algún regalo u obsequio es deber del personal indicar nuestro código de ética, si el tercero insiste se le pedirá que se envié una carta formal de la institución en que trabaja para su solicitud, indicando que esa es la vía formal para que la empresa Hostal Los Portales evalué el poder apoyar con un bien puntual para la institución siempre y cuando este no implique quebrantar las leyes de nuestro país, y que tenga que estar visado por su jefe inmediato y representante de la empresa/institución.

V. DIFUSIÓN Y CUMPLIMIENTO

Es responsabilidad de X&F&Y Los Portales S.R.L. asegurarse que las normas de conducta y principios éticos contenidos en este Código de Ética y Conducta sean debida y oportunamente difundidos entre sus empleados y participacionistas. Asimismo, X&F&Y Los Portales S.R.L. se compromete a facilitar los medios para que se reporten acciones de incumplimiento, de tal manera que quienes las reporten no sufran consecuencias por hacerlo.

VI. MEDIOS PARA REPORTAR FALTAS AL CÓDIGO DE ÉTICA

Hostal Los Portales pone a disposición de sus empleados y de aquellos individuos que interactúan con X&F&Y Los Portales S.R.L., un canal de comunicación para realizar denuncias por irregularidades y cualquier violación a este Código de Ética en forma anónima y confidencial a través del correo hostallosportalesdemarcona@hotmail.com o al teléfono móvil 959055596.