

CÓDIGO DE CONDUCTA



COMPLIANCE PENAL DOÑA MARIA, S.L.



ÍNDICE

1. DECLARACIÓN DE PRINCIPIOS	3
2. ÁMBITO DE APLICACIÓN	3
3. VALORES	4
4. CUMPLIMIENTO	4
5. COMUNICACIÓN Y DIFUSIÓN	4
6. PRINCIPIOS ÉTICOS GENERALES	5
7. CUMPLIMIENTO DE LA NORMATIVA Y COMPORTAMIENTO ÉTICO	11
8. CANAL DE CUMPLIMIENTO	14
9. ACTUALIZACIÓN Y REVISIÓN	15
10. ENTRADA EN VIGOR	15



1. DECLARACIÓN DE PRINCIPIOS

La satisfacción de nuestros clientes es nuestra máxima prioridad y sabemos que sólo a través de la calidad y excelencia es posible. En **DOÑA MARÍA, S.L.** tratamos a nuestros huéspedes con hospitalidad, honestidad y respeto, tenemos la obligación de que, a través de nuestra atención y cortesía, su estancia en nuestras instalaciones resulte una experiencia confortable. Para ello, es imprescindible que nuestros servicios se desarrollen en un clima respetuoso con las personas, los derechos y nuestro entorno.

Nuestros valores y principios, la transparencia en la gestión empresarial y la confidencialidad constituyen la base que sustenta nuestra reputación; por ello, el cumplimiento de las leyes y la buena práctica empresarial es un compromiso firme con nuestros clientes, empleados, colaboradores y con la sociedad.

La empresa considera su imagen y reputación corporativa como un activo muy valioso para preservar la confianza de sus accionistas, empleados, clientes, proveedores, autoridades y de la sociedad en general. Los destinatarios de este Código deben poner el máximo cuidado en preservar la imagen y reputación de la compañía en todas sus actuaciones profesionales.

Este **CÓDIGO DE CONDUCTA** se encuadra en la decisión del Consejo de Administración de implantar en la Compañía un programa de prevención de delitos en el ejercicio de las actividades sociales que incluya medidas de vigilancia y control idóneas para evitar o para reducir de forma significativa el riesgo de su comisión y tiene como finalidad establecer las pautas que han de guiar la conducta de la empresa y de las personas que la integran a fin de garantizar un comportamiento ético y responsable en el desarrollo de su actividad, más allá incluso del obligado cumplimiento de la ley.

2. ÁMBITO DE APLICACIÓN

El presente **CÓDIGO DE CONDUCTA** es de aplicación a los miembros de los órganos de administración, directivos, empleados y a todo el personal de **DOÑA MARÍA, S.L.** cualquiera que sea su modalidad contractual, posición jerárquica o lugar en el que desempeñen sus funciones.



3. VALORES

El Código de Conducta es un reflejo de los valores corporativos y de los principios que han de orientar la conducta de todas las personas que componen esta empresa, y se basa en:

- ❖ El respeto a la ley, a los derechos humanos internacionalmente reconocidos, en un compromiso social y ético y en el respeto al entorno y al medio ambiente.
- ❖ El trato justo y respetuoso con las personas empleadas y entre los compañeros de trabajo.
- ❖ La honestidad, profesionalidad, calidad, eficacia y eficiencia en el desarrollo de la actividad empresarial.
- ❖ El respeto de los intereses de otras personas relacionadas con la compañía, incluidos los clientes, proveedores, colaboradores, autoridades, accionistas y competidores.

4. CUMPLIMIENTO

Todos los miembros de **DOÑA MARÍA, S.L.** tienen la obligación de conocer y cumplir el **CÓDIGO DE CONDUCTA** y de colaborar para facilitar su implantación en el seno de la empresa, así como comunicar al Oficial de Cumplimiento - Compliance Officer- cualquier infracción o incumplimiento del mismo que conozcan. El incumplimiento de sus términos podrá motivar la adopción de las pertinentes acciones disciplinarias.

5. COMUNICACIÓN Y DIFUSIÓN

La empresa comunicará y difundirá el **CÓDIGO DE CONDUCTA** entre los destinatarios del mismo mediante la entrega de copias, su inclusión en la intranet, su accesibilidad en la página Web de la compañía, y por cualquier otro medio que se determine.



6. PRINCIPIOS Y COMPROMISOS ÉTICOS

6.1. CUMPLIMIENTO DE LA LEGALIDAD

DOÑA MARÍA, S.L. cumple estrictamente las leyes y las normas que le son aplicables.

Todos los profesionales de la empresa, sea cual sea su nivel jerárquico o funcional, deberán cumplir estrictamente la legalidad vigente, atendiendo al espíritu y finalidad de la misma y evitarán conductas que, sin violar la legalidad, contravengan los valores, principios y comportamientos éticos establecidos en el presente Código. Asimismo, deberán cumplir la normativa interna en el desarrollo de su actividad, así como respetar íntegramente los compromisos y obligaciones asumidas en sus relaciones contractuales con terceros.

Los directores de los respectivos departamentos de la empresa deberán conocer particularmente las leyes y reglamentaciones que afecten a sus respectivas áreas de actividad y deberán asegurarse de que los profesionales que de ellos dependen reciban la adecuada información y formación que les permita entender y cumplir las obligaciones legales y reglamentarias aplicables a su función laboral. Asimismo, deberán hacer extensivo este compromiso de respeto con la legalidad vigente en las relaciones con entidades y personas en el desarrollo de su actividad profesional.

El personal deberá desarrollar sus funciones con la máxima diligencia profesional propia de su responsabilidad, debiendo conocer igualmente las normas y reglas de funcionamiento.



6.2. RESPETO POR LA INTEGRIDAD Y DIGNIDAD DE LAS PERSONAS

DOÑA MARÍA, S.L. se compromete a mantener un entorno laboral respetuoso con la dignidad y con la libertad personal.

Ninguna persona empleada en la empresa es discriminada, directa o indirectamente, por razón de nacimiento, raza, sexo, religión, opinión o cualquier otra condición o circunstancia personal o social.

No se toleran situaciones de acoso, tanto sexual como moral, en el seno de la empresa.

Nuestra cultura empresarial está basada en la igualdad de trato y de oportunidades en el acceso al empleo, a la formación, promoción, desarrollo profesional, condiciones de trabajo y retribución salarial, conforme a la legislación vigente y de acuerdo a criterios objetivos de aptitud, formación, conocimientos, capacidad y mérito.

6.3. DERECHO A LA INTIMIDAD Y CONFIDENCIALIDAD

La empresa garantiza el derecho a la intimidad y privacidad de los clientes, empleados, y colaboradores en los términos previstos en las leyes, protegiendo los datos personales de los mismos y comprometiéndose a no divulgarlos salvo consentimiento de los interesados o salvo los casos de obligación legal o cumplimiento de resoluciones judiciales o administrativas.

La empresa cumplirá, igualmente, con la legislación vigente en materia de protección de datos confiados por sus empleados, clientes, proveedores, accionistas, candidatos en procesos de selección u otras personas.

6.4. SEGURIDAD Y SALUD LABORAL

La Prevención de Riesgos Laborales es una exigencia ética, legal y social, integrada en todos los ámbitos y actividades de **DOÑA MARÍA, S.L.**, con la implicación y participación de todos y cada uno de los miembros del personal y a todos los niveles jerárquicos, y constituye un elemento más de modernización y mejora continua de nuestra organización.



DOÑA MARÍA, S.L. declara su firme compromiso de mantener y desarrollar el sistema de Prevención de Riesgos Laborales implantado en la empresa, asumiendo la protección de los trabajadores como principal objetivo en esta materia e impulsando la integración de la Prevención a todos los niveles de la empresa, con el objetivo de prevenir y minimizar los riesgos laborales

6.5. RESPETO AL MEDIO AMBIENTE

La preservación del medio ambiente es una preocupación fundamental de la empresa, que se esfuerza por minimizar el impacto medioambiental de sus actividades y de la utilización de las instalaciones, equipos y medios de trabajo puestos a su disposición, procurando un uso eficiente de los mismos.

Nuestra empresa está comprometida con desarrollar su actividad con el máximo respeto por la protección hacia el medioambiente, identificando y asegurando la correcta gestión de los aspectos ambientales, minimizando residuos y vertidos, e incorporando criterios medioambientales en la gestión de nuestro negocio.

6.6. COMPETENCIA LEAL

DOÑA MARÍA, S.L. se compromete a actuar en el marco de sus actividades ordinarias conforme a lo establecido en la Ley de Defensa de la Competencia y en la Ley de Competencia Desleal, y muy especialmente, se compromete a evitar todas aquellas actuaciones que, recogidas en dicha normativa, son consideradas por el legislador como conductas prohibidas.

Por ello, se compromete a competir de forma ética en los mercados, siendo respetuosos y evitando la competencia desleal, absteniéndose de captar clientes o información sobre competidores a través de métodos no éticos, así como a actuar de buena fe y fomentar relaciones cordiales y de beneficio común dentro el sector turístico, incluyendo a nuestros competidores.



6.6. CONFLICTO DE INTERESES

No deben aceptarse con carácter general los comportamientos que comprometan la independencia de **DOÑA MARÍA, S.L.** o de sus clientes en la toma de decisiones.

Se entenderá que existe un conflicto de intereses cuando entren en colisión, de forma directa o indirecta, el interés de la compañía y el interés personal de cualquier empleado o de cualquier persona a él vinculada.

En consecuencia, cuando estas circunstancias se produzcan, se deberá poner en conocimiento del Compliance Officer.

6.7. REGALOS OBSEQUIOS Y FAVORES

Los empleados de **DOÑA MARÍA, S.L.** no admitirán ningún tipo de regalo u obsequio que pueda ser interpretado como algo que excede las prácticas razonables de mera cortesía, estableciéndose un límite orientativo de 100 euros.

En particular, se prohíbe cualquier forma de regalos, obsequios o favores a clientes, proveedores, funcionarios públicos españoles o extranjeros, auditores, consejeros, etc. que puedan influir en la independencia en la toma de decisiones por parte de estos últimos, o que puedan inducir a garantizar cualquier tipo de favor a **DOÑA MARÍA, S.L.** o sus empleados y directivos.

Cualquier obsequio de **DOÑA MARÍA, S.L.** se caracterizará porque su valor solo podrá ser simbólico y porque estará destinado a promover la imagen de marca de la empresa.



6.8.USO DE EQUIPOS INFORMÁTICOS

Los miembros de **DOÑA MARÍA, S.L.** respetarán las medidas de seguridad y acceso a los equipos informáticos y no instalarán ni harán copias de programas o algún tipo de software para los que no tengan permiso o autorización.

Asimismo, los medios informáticos, de cualquier tipo, facilitados por la empresa a sus empleados están exclusivamente dedicados a ser utilizados como herramienta de trabajo para el desarrollo de las funciones profesionales encomendadas y, en consecuencia, no pueden ser utilizados para fines particulares o ajenos al interés de la empresa y serán objeto de un adecuado y correcto uso.

6.9. PROPIEDAD INTELECTUAL. MARCAS

Todos los miembros de **DOÑA MARÍA, S.L.** están comprometidos en la defensa y preservación de sus derechos de propiedad intelectual e industrial, y, en especial, velarán por el buen uso y protección de la marca **DOÑA MARÍA**. Igualmente, se comprometen a respetar los derechos de propiedad intelectual e industrial titularidad de terceros.

6.10. CONTABILIDAD Y RECURSOS FINANCIEROS

La información contable y financiera se elaborará con fiabilidad, de conformidad con la normativa aplicable y será un reflejo fiel de la totalidad de las transacciones y de los activos y pasivos de la entidad.

DOÑA MARÍA, S.L. rechaza toda actividad encaminada a defraudar a la Administración Tributaria, la Seguridad Social o cualquier otro organismo público, así como la obtención de cualquier tipo de ventaja, beneficios fiscales, sociales o subvención de manera fraudulenta.



6.11. BLANQUEO DE CAPITALS

La empresa cumplirá con las disposiciones, nacionales o internacionales dictadas para prevenir el blanqueo de capitales. En este sentido, no se establecerán relaciones de negocios con personas o entidades que no cumplan con la citada normativa o que no proporcionen la información adecuada en relación con el cumplimiento de la misma.

Igualmente, se prestará especial atención a los pagos y cobros en metálico que resulten inusuales atendiendo a la naturaleza de la operación realizada.

6.12. RECHAZO DE LA EXPLOTACIÓN SEXUAL

DOÑA MARÍA, S.L adoptará todas las medidas encaminadas a evitar que la actividad hotelera sea utilizada para la promoción o favorecimiento de la prostitución. Especialmente, tomará todas las precauciones posibles a su alcance ante cualquier tipo de sospecha razonable de que tales actividades pudieran afectar a menores de edad.



7. CUMPLIMIENTO DE LA NORMATIVA Y COMPORTAMIENTO ÉTICO

7.1. RELACIONES CON LOS CLIENTES

Nuestro principal objetivo es la satisfacción del cliente, por tanto, la hospitalidad, la eficiencia, el respeto, la transparencia e integridad en la actuación y en el trato garantizando la excelencia en la calidad del servicio es prioritario para todos los empleados.

Debemos actuar teniendo en cuenta la diferente sensibilidad cultural de cada persona y no permitiendo discriminaciones en el trato por razón de raza, religión, edad, nacionalidad, sexo o cualquier otra condición personal o social prohibida por la ley, con especial consideración hacia la atención de las personas con discapacidad o necesitadas de apoyo.

La discreción debe ser un dato distintivo en nuestro trato con los clientes, respetándose en todo momento su intimidad y guardando confidencialidad sobre cualquier información relativa a los mismos.

DOÑA MARÍA, S.L. velará porque la publicidad de productos o servicios, acciones promocionales y demás información facilitada por los profesionales de la Compañía sea veraz, cumpla las especificaciones efectuadas, y sirva para propiciar relaciones basadas en la confianza mutua.

Todos los productos y servicios que reciban nuestros clientes deben ser absolutamente seguros para su salud, por lo que velaremos en todo momento para garantizar que los servicios ofrecidos no conlleven en el más mínimo riesgo para su bienestar y seguridad.

Si los clientes están disconformes con los servicios ofrecidos, con amabilidad se atenderán rápidamente sus quejas para solucionar el problema a la mayor brevedad y se pondrá a su disposición los canales necesarios para exponer las reclamaciones oportunas, con el fin de solucionarlo con la mayor diligencia y celeridad posible.



DOÑA MARÍA, S.L. se reserva la facultad de no admitir solicitudes de reservas o cancelarlas ante la sospecha fundada de que, bien por las características del propio cliente o bien por la finalidad perseguida con la misma, esté moralmente justificado denegar la reserva solicitada en base a valores éticos y en derechos humanos ampliamente reconocidos y aceptados.

Los miembros de **DOÑA MARÍA, S.L.** se comprometen a no copiar, reproducir o de cualquier otro modo falsificar tarjetas de crédito o débito o cheques de viaje a los que tengan acceso en el desarrollo de su actividad, así como a no disponer ni hacer uso de los mismos.

7.2. RELACIONES CON PROVEEDORES Y COLABORADORES

La empresa tiene como objetivo mantener con sus proveedores y colaboradores, relaciones basadas en el respeto, el beneficio mutuo y la confianza, así como en la eficacia y corrección en la prestación del servicio.

En relación con los proveedores y colaboradores se observarán las siguientes pautas:

- ❖ En la selección se asegurará la igualdad de trato y la utilización de criterios objetivos.
- ❖ Para la contratación de servicios o adquisición de bienes se actuará con independencia y atendiendo a criterios de eficiencia, al margen de vinculaciones personales o familiares.
- ❖ No se aceptará ningún tipo de contraprestación económica, regalo o invitación que por su valor pueda exceder lo simbólico y la mera cortesía.
- ❖ Se respetará toda la información que sea confidencial



7.3. RELACIONES CON AUTORIDADES, ADMINISTRACIONES, ORGANISMOS Y FUNCIONARIOS PÚBLICOS

Las relaciones con las autoridades, organismos públicos y funcionarios estarán guiadas por el respeto institucional, la transparencia y la honestidad en la defensa de nuestros intereses legítimos y el cumplimiento de la legalidad, así como la colaboración en la consecución del interés del sector turístico.

En lo referente a actividades ilícitas, se procurará siempre poner la máxima diligencia en su detección, cumpliendo escrupulosamente las disposiciones para la prevención de la corrupción y el soborno. Quedando expresamente prohibido ofrecer, conceder, solicitar o aceptar, directa o indirectamente, dinero en metálico, regalos o dádivas, favores o compensaciones, cualquiera que sea su naturaleza, a o de cualesquiera autoridades, funcionarios públicos o empleados o directivos de empresas u organismos públicos, tanto de España como de cualquier otro país.

Se colaborará con las autoridades judiciales, administrativas e inspectoras, llevando a cabo en todo momento un escrupuloso cumplimiento de sus resoluciones.

Las informaciones remitidas en nombre de la empresa en ningún caso contendrán datos engañosos, ficticios o no contrastados suficientemente.



8. CANAL DE CUMPLIMIENTO

La empresa pone a disposición de empleados, directivos, colaboradores, clientes y proveedores un canal de denuncias, denominado **Canal de Cumplimiento**, que permitirá comunicar, con carácter confidencial, dudas, sugerencias, posibles conductas irregulares o cualquier incumplimiento de las normas recogidas en el presente Código.

Se ha establecido un procedimiento que permite a los destinatarios notificar de forma confidencial y sin temor a represalias cualquier irregularidad o incumplimiento de los principios recogidos en el presente Código.

Las denuncias, comunicaciones o informaciones podrán formularse verbalmente, por escrito o de ambas formas, a elección de la persona denunciante.

Las **denuncias verbales**, podrán realizarse personalmente o vía telefónica, el número de teléfono habilitado para la recepción de denuncias es el siguiente: **636 727 708**

Las **denuncias por escrito** se formularán, a elección de la persona denunciante, por las siguientes vías:

- ❖ Por **correo ordinario** en sobre dirigido a:
 - **Oficial de cumplimiento de Doña María S.L., Calle Don Remondo, número 19, Sevilla, C.P 41004.**
- ❖ En el **buzón de la empresa** en sobre dirigido a Oficial de Cumplimiento de **Doña María S.L.**
- ❖ A través del **correo electrónico** habilitado para ello:
 - **canaldecumplimiento@hdmaria.com**
- ❖ En el apartado destinado a ello en la **página Web**:
 - **www.hdmaria.com**



9. ACTUALIZACIÓN Y REVISIÓN

El Código se revisará y actualizará periódicamente, atendiendo a lo dispuesto en la Política de Compliance de **DOÑA MARÍA, S.L.**, así como a las sugerencias y propuestas que realicen los destinatarios del mismo.

En este sentido, corresponde al Consejo de Administración de **DOÑA MARÍA, S.L.** la función de supervisión del funcionamiento y efectividad del Código de Conducta de la sociedad. Para ello podrá contar con asesores externos que verifiquen el cumplimiento efectivo del presente Código y normativa interna de desarrollo y complemento.

La persona designada como Compliance Officer u Oficial de Cumplimiento será la encargada de interpretar las normas contenidas en el Código de Conducta de **DOÑA MARÍA, S.L.**, debiendo armonizar su interpretación con políticas, protocolos y demás normativa interna de la empresa.

Del mismo modo, corresponde al Compliance Officer proponer, para su aprobación por el Órgano de Administración, las necesarias modificaciones o evolución del Código de Conducta y normativa asociada como consecuencia de cambios legislativos o en la actividad desarrollada.

10. ENTRADA EN VIGOR

El presente Código de Conducta entró en vigor el mismo día de su aprobación por el Consejo de Administración de la Compañía.



Tel. (+34) 954224990

Fax. 954219546

C/ Don Remondo, 19

41004-Sevilla, España

www.hdmaria.com