

# CÓDIGO DE ÉTICA



## Contenido

MENSAJE DEL DIRECTOR EJECUTIVO .....	1
INTRODUCCIÓN.....	2
NUESTROS VALORES.....	3
NUESTRO COMPROMISO CON NUESTROS COLABORADORES .....	4
NUESTRO COMPROMISO CON NUESTROS CLIENTES .....	4
NUESTRO COMPROMISO CON NUESTROS ACCIONISTAS .....	5
NUESTRO COMPROMISO CON LAS COMUNIDADES Y EL MEDIO AMBIENTE.....	5
NORMAS DE ACTUACIÓN .....	6
1.    Derechos Humanos:.....	6
2.    No discriminación, igualdad de oportunidades y diversidad:.....	6
3.    Evitar el Acoso: .....	6
4.    Garantizar un lugar de trabajo sin violencia:.....	7
5.    Salud y seguridad en el lugar de trabajo: .....	7
6.    Mantener un lugar de trabajo sin consumo de sustancias tóxicas:.....	8
USO Y PROTECCIÓN DE ACTIVOS DE INFORMACIÓN .....	8
1.    Bienes propiedad de la Cadena: .....	8
2.    Registros e informes precisos: .....	9
3.    Datos personales: .....	9
4.    Información confidencial o de propiedad exclusiva de la Cadena:.....	10
5.    Sistemas de Información, correo electrónico y redes sociales:.....	10
RELACIONES CON TERCEROS .....	11
1.    Relaciones con clientes:.....	11
2.    Relaciones con proveedores:.....	12
3.    Relaciones con autoridades gubernamentales y servidores públicos:.....	12
4.    Relaciones con la competencia: .....	13
5.    Medidas anti soborno y anti corrupción: .....	13
6.    Prevención de lavado de dinero: .....	14
7.    Actividad política: .....	14
CONFLICTOS DE INTERÉS .....	15
1.    Familia:.....	15
2.    Relaciones personales:.....	15
3.    Otros trabajos: .....	16
4.    Inversiones: .....	16
5.    Normas de actuación frente a posibles conflictos de interés: .....	17
RESPONSABILIDADES .....	17
1.    Responsabilidades individuales: .....	17
2.    Responsabilidades adicionales como colaboradores con nivel de supervisión: .....	18
ASESORAMIENTO, INFORMES Y DENUNCIAS.....	18
1.    Canales de reporte: .....	18
2.    Protección a denunciantes:.....	19
MEDIDAS DISCIPLINARIAS .....	20

## MENSAJE DEL DIRECTOR EJECUTIVO

Nuestro Código de Ética es el reflejo de nuestra cultura corporativa y nuestros valores éticos. Implica una guía de conducta y comportamiento, y reafirma nuestra voluntad de mantener los más altos estándares de honestidad e integridad. Nos ayuda, además, a hacer mejor lo que ya estábamos haciendo bien.

Estamos comprometidos con el cumplimiento de nuestros objetivos organizacionales, pero al mismo tiempo nos preocupa “la manera” en la que los cumplimos.

La ética empresarial constituye una pieza fundamental para la sostenibilidad de nuestra organización, así como para contribuir de manera positiva a la sociedad en la cual nos desenvolvemos.

Por ello, este Código tiene una gran importancia para todos los que trabajamos en ORO VERDE HOTELS, e incluye el siguiente contenido:

- Los lineamientos éticos que guiarán nuestra actuación.
- La conducta esperada en relación a nuestros grupos de interés.
- Las responsabilidades en el cumplimiento.
- Los canales de comunicación y reporte.

Como miembros de ORO VERDE HOTELS es fundamental que leamos, comprendamos y respetemos nuestro Código de Ética. En él se enfatiza la responsabilidad personal que cada uno de nosotros tiene de actuar con integridad y mantener los estándares éticos más altos.

Pero no basta con conocerlo, ya que los colaboradores de la Cadena fomentamos la conducta ética a través de nuestras acciones, asumimos la responsabilidad de nuestras decisiones y alzamos la voz para cuestionar las conductas que se contraponen a nuestro Código.

El prestigio de nuestra compañía está en nuestras manos.

Gracias por su compromiso continuo con los valores que compartimos y por su liderazgo ético, ambos esenciales para nuestro éxito comercial.



Edmundo Kronfle Antón  
Director Ejecutivo

## INTRODUCCIÓN

Este Código de Ética tiene como finalidad guiar la adecuada toma de decisiones, proporcionando los principios de conducta profesional e individual apropiados, que rigen a todo el personal que labora para nuestra empresa ORO VERDE HOTELS.

En este documento se presentan los principios básicos de conducta esperados, pero no contempla todas las situaciones. Su contenido deberá observarse dentro del marco de políticas, prácticas, procedimientos, regulaciones, requerimientos legales, y principalmente del Reglamento Interno de Trabajo. La falta de una práctica o instrucción específica de la empresa con relación a una situación en particular, no libera a los que laboran en ella de ejercer sus estándares éticos más altos según las circunstancias.

Usaremos el sentido común y el buen juicio, junto con nuestro Código de Ética, políticas y directrices de ORO VERDE HOTELS, para asegurar que nuestros negocios y prácticas se conduzcan con integridad y transparencia.

Todos los trabajadores de la Cadena debemos seguir el presente Código en todo momento cuando estemos desempeñando nuestras funciones, y estamos obligados a actuar consistentemente conforme al mismo.

Los supervisores de todos los niveles tenemos responsabilidades adicionales, que incluyen la creación de un ambiente con apertura en el que los trabajadores se sientan cómodos para hacer preguntas, comentar preocupaciones y reportar irregularidades.

**NUESTROS VALORES**



**EMPODERAMIENTO**

Nos comprometemos a tomar decisiones responsables para mejorar la experiencia de nuestros colegas y clientes. Nos capacitamos constantemente para actuar con seguridad y confianza, proporcionando recursos y apoyo para empoderar a nuestro equipo.



**COMUNICACIÓN EFECTIVA Y TRANSPARENTE**

Comunicarnos de manera oportuna y transparente entre equipos y sedes, priorizando la comprensión y la colaboración. Valoramos la retroalimentación constructiva para mejorar continuamente hacia objetivos compartidos.



**EXCELENCIA**

Creemos en la excelencia como un hábito, siempre esforzándonos por superar expectativas tanto de colegas como clientes. Priorizamos el desarrollo personal y profesional para agregar valor y motivar a otros.



**INNOVACIÓN Y MEJORA CONTINUA**

Abrazamos el cambio como una oportunidad de crecimiento. Exploramos constantemente ideas creativas para elevar la calidad de nuestras acciones y, en consecuencia, mejorar la experiencia tanto para nuestros compañeros como para nuestros clientes.



**EMPATÍA**

Nos conectamos con nuestro entorno, escuchamos activamente y comprendemos profundamente al otro, sea nuestro cliente o nuestro compañero. Identificamos sus necesidades, dolores y motivaciones para tomar acción, sabiendo que su problema o dificultad también es relevante para nosotros.

## NUESTRO COMPROMISO CON NUESTROS COLABORADORES

En ORO VERDE HOTELS buscamos que todo colaborador sea respetado y que encuentre un espacio adecuado para su desarrollo, tanto en el ámbito profesional como en el personal.

Nos esforzamos por crear espacios de trabajo seguros, equitativos y libres de acoso para nuestros colaboradores.

Nuestra cultura corporativa está basada en la protección y el respeto por las personas y en el compromiso con la defensa y promoción de los derechos humanos.

Cada persona tiene un valor único y reconocemos que su contribución individual es indispensable para el equipo de trabajo en el que se desenvuelve.

En ORO VERDE HOTELS respetamos y valoramos la dignidad de la persona y no permitimos que exista ningún tipo de discriminación, abuso o maltrato bajo ninguna circunstancia, ya sea por edad, religión, sexo, raza, preferencia sexual o por cualquier condición, ni aceptamos ninguna falta que atente contra sus derechos.

Esta disposición aplica para todos los aspectos del empleo, incluyendo reclutamiento, selección, promoción, cambio de puesto, transferencias, terminación de la relación laboral, compensación, educación, capacitación y en general a todas las condiciones del trabajo.

Estamos comprometidos a propiciar el desarrollo de nuestro personal y a fomentar el aprecio a los valores morales y normas éticas. Reconocemos que la confianza es la base para una relación estrecha y duradera y que ésta se fundamenta en la integridad de la persona.

## NUESTRO COMPROMISO CON NUESTROS CLIENTES

Nuestros clientes son la razón por la cual existimos. Su satisfacción es esencial para nuestro éxito, motivo por el cual la calidad e inocuidad de nuestros productos, así como la excelencia en nuestro servicio son nuestro principal compromiso con ellos.

Entablamos relaciones con nuestros clientes a largo plazo al proporcionar productos y servicios de calidad a precios razonables y al demostrar honestidad e integridad en todas nuestras interacciones.

En nuestro trato con clientes no hay cabida para ningún tipo de corrupción, soborno o cualquier actividad que sea contraria a las leyes.



Todo lo que le decimos a los clientes y posibles clientes sobre nuestros productos y servicios, en nuestras comunicaciones de publicidad, ventas y marketing, o de otra forma, es verdadero, preciso, completo y comprensible.

Asumimos con extrema seriedad nuestras obligaciones con respecto a la protección de la información personal de nuestros clientes, y comprendemos que la confidencialidad de dicha información es clave en el desarrollo de nuestra actividad.

## **NUESTRO COMPROMISO CON NUESTROS ACCIONISTAS**

Nuestro compromiso es proporcionar a nuestros accionistas una rentabilidad razonable por su inversión de manera sostenida creando valor en el largo plazo.

Nuestros hoteles cumplen, de acuerdo a las legislaciones, con la información necesaria para que la toma de decisiones de nuestros accionistas se haga sobre bases consistentes, homogéneas y conocidas. Esta información está basada siempre en una contabilidad transparente y clara, apegada a las normas aplicables.

Utilizamos de manera prudente y rentable los recursos, observando normas de conducta ética y legal en todas nuestras prácticas de negocio y transacciones que realizamos.

Buscamos establecer las mejores prácticas corporativas para dar total transparencia y certidumbre a nuestros accionistas.

Estamos convencidos que un buen gobierno corporativo nos convierte en una empresa bien administrada, socialmente responsable, eficiente y rentable.

## **NUESTRO COMPROMISO CON LAS COMUNIDADES Y EL MEDIO AMBIENTE**

Nuestro compromiso es proporcionar a nuestros accionistas una rentabilidad razonable por su inversión de manera sostenida creando valor en el largo plazo.

Nuestros hoteles cumplen, de acuerdo a las legislaciones, con la información necesaria para que la toma de decisiones de nuestros accionistas se haga sobre bases consistentes, homogéneas y conocidas. Esta información está basada siempre en una contabilidad transparente y clara, apegada a las normas aplicables.

Utilizamos de manera prudente y rentable los recursos, observando normas de conducta ética y legal en todas nuestras prácticas de negocio y transacciones que realizamos.

Buscamos establecer las mejores prácticas corporativas para dar total transparencia y certidumbre a nuestros accionistas.



Estamos convencidos que un buen gobierno corporativo nos convierte en una empresa bien administrada, socialmente responsable, eficiente y rentable.

## NORMAS DE ACTUACIÓN

1. **Derechos Humanos:** Estamos comprometidos con el respeto y protección los derechos humanos en todas nuestras acciones y prácticas empresariales. Prohibimos las siguientes prácticas en nuestra empresa, y no mantenemos relaciones comerciales ni hacemos negocios con ninguna empresa o persona que participe en las mismas:

- Explotación de niños, incluido el trabajo infantil.
- Castigo físico.
- Violencia de género o de cualquier tipo.
- Abuso.
- Trabajo forzoso u obligatorio.
- Provisión de condiciones de trabajo inseguras.

2. **No discriminación, igualdad de oportunidades y diversidad:** ORO VERDE HOTELS es una organización incluyente, que proporciona igualdad de oportunidades y respeta la diversidad.

Ofrecemos oportunidades laborales equitativas a todos los empleados y postulantes, sin importar su edad, raza, color, nacionalidad, orientación sexual, identidad de género, condición física, religión o cualquier otro aspecto.

La contratación, promoción, compensación, formación y otras decisiones relacionadas con el empleo se basan únicamente en factores relativos al trabajo, y de ninguna manera con características o condiciones personales.

Nuestra postura en contra de la discriminación se aplica también a las relaciones con los proveedores, clientes, socios comerciales y terceros.

3. **Evitar el Acoso:** Nos esforzamos en crear un ambiente de respeto mutuo, libre de acoso y conductas inapropiadas. Ello incluye cualquier conducta agresiva, violenta o intimidación que pueda originar un ambiente de trabajo hostil.

El acoso sexual es una forma particularmente perjudicial de conducta inapropiada, la cual incluye no solamente contacto físico, sino también lenguaje verbal y no verbal, materiales impresos o digitales, videos, mensajes de correo electrónico, y cualquier otra manifestación de naturaleza sexual ofensiva.



ORO VERDE HOTELS no permite el acoso laboral ni sexual en sus empresas, quedando expresamente prohibidas las siguientes conductas, tanto con compañeros de trabajo y subalternos, como con otras personas relacionadas con la empresa, como clientes, contratistas, proveedores, aspirantes a obtener puestos de trabajo, socios comerciales y competidores:

- Ridiculizar, amenazar o degradar.
- Tener acciones agresivas, violentas o de intimidación.
- Efectuar proposiciones de naturaleza sexual.
- Exhibir objetos o imágenes de naturaleza sexual.
- Utilizar lenguaje con matices sexuales y/o hacer bromas ofensivas.
- Enviar correos electrónicos con mensajes sugestivos de índole sexual.

4. **Garantizar un lugar de trabajo sin violencia:** ORO VERDE HOTELS no tolerará ningún acto de violencia, incluidas las amenazas verbales o físicas, la intimidación, el acoso y la coerción.

Se prohíben las acciones que se podrían percibir como violentas, amenazantes, degradantes o intimidatorias, o que puedan causar que alguien se sienta en peligro.

Las armas, municiones, explosivos y otros dispositivos similares están prohibidos en las instalaciones de la compañía.

La posesión de un arma puede estar autorizada para el personal de Seguridad cuando esta posesión sea necesaria para garantizar la seguridad del personal y de la empresa.

Es obligación de los colaboradores informar inmediatamente a un supervisor o funcionario de seguridad sobre cualquier conducta que pueda volverse violenta o amenace la seguridad de las personas o de las instalaciones

5. **Salud y seguridad en el lugar de trabajo:** Los colaboradores y la empresa compartimos la responsabilidad de hacer de la salud y la seguridad una prioridad diaria.

Nos esforzamos por eliminar los posibles peligros del lugar de trabajo y por cumplir con todas las leyes y normas de salud y seguridad ocupacional que correspondan.

Tomamos medidas correctivas cuando observamos una situación poco segura o peligrosa.

Como empresa, nos encargamos de la identificación, evaluación, prevención y mitigación de los riesgos para la salud y la vida; así como de la divulgación oportuna y efectiva de la existencia y naturaleza de tales riesgos y del resultado de los estudios e investigaciones que al respecto se hicieren, a las personas interesadas y a las autoridades pertinentes.

6. **Mantener un lugar de trabajo sin consumo de sustancias tóxicas:** Mientras realizamos actividades laborales o estamos en las instalaciones de nuestros hoteles, debemos estar libres de la influencia de drogas ilegales, medicamentos recetados usados incorrectamente, alcohol, u otras sustancias que alteren nuestra capacidad para trabajar de manera segura y efectiva.

No se permite el uso, posesión o venta de drogas, sustancias controladas o accesorios relacionados con el uso de drogas en las instalaciones de ORO VERDE HOTELS.

No se permite el uso o posesión de alcohol, excepto en ciertos eventos sociales in situ, donde se haya otorgado un permiso con anticipación. En reuniones de la empresa el expendio de alcohol deberá estar autorizado exclusivamente por un Director Corporativo o por un Gerente General.

La empresa se reserva el derecho de realizar análisis de drogas y alcohol conforme a lo permitido por las leyes locales.

## USO Y PROTECCIÓN DE ACTIVOS DE INFORMACIÓN

Todos los que trabajamos en ORO VERDE HOTELS somos responsables de proteger los activos de nuestra empresa y asegurar que tanto los bienes físicos y la propiedad intelectual, así como los activos financieros de sus empresas, no sufran daños, robo, mal uso o desperdicio.

1. **Bienes propiedad de la Cadena:** El uso de los equipos, sistemas, instalaciones, tarjetas de crédito corporativas, suministros y productos de ORO VERDE HOTELS se debe relacionar únicamente con su empleo en la empresa o para los fines autorizados por la gerencia.

Se prohíbe estrictamente el robo de dinero, de bienes, activos o de productos.

Cada colaborador es personalmente responsable, no solo de proteger los bienes que la compañía le haya confiado, sino también de ayudar a proteger los de la compañía en general. Debe estar alerta ante cualquier situación o incidente que podría derivar en la pérdida, el uso inadecuado o robo de los bienes de la empresa

y debe denunciar dichas situaciones ante su Gerente General y/o Directivos de Management, en cuanto tome conocimiento de ellas.

2. **Registros e informes precisos:** La situación financiera de nuestros hoteles y los resultados de sus operaciones deben registrarse de acuerdo con requisitos legales y principios contables.

ORO VERDE HOTELS mantiene libros, registros y cuentas que reflejan de manera precisa y justa las transacciones y los activos de la Compañía, además de tener un sistema adecuado de controles contables internos.

Toda persona a cargo de la elaboración, el procesamiento y el registro de dicha información es responsable de su integridad y deberá asegurarse que todas las transacciones, los gastos y costos se registren correctamente en los libros y registros de la compañía, incluido el monto del gasto, destinatario o beneficiario del gasto y fin comercial del gasto.

No debe existir ningún tipo de ocultamiento de información, ni realizarse ningún asiento falso o engañoso en ningún libro o registro de la empresa por ningún motivo.

Está estrictamente prohibido dar instrucciones a otra persona para preparar o aprobar un registro falso o engañoso, así como hacerlo por instrucciones de otra persona.

No se aprobará ni realizará ningún pago en nombre de la compañía si cualquier parte de dicho pago se usara para un fin que no sea el descrito en los documentos que avalan el pago.

No se podrá usar ningún fondo o activo de la compañía con ningún fin ilegal o inadecuado.

3. **Datos personales:** ORO VERDE HOTELS respeta la privacidad de sus colaboradores, huéspedes, clientes, proveedores y otros terceros con quienes tenga relaciones comerciales; por lo tanto, manejamos con responsabilidad los datos personales, en conformidad con todas las leyes vigentes de protección y privacidad de datos.

Sólo obtenemos, procesamos, utilizamos y conservamos información personal para los fines conforme a los cuales la recibimos, a menos que tengamos fundamento legal para otros usos, y según sea necesario en función de nuestros objetivos de documentación. Tomamos todas las medidas razonables para resguardar los datos personales a fin de evitar el uso o la divulgación no autorizados.



4. **Información confidencial o de propiedad exclusiva de la Cadena:** La protección de la información de propiedad exclusiva juega un papel fundamental en nuestro crecimiento sostenido y en nuestra capacidad para competir. Si bien no es completa, esta lista brinda ejemplos de la amplia variedad de información que se debe resguardar:

- Estrategias u objetivos comerciales.
- Información de clientes.
- Información de colaboradores.
- Información de proveedores.
- Información financiera privada.
- Recetas gastronómicas.
- Productos y servicios.
- Información interna que no es de dominio público.

La correspondencia, los materiales impresos, la información electrónica, los documentos o registros de cualquier clase, los conocimientos específicos sobre los procesos, productos y servicios, los procedimientos, independientemente de que sean confidenciales o no, también forman parte de los bienes de la compañía.

Los colaboradores de ORO VERDE HOTELS debemos tomar todas las medidas para proteger la información de propiedad exclusiva de la Cadena, marcar los documentos de propiedad exclusiva como confidenciales y tener cuidado al hablar de información de propiedad exclusiva en ascensores, áreas comunes u otros espacios públicos.

Está prohibido divulgar esta información a terceros, publicar o tratar información de propiedad exclusiva en sitios web de acceso público o medios sociales, utilizar esta información en beneficio personal, dejar información expuesta en lugares de acceso público.

Si un colaborador se desvincula de la Cadena, su obligación de proteger la información de propiedad exclusiva sigue vigente.

5. **Sistemas de Información, correo electrónico y redes sociales:** Los recursos de tecnología de la información de ORO VERDE HOTELS Incluyen todo el software, hardware, dispositivos móviles, datos y medios de almacenamiento.

Los mismos deben ser utilizados de manera responsable y con profesionalismo, para los fines comerciales únicamente, con excepción de los usos personales limitados y apropiados. No pueden ser usados para:



- Enviar mensajes acosadores, discriminatorios, ofensivos, difamatorios, fraudulentos o amenazantes.
- Divulgar indebidamente información de propiedad exclusiva, confidencial o de secreto comercial de la empresa.
- Provocar o permitir filtraciones o interferencias en la red o los sistemas de comunicaciones de la empresa.
- Efectuar peticiones por causas religiosas o políticas, o para obtener cualquier beneficio o ganancia personal no autorizada.
- Instalar o descargar software no autorizado en los sistemas de la Cadena para uso personal o comercial.

Las direcciones de correo electrónico de la empresa no se deberán utilizar para interacciones personales en redes sociales. Si un colaborador participa en redes sociales a través de cuentas personales, podrá identificarse como empleado de la compañía, sin embargo, no podrá usar el nombre de la misma a título personal, ni podrá usar logotipos o materiales propiedad de la empresa.

Los colaboradores deberán abstenerse de utilizar las redes sociales para difundir información, realizar manifestaciones, utilizar expresiones o mostrar imágenes que puedan afectar de cualquier modo al prestigio y reputación de la Cadena, o que puedan menoscabar o atentar contra el honor de sus profesionales, de sus grupos de interés o de terceros en general.

## RELACIONES CON TERCEROS

Nuestro compromiso de crear un entorno de confianza, comunicación abierta y honesta, y respeto, se extiende a nuestra relación con terceros, la cual es fundamental para establecer relaciones comerciales sólidas y duraderas.

Tratamos a todos los terceros de una manera imparcial y equitativa, además de transmitirles nuestras expectativas sobre la conducta ética que esperamos de ellos.

1. **Relaciones con clientes:** Dado que el servicio es nuestro negocio, nuestro éxito depende de la satisfacción y confianza de nuestros huéspedes y clientes.

Reconocemos la importancia de anticipar las necesidades y preferencias de los huéspedes y de responder a éstas.

También consideramos que las opiniones, inquietudes y consultas que llegan a la empresa por parte de nuestros huéspedes son fuentes importantes de información

En ORO VERDE HOTELS prevalece una cultura de calidad que conduce a diseñar planes de acción y mejora continua que incrementa la satisfacción de los clientes.

Garantizamos transparencia en las operaciones, asesoramiento personalizado cuando el cliente lo requiera, tratamiento profesional y resolución ágil de incidencias.

Asumimos la obligación de ser honestos con nuestros clientes, proporcionándoles siempre información veraz, clara, útil y precisa al comercializar nuestros productos y servicios.

La recepción de propinas por parte de los huéspedes y clientes es una práctica común en la actividad hotelera; nuestros colaboradores están autorizados a aceptarlas, siguiendo las directrices y prácticas establecidas en la Cadena.

2. **Relaciones con proveedores:** Las relaciones de ORO VERDE HOTELS con sus proveedores se basan en prácticas justas, legítimas y transparentes. Esperamos que nuestros proveedores cumplan con la protección de los derechos humanos, con los requisitos legales relacionados con su actividad, con el trato justo hacia sus trabajadores y la protección del medio ambiente.

Nuestro proceso de selección de proveedores se basa en aquellos que, además de ofrecernos las mejores condiciones de negociación, compartan los principios de la Cadena descritos en el presente documento.

Todo proveedor que mantenga relaciones comerciales con la Cadena deberá evitar ser partícipe de cualquier tipo de corrupción, extorsión o soborno que pudiese llegar a afectar a los principios del comercio justo o derivar en escándalos públicos en los que la Cadena pueda verse afectada.

ORO VERDE HOTELS se reserva el derecho a resolver su relación contractual con aquellos proveedores que incurran en incumplimientos a los principios contenidos en nuestro Código de Ética.

3. **Relaciones con autoridades gubernamentales y servidores públicos:** Nuestra empresa tiene por política cooperar con los gobiernos locales y nacionales. Las prácticas que debemos seguir en nuestras relaciones con dichas autoridades son las siguientes:

- Actuar con total integridad y transparencia en las actividades en nombre la organización.

- Establecer relaciones serias, integra y profesionales con los representantes de las entidades oficiales, con el fin de crear vínculos desinteresados.
- Realizar los trámites administrativos ante las entidades gubernamentales, cumpliendo rigurosamente los requisitos establecidos en la ley.
- Abstenernos de ofrecer o recibir, directa o indirectamente (familiares o personas relacionadas) dinero, regalos, beneficios, descuentos, oportunidades de empleo y cualquier consideración que pudiera ser interpretada como soborno.

De presentarse situaciones que eventualmente pudieran afectar nuestras operaciones, la compañía podrá ofrecer sus opiniones y recomendaciones a los gobiernos sobre temas particulares con el fin de respaldar nuestras necesidades y objetivos comerciales.

Los canales y voceros para hacerlo serán siempre los oficiales establecidos por la empresa.

4. **Relaciones con la competencia:** Practicamos permanentemente los principios de libre y leal competencia en los lugares en los que desarrollamos nuestras operaciones.

Nos comprometemos a competir en el mercado de forma leal y transparente, absteniéndonos de realizar cualquier tipo de publicidad engañosa o denigratoria de nuestra competencia o de terceros.

No actuamos de forma desleal con nuestros competidores aprovechando información confidencial que se pudiera obtener fuera de las vías legales, y velamos por el respeto mutuo y la consecución de un libre mercado.

5. **Medidas anti soborno y anti corrupción:** ORO VERDE HOTELS prohíbe expresamente toda práctica de corrupción, soborno o pago de comisiones en todas sus formas, para obtener ventajas, influir en una decisión o acelerar un trámite, aun en el evento en que la decisión represente un interés o derecho legítimo de la Cadena.

No debemos ofrecer, prometer ni dar ningún objeto de valor a ningún funcionario, ni tercero en general, para obtener una ventaja comercial. Tampoco podemos aceptar sobornos de otras personas

El soborno también incluye las comisiones clandestinas, dar o recibir pagos personales para influir decisiones o transacciones comerciales.



Tampoco debemos utilizar a terceros, como subcontratistas, asesores o agentes, para pagar un soborno. La compañía y los colaboradores pueden ser responsables si un tercero paga un soborno en nuestro nombre, aun cuando no hayamos hecho el pago directamente.

Está permitido recibir objetos relacionados con una práctica comercial o uso social de cortesía generalmente aceptado, objetos o atenciones con un valor simbólico o económicamente poco relevante.

Cualquier duda acerca del carácter de un pago o de un obsequio debe ser reportada al Gerente General y/o Directivos de Management.

6. **Prevención de lavado de dinero:** Los colaboradores de ORO VERDE HOTELS debemos prestar especial atención a los pagos y cobros que resulten inusuales atendiendo a la naturaleza de la operación y comunicar a nuestros superiores aquellos que entiendan que son irregulares, debiendo respetar en cualquier caso la normativa vigente.

También deben notificarse aquellos pagos en los que el beneficiario sea un tercero no mencionado 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.

7. **Actividad política:** En ORO VERDE HOTELS apoyamos la democracia y respetamos la estructura política y administrativa de los lugares en los que operamos, así como a sus autoridades.

Sin embargo, no participamos en actividades políticas, ni apoyamos ningún partido o movimiento político en candidaturas, corporaciones públicas o cargos de elección popular.

No realizamos proselitismo político dentro de las instalaciones de la empresa, ni la realizamos externamente usando activos, medios de comunicación corporativos o vestimenta con insignias o logos de la Cadena, sus empresas y marcas.

Respetamos el derecho personal de nuestros colaboradores de pertenecer o no a partidos políticos, el derecho al voto y a participar activamente en política.

Los colaboradores que decidan participar activamente en un partido político como miembro o candidato a elecciones de cargos de elección popular, deben informarlo al Gerente General y a los Directivos de Management.



## CONFLICTOS DE INTERÉS

Se considera que existe un conflicto de interés cuando las actividades e intereses personales, familiares, de amigos o personas relacionadas, interfieren o pueden interferir con la independencia para tomar decisiones o la capacidad de llevar a cabo el trabajo con eficacia.

Las actividades realizadas por nosotros, familiares o personas relacionadas no deben afectar nuestra capacidad de decidir en beneficio de la Cadena.

Los colaboradores de ORO VERDE HOTELS debemos evitar toda situación que pudiera suponer un conflicto entre el interés personal y los de la empresa, debiendo abstenernos de representar a la Cadena, intervenir o participar en la toma de decisiones en las cuales, directa o indirectamente, nosotros o una persona vinculada a nosotros, tuviéramos un interés personal.

1. **Familia:** Frente a una situación donde el cónyuge o algún otro familiar directo es competidor, cliente o proveedor (o trabaje para estos), debe informarse de manera inmediata al Gerente General y/o Directivos de Management.

Estas situaciones no están prohibidas en sí mismas, pero requieren sensibilidad adicional en lo referente a seguridad, confidencialidad y conflictos de interés.

Aunque la situación pueda parecer inofensiva, podría plantear inquietudes entre colegas, superiores y subalternos, lo que puede afectar las relaciones laborales.

En cada caso, se revisará la situación específica para evaluar la naturaleza y el alcance y determinar la resolución correspondiente.

2. **Relaciones personales:** Hacemos importantes esfuerzos para evitar cualquier riesgo que comprometa nuestra objetividad profesional y reputación. Por ello es inapropiado que nuestros colaboradores establezcan relaciones personales, más allá de la amistad, con compañeros de trabajo, personas que están bajo su supervisión o con los superiores.

ORO VERDE HOTELS reconoce y respeta los derechos del personal de relacionarse libremente con las personas con quienes se encuentran en el lugar de trabajo. No obstante, debemos ejercer nuestro criterio para asegurarnos de que esas relaciones no:

- Tengan un impacto negativo en el desempeño laboral.
- Impidan la capacidad de supervisar a otras personas.
- Interrumpan el ambiente de trabajo.
- Creen la impresión de favoritismo.

Cuando dos personas que laboran dentro de la empresa deciden contraer matrimonio o formar una unión de hecho, deberán comunicar su decisión al departamento de Recursos Humanos y a la Gerencia General de su hotel.

No está permitida la contratación de personas que tengan parentesco con colaboradores actuales de la empresa, en los siguientes grados:

- Cónyuges.
- Primer grado de consanguinidad (padre/hijo) y afinidad (suegro / yerno - nuera).
- Segundo grado de consanguinidad (hermanos) y afinidad (cuñados).

Pueden ser contratadas personas que tengan parentesco con colaboradores actuales a partir del tercer grado de consanguinidad (tío/sobrino) siempre y cuando los involucrados no trabajen en áreas de la empresa que pudieran tener entre sí conflictos de intereses.

La contratación de personas relacionadas en hoteles diferentes sí está permitida, previo análisis del caso.

\*En todas las situaciones contenidas en este apartado, se procederá a analizar cada caso para llegar a una decisión final\*.

3. **Otros trabajos:** ORO VERDE HOTELS respeta la participación de los colaboradores en otras actividades financieras o empresariales, siempre que dichas actividades sean legales y que no entren en concurrencia u originen posibles conflictos de interés con sus responsabilidades como colaboradores de la Cadena.

El personal de la empresa no puede trabajar para un competidor o proveedor.

Adicionalmente está prohibido usar tiempo de trabajo, instalaciones, recursos, marcas o logotipos de la empresa para trabajos externos que no estén relacionados con sus tareas en la Cadena.

Si un colaborador tiene alguna actividad laboral adicional, que esté relacionada con el giro de negocio de los hoteles, debe informarlo a su Gerente General, para análisis y resolución del caso.

4. **Inversiones:** Si tenemos una inversión personal, de un familiar o persona relacionada en una empresa o persona natural que es proveedora de bienes o servicios, cliente, competidor u otra que pudiera estar relacionada con las actividades de ORO VERDE HOTELS, debemos informar de manera inmediata al Gerente General y/o Directivos de Management.



5. **Normas de actuación frente a posibles conflictos de interés:** Los conflictos de interés pueden suscitarse en muchas situaciones, por lo que sería imposible abarcarlas en su totalidad en este documento; adicionalmente no siempre será fácil distinguir entre una actividad correcta y una incorrecta, por lo que debemos usar el criterio para discernir.

Debemos reportar inmediatamente al Gerente General y/o Directivos de Management cualquier situación que pudiera entenderse como un posible conflicto de interés.

Nos abstendremos de tomar decisiones relacionadas con la situación reportada mientras esperamos una respuesta.

## RESPONSABILIDADES

1. **Responsabilidades individuales:** Tener un Código de Ética escrito no es suficiente. Apoyar las normas de conducta es responsabilidad de todo el personal que labora en ORO VERDE HOTELS, y nuestra conducta personal debe reflejar este compromiso con nuestros altos estándares éticos.

Como colaboradores de la Cadena, y en concordancia con su política corporativa de integridad y ética, somos responsables, en forma personal e individual de:

- Conocer el Código de Ética y tomar decisiones de acuerdo a estos principios y a las políticas que emanan de los mismos.
- Desarrollar nuestras actividades laborales respetando y dando cumplimiento a lo dispuesto en el Código de Ética.
- Comunicar de forma responsable cualquier indicio de existencia de actuaciones que contravengan lo dispuesto en el presente Código de Ética.
- Solicitar asesoramiento cuando se susciten planteamientos sobre las disposiciones del Código de Ética o cuando nos encontremos ante una situación ética compleja.
- Evitar bajo cualquier circunstancia solicitar a terceros que actúen en forma contraria a la ética o que violen las normas legales o las disposiciones del Código de Ética.
- Complementar el presente Código de Ética con las disposiciones contenidas en el Reglamento Interno.
- Fortalecer la reputación de ORO VERDE HOTELS como una organización que realiza sus actividades comerciales con integridad y honestidad.

2. **Responsabilidades adicionales como colaboradores con nivel de supervisión:** Además de cumplir con nuestras responsabilidades individuales, como líderes con personal a cargo nos comprometemos a respetar y cumplir aquellas relativas a nuestra responsabilidad de liderazgo empresarial:
- Comunicar el Código de Ética a los equipos, reforzándolo de manera permanente.
  - Liderar su cumplimiento a través del ejemplo, siendo modelos positivos de conducta.
  - Reiterar la importancia de los valores éticos y del compromiso de la empresa con la conducta ética.
  - Establecer en tiempo y forma mecanismos que aseguren el cumplimiento del Código de Ética en las áreas de responsabilidad.
  - Mantener una política de puertas abiertas con canales de comunicación, que fomente en los colaboradores la presentación de inquietudes, el planteamiento de asuntos complejos y el reporte de sospechas de conducta indebida.
  - Reafirmar la política de no represalias de la empresa.
  - Asesorar a los equipos en los dilemas éticos que puedan surgir.
  - Propiciar un ambiente laboral que fomente la actuación ética de los colaboradores.
  - Corregir desviaciones detectadas en el cumplimiento del Código de Ética.
  - Cumplir las directrices de la Cadena en cuanto a las medidas disciplinarias a tomar cuando se suscitan violaciones de tipo ético o normativo.

## ASESORAMIENTO, INFORMES Y DENUNCIAS

1. **Canales de reporte:** El Código de Ética no puede brindar respuestas definitivas a todas las preguntas, por lo cual los colaboradores tienen la posibilidad de realizar preguntas, buscar consejo y plantear inquietudes asociadas al cumplimiento del Código. Asimismo, todos los colaboradores tenemos la obligación de reportar oportunamente situaciones que vayan en contra del Código.

ORO VERDE HOTELS cuenta con los siguientes canales, los cuales deben ser usados en caso de tener preguntas o dudas sobre el mejor curso de acción, así como también para notificar incumplimientos al Código:

- a) **Jefe:** Como directo responsable de los procesos del área a su cargo, está obligado a escuchar, brindar orientación y atender inquietudes con agilidad. (Asesoría)
- b) **Recursos Humanos:** El cumplimiento del Código de Ética es una de sus prioridades. (Asesoría + Notificación de incumplimientos).

- c) Línea de transparencia: El Buzón de Sugerencias de la Intranet (Denuncia / comentario Código de Ética) está disponible para brindar soporte y ayuda, recibir denuncias sobre incumplimientos, además de garantizar independencia y confidencialidad para la atención de casos éticos. (Asesoría + Notificación de incumplimientos).

En el caso de presentar una denuncia por incumplimiento al Código de Ética a través de la línea de transparencia, la misma debe contener: nombre y apellido del denunciante, argumentos o pruebas veraces que soporten la denuncia, persona o grupo denunciado.

Las denuncias que no incluyan la identidad del denunciante serán evaluadas y tramitadas por medio de las pruebas aportadas y las posteriores investigaciones, siempre y cuando evidencien un incumplimiento real y objetivamente demostrable, aunque la identidad del denunciante y la mayor información que éste pueda aportar, permitirán una mejor y más exhaustiva investigación, así como la posibilidad de respuesta a la denuncia.

Los datos y las declaraciones realizadas se examinarán con estricta confidencialidad. La información recibida sobre potenciales incumplimientos del Código de Ética será investigada detallada y completamente para determinar la veracidad de la situación declarada. En todo momento se tendrán en consideración los derechos de aquellas personas involucradas en potenciales incumplimientos antes de realizar valoraciones sobre las situaciones declaradas, las personas y/o empleados afectados tendrán el derecho de trasladar las razones y explicaciones que juzguen necesarias. De la misma forma cualquier decisión deberá ser adoptada de forma razonada, proporcionada, apropiada y considerando las circunstancias y entorno de los hechos.

2. **Protección a denunciantes:** ORO VERDE HOTELS mantendrá la confidencialidad de la identidad de las personas que presenten denuncias y de la información que suministren.

Es la política y práctica de la Cadena conformar un lugar de trabajo en el cual el personal tenga el espacio para expresar sus inquietudes ante la empresa sin temor a represalias. En consecuencia, en la Cadena no se permitirá que se tome ninguna medida adversa contra ningún colaborador que presente quejas, denuncie, participe o colabore en la investigación de una supuesta infracción del Código de Ética de la compañía, a menos que se determine que la acusación realizada o la información suministrada son intencionalmente falsas.

En el caso de recibir notificaciones de represalias, las mismas serán investigadas y, si corresponde, se tomarán las medidas disciplinarias correspondientes.

## MEDIDAS DISCIPLINARIAS

La compañía tiene una política de “tolerancia cero” ante cualquier conducta que infrinja el Código. Esto significa que, cuando se haya verificado una infracción, se tomarán las medidas apropiadas proporcionales a la naturaleza y el alcance de la infracción.

Ninguna persona, independientemente del cargo que ocupe, está autorizado a actuar de ninguna manera que infrinja este Código, ni a permitir, dirigir, aprobar o consentir dicha conducta por parte de ninguna otra persona.

En ese sentido, la compañía pretende prevenir cualquier instancia de conducta en contraposición al Código, y detenerla tan pronto como sea razonablemente posible después de tomar conocimiento de ella.

El personal de la empresa que infrinja el Código puede estar sujeto a medidas disciplinarias, las cuales pueden incluir la desvinculación de la empresa.

**ACTA DE COMPROMISO**  
**Código de Ética**  
**Oro Verde Hotels**

Por medio de la presente, hago constar que he recibido, leído, comprendido y aceptado el contenido del Código de Ética de Oro Verde Hotels, el cual declara los principios, valores y normas que rigen el comportamiento de quienes integramos esta organización. En este sentido, me comprometo a:

- 1. Conducir mis actos de manera alineada con los valores y principios establecidos en dicho documento, preservando la confianza de los colaboradores, clientes, proveedores y autoridades en nuestra empresa.
- 2. Solicitar apoyo al área de Recursos Humanos en caso de dudas sobre la aplicación del Código de Ética.
- 3. Reportar cualquier situación atípica o infracción al Código mediante los canales designados, como el buzón de sugerencias en la intranet, garantizando la confidencialidad de la información proporcionada.

Asimismo, reconozco que el incumplimiento de las disposiciones contenidas en el Código de Ética podrá derivar en sanciones disciplinarias y legales según corresponda.

Leída y comprendida la presente Carta de Compromiso, suscribo con plena convicción en \_\_\_\_\_, el \_\_\_ de \_\_\_\_\_ de \_\_\_\_\_.

\_\_\_\_\_ Firma \_\_\_\_\_ Fecha

**Nombres:** \_\_\_\_\_

**Cédula:** \_\_\_\_\_

