

# CÓDIGO DE CONDUCTA

Houm Hotels



COMMUNICATION ON  
PROGRESS

This is our **Communication on Progress** in implementing the principles of the **United Nations Global Compact** and supporting broader UN Goals.

We welcome feedback on its contents.







# CÓDIGO ÉTICO DE CONDUCTA

## ÍNDICE

<b>OBJETIVO</b>	<b>4</b>
<b>1 MISIÓN</b>	<b>4</b>
<b>2 VISIÓN:</b>	<b>4</b>
<b>3 VALORES</b>	<b>5</b>
<b>ÉTICA Y RESPONSABILIDAD- NORMAS</b>	<b>6</b>
<b>1 RESPETO Y CUMPLIMIENTO DE LA LEY</b>	<b>6</b>
<b>2 EMPLEADOS</b>	<b>6</b>
2.1 RELACIÓN JEFE DEPTO-PERSONAL PRODUCTIVO:	7
2.2 RELACIÓN PERSONAL PRODUCTIVO-JEFE DEPTO:	7
<b>3 CLIENTE</b>	<b>8</b>
3.1 RELACIÓN CLIENTE-ORGANIZACIÓN:	8
<b>4 PROVEEDORES:</b>	<b>8</b>
<b>5 ACCIONISTAS:</b>	<b>8</b>
<b>6 COMPETIDORES</b>	<b>9</b>
<b>7 COMUNIDAD Y SOCIEDAD</b>	<b>9</b>
<b>8 CORRUPCIÓN, FRAUDE Y PRÁCTICAS POCO ÉTICAS</b>	<b>10</b>
8.1 MANIPULACIÓN DE LA INFORMACIÓN	10
8.2 CORRUPCIÓN	10
8.3 IRREGULARIDADES EN LOS PAGOS O BLANQUEO DE CAPITALES.	11
8.4 PROSTITUCIÓN Y CORRUPCIÓN DE MENORES	12

## OBJETIVO

El objetivo de este código de conducta es marcar las normas, derechos, deberes y valores que deben aplicar y pertenecen tanto a empleados y directivos de Houm Hotels en su actuación profesional como a otros grupos de interés, como son accionistas, proveedores y clientes, así como la comunidad donde opera la organización u otros grupos de interés en la medida en que les sea de aplicación el presente código.

Tras nuestra iniciativa de compromiso ético Houm Hotels se hizo firmante del Pacto Mundial de las Naciones Unidas y ya en 2013 Gold Award de Travelife. De esta forma este compromiso se convierte en parte integral de nuestra estrategia y nuestro proceder. Siendo la RSC uno de los pilares de nuestra actuación y teniendo siempre en cuenta los 10 principios del Pacto Mundial los cuales hacen referencia a la responsabilidad en materia de Derechos Humanos, laboral, medioambiente y corrupción.

Ya en el año 2010, la dirección resumió y conceptualizó el significado de la futura marca Houm Hotels :

### 1 MISIÓN

Aportar valor a los socios y a la sociedad mallorquina a través del turismo vacacional en la Playa de Palma, siendo referentes en cercanía, familiaridad y turismo responsable, satisfaciendo la demanda de necesidades y experiencias de nuestros clientes.

### 2 VISIÓN:

Ser referente en turismo vacacional en Mallorca ofreciendo un producto de apartamentos con una alta calidad y un servicio familiar y cercano al cliente, potenciando la expansión del negocio en terrenos colindantes.

### 3 VALORES

- Familiaridad: una empresa familiar, con clientes repetidores desde que se fundó en 1988. Esa sensación de tener una familia en Mallorca que te acoge para tus vacaciones en un entorno incomparable.
- Cercanía: ese trato especial y cercano derivado de la familiaridad. No sólo con los clientes, sino también con los empleados
- Profesionalidad: profesionalización de los servicios con empleados y colaboradores con muchos años de experiencia en el sector y nueva savia procedente de las nuevas generaciones
- Confianza: confianza en el trabajador, en su implicación en la empresa, basado en una comunicación fluida intra e interdepartamental y en todas direcciones.
- Eficiencia: trabajamos a diario para maximizar la eficiencia empresarial, controlando gastos (control de carga laboral del personal interno y de contratación externa, alargamiento de la vida de los activos tangibles, infraestructura, maquinaria y mobiliario en cuanto reparación y reciclaje, solicitud y comparación de presupuestos, negociación con proveedores, controles de variación de precios de materias primas,...) e incrementando ingresos (venta de productos y servicios, Upselling, Crossselling, Revenue Management).
- Innovación: introducción de las nuevas tecnologías y nuevos procesos que permiten agilizar el trabajo y, por tanto, volverlo más eficiente. Innovación que permite pasar de una reactividad a una proactividad gracias al continuo seguimiento de los diferentes elementos.
- Ecología y responsabilidad social: de raíces mallorquinas y con personalidad isleña, nos preocupamos por nuestro entorno ecológico y social.
- LA SONRISA: el poder de la sonrisa con la que se recibe y se sirve a cada turista y cada empleado que pone un pie en el hotel



# ÉTICA Y RESPONSABILIDAD- NORMAS

## 1 RESPETO Y CUMPLIMIENTO DE LA LEY

Ningún grupo de interés, en el desarrollo de sus actividades relacionadas con Houm Hotels cometerá la violación de ninguna ley, tanto nacional como europea, ni cooperará con terceros en dicha acción. Además de que no comprometerá la reputación de la organización con acciones que comprometan este principio de legalidad.

## 2 EMPLEADOS

La conducta ética y responsable “empieza en casa”, así pues, Houm Hotels promueve y defiende el respeto entre todos. Animamos a ponerse en el lugar de la otra persona, tratarla como nos gustaría ser tratados y ser considerados hacia las diferencias que puedan existir entre nosotros. De este modo se defienden los siguientes comportamientos en la organización:

- Respeto a la dignidad y la no discriminación, atención a los Derechos Humanos
- Promover el desarrollo personal y profesional de sus Empleados, a través de oportunidades formativas y la implicación en el desarrollo de carrera
- Compensación legal y justa según Convenio Laboral
- Compromiso con la seguridad y la salud de las personas
- Queda totalmente prohibido el consumo de drogas o alcohol dentro del horario laboral. Además, el consumo de tabaco queda supeditado a la ley antitabaco actual. Se establecerá un horario para tal fin y nunca se llevará a cabo dentro de las zonas comunes de los clientes y, por supuesto, donde la ley lo prohíba.
- Ser productivo, cumplir en todo momento con las tareas y responsabilidades encomendadas, dedicándoles la mayor atención durante el tiempo que dura nuestra jornada laboral. Emplear los recursos éticos y económicos de la

compañía con la mayor eficiencia posible. Sin perder tiempo injustificadamente.

- Regalos: Siempre que su valor no sea claramente excesivo, es práctica generalmente aceptada recibir regalos promocionales por parte de clientes o proveedores. Nunca aceptaremos regalos cuyo valor sea elevado, ni aquellos en los cuales veamos una intención de ponernos en un compromiso inmediato o futuro, o que puedan incidir en decisiones empresariales que tenga que tomar quien los recibe. Nunca aceptaremos retribuciones de ningún tipo, salvo las habituales propinas en caso de empleados en contacto directo con el cliente.

## 2.1 RELACIÓN JEFE DEPTO-PERSONAL PRODUCTIVO:

- Predicar con el ejemplo
- Destacar los aciertos y virtudes del empleado
- Comentar los errores de forma correcta y respetuosa
- Dar un trato cortés
- Enseñar transmitiendo experiencia y conocimientos
- Colaborar y dirigir en la solución de problemas, escuchando las propuestas del personal a su cargo

## 2.2 RELACIÓN PERSONAL PRODUCTIVO-JEFE DEPTO:

- Mostrar ganas de aprender
- Ser disciplinado y respetuoso
- Transmitir inquietudes y sugerencias respecto del trabajo, el departamento y la organización

## 3 CLIENTE

- Ser respetuoso, atento y cortés
- Ser educado, diligente y amable
- Honestidad e información
- Tratar siempre con una sonrisa
- Discreción y confidencialidad, tener claros los deberes con respecto a la Protección de Datos Personales
- Velará por el bienestar del cliente y la seguridad de nuestro servicio en todo momento

### 3.1 RELACIÓN CLIENTE-ORGANIZACIÓN:

Descrita y detallada en nuestro documento de *Normas del Establecimiento*, en distintos idiomas para la comprensión por parte de la mayoría de nuestro público. Además disponemos de dos versiones, una más larga y detallada para el que la precise y una abreviada. Esta última para hacer entrega a nuestros clientes a su llegada.

## 4 PROVEEDORES:

Establecida en nuestra *Política de Compras*. Y en la que además se detallan los términos éticos para una correcta y buena colaboración entre ambas partes.

## 5 ACCIONISTAS:

- Relación entre ellos y la organización basada en la confianza, la transparencia y la ética.

- La empresa persigue crear valor sostenible para los accionistas y se compromete a informar y contar con ellos en las decisiones importantes de manera inmediata.
- Protección de activos, empleados únicamente para el fin lícito del negocio.
- Austeridad en el gasto.

## 6 COMPETIDORES

Esta organización no actuará deslealmente con los competidores aprovechando información confidencial que pudiera obtener fuera de los cauces legales, y velará por el respeto mutuo y la consecución de un libre mercado.

## 7 COMUNIDAD Y SOCIEDAD

- Houm Hotels está comprometido con el *desarrollo económico y social de la zona*. Respetará la cultura de la población. Además colabora en programas de Acción Social local y nacional tanto con ONG, como fundaciones e Instituciones a través de convenios o acciones por medio de la Federación Hotelera de Mallorca o la Asociación de Hoteleros.
- Protección del Medio Ambiente en el ejercicio diario de nuestras actividades. Y la búsqueda activa de soluciones innovadoras y sostenibles. Todo ello descrito y detallado en nuestra *Política Medioambiental*.

## 8 CORRUPCIÓN, FRAUDE Y PRÁCTICAS POCO ÉTICAS

### 8.1 MANIPULACIÓN DE LA INFORMACIÓN

La información de Houm Hotels siempre será fiel a su realidad, tanto financiero económica, patrimonial, como otra de cualquier otra índole. La compañía hace ya años adquirió el compromiso de transparencia informativa. Así pues, desde la administración de la compañía se debe transmitir la información de una forma veraz, completa y comprensible. En ningún caso proporcionarán a sabiendas información incorrecta, inexacta o imprecisa.

De esta forma,

- No habrá un registro de operaciones en soportes extracontables no registrados en libros oficiales.
- No se registrarán gastos, ingresos, activos o pasivos inexistentes.
- No se utilizaran documentos falsos.
- No se realizarán asientos de contabilidad con indicaciones incorrectas.
- No se destruirán de forma deliberada documentos antes del plazo previsto por la ley.

### 8.2 CORRUPCIÓN

Queda totalmente prohibida toda forma de corrupción, soborno o pago de comisiones, ya sea por actos u omisiones, por situaciones de favor o irregulares con el objetivo de obtener beneficios para la compañía o para sí mismo.

Los empleados, los clientes, y proveedores se deben comprometer a no solicitar, aceptar u ofrecer ningún tipo de pago, ya sea en efectivo o especie ni, en general, ningún tipo de beneficio o ventaja de cualquier naturaleza no justificados para que favorezca a el o a un tercero frente a otros, incumpliendo sus obligaciones en la adquisición o venta de mercancías o en la contratación de servicios profesionales. Sí se permitirán los actos permitidos por la legislación, que no sean contrarios a los valores de ética y transparencia adoptadas por la compañía, no perjudiquen a la imagen de Houm Hotels. O que sean entregadas o recibidas en virtud de una práctica comercial o uso social de cortesía generalmente aceptados (como serían las propinas), o consistan en objetos o atenciones con un valor simbólica o económicamente poco relevante.

Por supuesto, nos abstendremos de realizar pagos para agilizar o facilitar trámites, consistentes en la entrega de dinero o bienes en especie, cualquiera que fuera su importe, a cambio de asegurar o agilizar el curso de un trámite o actuación frente a cualquier órgano judicial, administración pública u organismo oficial.

### 8.3 IRREGULARIDADES EN LOS PAGOS O BLANQUEO DE CAPITALS.

Los empleados de la compañía prestarán atención a los pagos en metálico que resulten inusuales atendiendo a la naturaleza de la operación, a los realizados mediante cheques al portador o a aquellos efectuados en divisas distintas de las previamente acordadas, comunicando a través de los cauces y procedimiento establecidos en este Código aquéllos que entienda como irregulares.

## 8.4 PROSTITUCIÓN Y CORRUPCIÓN DE MENORES

Houm Hotels tomará todas las medidas encaminadas a evitar que la actividad hotelera se utilizada para fines de prostitución, entendida como la práctica de relaciones sexuales con otras personas a cambio de dinero u otros bienes, o de promoción de la misma.

Además se extremarán las precauciones que eviten cualquier abuso de menores de edad y se tomarán todas la medidas que hagan falta y posibles ante sospechas de que menores de edad estén bajo algún riesgo de abuso, tanto de prostitución como de cualquier índole.





Elaborado por Houm Hotels, Ca'n Moner de S'Arenal S.A.