



HOTEL
SAINT GEORGE
★★★★
IGUAZÚ

CÓDIGO DE ÉTICA

Actualización: Mayo 2024

ÍNDICE

- PRESENTACIÓN DEL DOCUMENTO
- PRINCIPIOS DEL CÓDIGO DE ÉTICA pág. 4

GRUPOS DE INTERÉS: COMPROMISOS Y NORMAS

- CLIENTES pág. 5
- COLABORADORES pág. 8
- PROVEEDORES pág. 12
- COMUNIDAD pág. 14
- MEDIOAMBIENTE pág. 15
- PROCEDIMIENTO DE DENUNCIAS pág. 16
- CUMPLIMIENTO..... pág. 17
- ACEPTACIÓN pág. 17



PRESENTACIÓN DEL DOCUMENTO

El presente documento tiene como objetivo determinar los valores, principios y normas que deben regir el comportamiento y la actuación de cada uno de los grupos de interés así como los compromisos del Hotel Saint George (HSG) para con ellos.

Es aplicable a Colaboradores, Clientes, Proveedores y también se explicitan los compromisos con respecto a los Competidores, la Comunidad y al Medio Ambiente, en la medida en que pueda resultarles aplicable y siempre que el HSG tenga capacidad de hacerlo efectivo.

El Directorio del HSG se compromete a:

- Comunicar y difundir el Código de Ética entre sus grupos de interés.
- Liderar su cumplimiento a través del ejemplo.
- Corregir desviaciones detectadas en el cumplimiento del Código de Conducta.
- Dar respuesta a las denuncias recibidas al código de Ética, garantizando confidencialidad.
- Revisar el Código de Ética periódicamente.



PRINCIPIOS DEL CÓDIGO DE ÉTICA

El Código de Ética del HSG se sustenta fundamentalmente en sus valores, aquellos que guían el accionar de la empresa. Ellos son



CALIDAD HUMANA:

- Nos importan las personas.
- Nos realizamos sirviendo a otros.
- Dar nos nutre, brindar nos enriquece.
- Protegemos a los niños.
- Somos naturalmente optimistas.
- Confiamos en la naturaleza humana.



HONESTIDAD Y COMPROMISO:

- Honramos la palabra.
- Decimos lo que hacemos, hacemos lo que decimos.
- Nos involucramos.
- Ponemos el alma en todo lo que emprendemos.



VOLUNTAD DE SUPERACIÓN:

- Nos abrimos al diálogo.
- Le damos la bienvenida al cambio.
- Construimos una cultura de trabajo colaborativa.
- Celebramos los desafíos.
- Aspiramos a hacer de la mejora un comportamiento sostenido.



CONCIENCIA SOCIAL Y AMBIENTAL:

- Nos sabemos parte de un ecosistema.
- Despertamos conciencia.
- Fomentamos la figura de viajero responsable.
- Promovemos el respeto por la cultura local y el amor por la naturaleza.
- Estamos convencidos de que cada aporte cuenta.

Los 10 principios de Conducta y Acción de Pacto Mundial de Naciones Unidas (unglobalcompact.org), junto a los Valores de HSG, conforman el marco de referencia para su gestión empresarial:

Los 10 Principios del Pacto Global de Naciones Unidas



DERECHOS HUMANOS

- 1- Las Empresas deben apoyar y respetar la protección de los derechos humanos fundamentales reconocidos universalmente dentro de su ámbito de influencia.
- 2- Las Empresas deben asegurarse de no ser cómplice de la vulneración de los derechos humanos.



ESTÁNDARES LABORALES

- 3- Las Empresas deben apoyar la libertad de asociación sindical y el reconocimiento efectivo del derecho a la negociación colectiva.
- 4- Las Empresas deben apoyar la eliminación de trabajo forzoso o realizado bajo coacción.
- 5- Las Empresas deben apoyar la erradicación del trabajo infantil
- 6- Las Empresas deben apoyar la abolición de las prácticas de discriminación en el empleo y la ocupación.



MEDIO AMBIENTE

- 7- Las Empresas deben mantener un enfoque preventivo que favorezca el medio ambiente.
- 8- Las Empresas deben fomentar las iniciativas que promuevan una mayor responsabilidad ambiental.
- 9- Las Empresas deben favorecer el desarrollo y la difusión de las tecnologías respetuosas con el medio ambiente.



ANTICORRUPCIÓN

- 10- Las Empresas deben trabajar en contra de la corrupción en todas sus formas, incluidas la extorsión y el soborno.



GRUPOS DE INTERÉS: COMPROMISOS Y NORMAS

CLIENTES

COMPROMISOS DEL HSG

- **ORIENTACIÓN AL CLIENTE**

El objetivo primordial del HSG es la satisfacción del cliente. Por ello, en la empresa impera una cultura de calidad y mejora continua con el fin de que el cliente reciba y disfrute de la calidad y calidez de los servicios ofrecidos.

El HSG pone todos los medios para garantizar que los servicios y productos ofrecidos no conlleven riesgos para la salud.

- **COMUNICACIONES Y PUBLICIDAD**

El HSG asume la obligación de ser honesto con los clientes, proporcionándoles siempre información veraz, clara, útil y precisa al comercializar sus productos y servicios por medio de sus vías oficiales de comunicación.

En el caso de que los clientes estén disconformes con los servicios ofrecidos, se pondrán a disposición los canales necesarios para exponer las reclamaciones oportunas.

- **CONFIDENCIALIDAD Y PROTECCIÓN DE DATOS PERSONALES**

El HSG se compromete a no divulgar datos de carácter personal de sus clientes salvo su consentimiento o en los casos de obligación legal o cumplimiento de resoluciones judiciales o administrativas. En ningún caso, tales datos de carácter personal podrán ser tratados para fines distintos de los legal o contractualmente previstos.

El HSG se compromete a usar la imagen de sus clientes en redes sociales, audiovisuales y otros soportes siempre y cuando cuente con el consentimiento expreso y autorización de uso de la imagen de los involucrados.

El HSG velará por la Protección de los Datos Personales que se almacenen e intercambien durante la actividad cotidiana en desarrollo de los negocios sociales en la medida en que dicha protección es prioritaria para alcanzar un máximo nivel de calidad en el desarrollo del objeto social.



NORMAS DE CONVIVENCIA

Con el fin de que la estadía en el HSG sea armoniosa para todos sus huéspedes y visitantes, el HSG solicita el cumplimiento de las siguientes normas de convivencia, debiéndose cumplir en todos los sectores de las instalaciones del Hotel (las reglas enunciadas a continuación, no son excluyentes de otras inconduc-tas similares no enunciadas en él):

- 1.** Para proteger sus pertenencias, todas las habitaciones del Hotel cuentan con Cajas de Seguridad individuales. Por ello, el hotel no se hace responsable de los valores que no sean depositados en dicha Caja. El monto de la responsabilidad se encuentra limitado por la ley.
- 2.** El HSG trabaja para la Prevención de la Explotación Sexual Comercial de Niñas, Niños y Adolescentes y está comprometido en desarrollar un turismo más sano y más seguro para todos. Por ello, si concurre al establecimiento con un menor de edad, no olvide traer los siguientes documentos:
 - En el caso de que el menor sea su hijo/a, se deberá acreditar filiación presentando DNI / PASA- PORTE (es válido siempre y cuando contenga los datos filiatorios en el mismo). En el caso de que el DNI / PASAPORTE del menor no contenga esta información, deberá presentar la partida de na- cimiento.
 - Si el menor no es su hija/o, deberá presentar Autorización de Padres o Tutores autenticada por una autoridad competente. En el caso de no tenerla, deberá presentar partida de nacimiento del menor y una autorización firmada por alguno de sus padres o tutores (esta autorización no re- quiere autenticación ante escribano o autoridad pública.)

En congruencia con esta política los menores de 16 años, no pueden permanecer en ningún lugar del hotel, sin la compañía constante de un adulto responsable.
- 3.** El HSG no admite animales.
- 4.** El HSG adopta una posición firme contraria a la trata de personas, al consumo de drogas ilegales y a la falta de respeto a las culturas originarias. Es por ello que no se permiten en el hotel la adopción de estas conductas.
- 5.** Está prohibido ingresar a las dependencias del Hotel sin expresa autorización u omitir la denuncia de su tenencia y/o tener en su poder armas de fuego, o de otro tipo, explosivos de cualquier clase, sin excepción alguna.
- 6.** La venta de alimentos y bebidas es privilegio exclusivo del HSG. Por lo tanto, no se permite el ingre- so de alimentos o bebidas que no provengan de los puntos de ventas del Hotel. Asimismo, el Hotel no se hace responsable de las mercaderías que pudieran ser ingresadas al mismo.
- 7.** El HSG se reserva el derecho de admisión.
- 8.** Todas las personas que ingresen en calidad de huésped deberán registrarse previamente en re- cepción. Está prohibido el ingreso a las habitaciones con acompañantes, sin realizar el registro correspondiente en la recepción del Hotel.



- 9.** Los daños o deterioros totales o parciales causados a las instalaciones, accesorios, bienes, servicios o suministros del Hotel y/o, de cualquier otro destinatario de este código por mal uso o negligencia del huésped o sus invitados serán cargados a la cuenta del huésped.
- 10.** El acceso a la piscina y área de recreación es exclusivamente para huéspedes registrados en el hotel.
- 11.** El HSG solamente conserva equipaje en depósito no responsabilizándose por los artículos no retirados después de 30 días, los daños causados a los mismos por el fuego, robo y otra causa no imputable al hotel. Asimismo, el propietario debe dejar constancia que el equipaje depositado no contiene dinero, joyas u otros elementos inflamables o explosivos. En caso de falsa declaración el Hotel declina toda responsabilidad.
- 12.** El HSG se suma a la campaña "Libre de Humo", de acuerdo a la Ley Nacional N° 26.687, todas las áreas cerradas son declaradas espacios libres de humo. Por lo que está permitido fumar únicamente en lugares abiertos, como ser piscina y jardín. En caso de que haya fumado en la habitación se le cargará a su cuenta el costo por limpieza profunda.
- 13.** Todas las personas que ingresen a las instalaciones del Hotel deben abstenerse de provocar, por sí o por personas por las cuales deban responder, cualquier tipo de molestia a otros huéspedes o visitantes o terceros, desorden, vandalismo, comportamiento hostil, disturbios, inconductas notorias, alteraciones del orden, o realizar cualquier acto que pueda afectar la tranquilidad, silencio, descanso y privacidad de los huéspedes. Así como de conducirse sin recato, emitir gritos o provocar sonidos notoriamente elevados que molesten a otros huéspedes o perturben la tranquilidad del Hotel. También deben evitar actuar de manera grosera o agresiva contra otros huéspedes, acompañantes, visitantes, empleados del Hotel, jerárquicos o no, y/o aún contra sus propios acompañantes.
- 14.** Se encuentra totalmente prohibido, y serán pasibles incluso de incurrir en responsabilidad penal, realizar actos de violencia, intimidación psíquica o moral, acoso de cualquier índole, proferir amenazas, justificadas o no, y realizar cualquier acto, exclamación o expresión que afecte el honor, prestigio o la integridad psíquica y/o física de cualquier cliente, empleado, directivo o tercero.

*Todas las normas antes enunciadas en modo alguno podrán interpretarse como una discriminación a ningún tipo de etnia, nacionalidad, género, religión, raza, edad o ideología política de los destinatarios, sino un medio idóneo de garantizar a todos sus visitantes, huéspedes, clientes, empleados o terceros, la excelencia y calidad de servicios del Hotel. En ningún caso podrá ser interpretado como limitativo o restrictivo de los derechos individuales de quien voluntariamente ingrese al establecimiento consciente de las características del mismo, de la facultad que posee el Hotel de agregar reglas que complementen las aquí establecidas. Esta facultad es propia de su derecho de propiedad y de su responsabilidad por el funcionamiento con respecto a los derechos de sus huéspedes o clientes.



COLABORADORES

COMPROMISOS DEL HSG

El HSG considera que los empleados son Colaboradores esenciales para cumplir con los objetivos del negocio y la creación de empleo de calidad en un entorno que apuesta por la formación y el desarrollo profesional y el fomento de la diversidad de capacidades, culturas, creencias y nacionalidades, todo ello en igualdad de condiciones y derechos.

- **DERECHOS HUMANOS**

El HSG reconoce que los Derechos Humanos son derechos fundamentales y universales debiendo interpretarse y reconocerse de conformidad con las leyes y prácticas internacionales, en particular, la Declaración Universal de los Derechos Humanos de las Naciones Unidas y los principios que proclama la Organización Internacional del Trabajo.

El HSG cree y promueve las relaciones basadas en el respeto, en la diversidad, y la dignidad humana y reconoce el principio de igualdad de trato y oportunidades de las personas, independientemente de su raza, color nacionalidad, origen étnico, religión, orientación política o sexual, género, estado civil, edad y discapacidad. Este principio sustenta las políticas de Recursos Humanos del Hotel y se aplican tanto en el Reclutamiento y Selección, Promoción y Oportunidades de carrera así como en los demás aspectos de la relación laboral de los Colaboradores.

En modo alguno se impedirá ni limitará el ejercicio de los derechos de asociación, sindicación y negociación colectiva de los trabajadores en el marco de las normas reguladoras de cada uno de estos derechos fundamentales.

Las personas trabajadoras migrantes que pudieran ser contratadas por la empresa contarán con los mismos derechos de igualdad de trato y oportunidades mencionados en el párrafo anterior y a lo largo de todo el presente documento. Su contratación se regirá por lo definido en la normativa nacional y contarán con el pleno derecho de libertad de circulación que se asegura a todas las personas que viven o se encuentran en la República Argentina y que están asegurados por nuestra Constitución Nacional.

Las trabajadoras que, durante su vínculo laboral con la empresa, quedaran embarazadas o atravesaran el período de lactancia de su hijo o hija, gozarán de todos los derechos previstos en la normativa nacional e internacional a la que la Argentina haya adherido, recibiendo el mismo salario durante su licencia y gozando del derecho de alimentar a su persona recién nacida durante su período de lactancia de acuerdo con lo prescripto por la normativa local. Asimismo, durante todo el período de embarazo previo a su licencia y de lactancia de su hijo o hija, la empresa les asignará tareas que no las expongan a riesgos para su salud o su seguridad personal.

La empresa asume el compromiso de no disfrazar relaciones laborales estables y permanentes por medio de ningún mecanismo de tercerización o precarización laboral o por la reiteración ilegal de contratos por tiempo determinado o estacionales. Asimismo, rechaza la contratación de cualquier persona menor de 17 años (edad mínima para la conclusión de los estudios obligatorios) en la Argentina y el trabajo infantil, así como cualquier tipo de esclavitud moderna.



En modo alguno, se impedirá ni limitará el ejercicio de los derechos de asociación, sindicación y negociación colectiva de los trabajadores en el marco de las normas reguladoras de cada uno de estos derechos fundamentales.

En ningún caso la empresa recurre a la retención de salarios, prestaciones, documentos personales o de títulos de propiedades para restringir la libertad de los trabajadores. Asimismo, tampoco se retendrá a las personas colaboradoras a quedarse en la empresa luego de finalizada su jornada laboral, salvo contraprestación reconocida a horas extras y siempre que su semana laboral no supera las 60hs semanales.

La empresa respeta los derechos privados de las personas que integran el equipo de trabajo protegiendo los datos personales que releve con un estricto principio de confidencialidad, asegurando que no serán utilizados dentro de su relación laboral bajo ningún concepto por fuera de lo estrictamente permitido por la normativa vigente.

• **DESARROLLO PROFESIONAL**

El HSG promueve el desarrollo personal y profesional de sus Colaboradores, fomentando su implicación en la mejora de sus propias capacidades y competencias. El HSG cuenta con un área de RRHH que contempla la satisfacción de sus Colaboradores, su formación y motivación.

Al producirse una vacante, el HSG se compromete a dar prioridad a los candidatos internos, sobre todo aquellos que estén interesados y calificados para asumir mayores responsabilidades, antes de seleccionar personal externo.

Las decisiones para la promoción del personal estarán basadas en el mérito del Colaborador, su experiencia, desempeño laboral, registros de asistencia, actitud e interés demostrado.

Los Colaboradores serán informados de las políticas de evaluación de su trabajo y participarán activamente en pos de mejorar su trabajo, iniciativa y dedicación.

La empresa reconoce el derecho de las personas trabajadoras a poner fin a su relación laboral, cumpliendo con la normativa de preaviso vigente en la Ley de Contrato de Trabajo y en el Convenio Colectivo de Trabajo del Sector.

• **SALUD Y SEGURIDAD**

El HSG vela para garantizar un entorno de trabajo seguro y saludable para los Colaboradores, adoptando cuantas medidas sean razonables con el fin de maximizar la prevención de riesgos laborales. Además, se facilitará los medios necesarios para el debido cumplimiento de las medidas que se estimen oportunas para prevenir los riesgos laborales.

• **COMPENSACIÓN**

El HSG procura legalidad y ética laboral. Ofrece a sus colaboradores una compensación justa y adecuada al mercado laboral en el que desarrolla sus operaciones y cumple con las leyes laborales del país. Asimismo, el HSG procura la conciliación del trabajo en la empresa con la vida personal y familiar.



NORMAS DE CONDUCTA

1. DERECHOS HUMANOS

El HSG promueve las relaciones basadas en el respeto, diversidad y dignidad humana, por lo que espera que sus Colaboradores sean ejemplo de ello.

El HSG prohíbe el abuso de autoridad y cualquier tipo de acoso, violencia, y/o discriminación; ya sea de tipo físico o psicológico, así como cualquier otra conducta que pueda generar un entorno de trabajo intimidatorio, ofensivo u hostil para las personas.

2. RESPETO POR LA LEY

El HSG se rige por el respeto por la Ley en el desarrollo de sus labores profesionales por lo que ningún Colaborador de la empresa violará la ley, tanto nacional como internacional, y tampoco cooperará con terceros en acciones u omisiones que comprometan el principio de legalidad o puedan dañar la reputación de la empresa. Además, deberán demostrar en todo momento un comportamiento ético en todas sus actuaciones profesionales y evitar cualquier conducta que, aún sin violar la ley, pueda perjudicar la reputación de la empresa y afectar de manera negativa a sus intereses e imagen pública.

3. CONSUMO DE ALCOHOL Y DROGAS Y TABACO

Está prohibido el consumo de bebidas alcohólicas durante el horario de trabajo. Su ingesta puede atentar contra la seguridad y la productividad en el entorno de trabajo.

La tenencia y/o consumo de drogas está totalmente prohibido en las instalaciones del Hotel y sus oficinas. De la misma forma y de acuerdo con la Política de Prevención de Conductas de Perjuicio social, los Colaboradores se abstendrán de promover el consumo o facilitar información para con los clientes y otros.

Con respecto al consumo de tabaco, incluso en aquellos espacios donde estuviera permitido fumar regirá siempre el respeto y la consideración hacia aquellas personas no fumadoras o menores de edad.

De la misma forma, los Colaboradores se abstendrán de fumar en su puesto de trabajo.

4. ROBOS O APROPIACIONES INDEBIDAS DE LOS ACTIVOS

HSG pone a disposición de sus Colaboradores recursos necesarios para el desempeño de sus tareas y funciones. La apropiación indebida y la utilización inapropiada de estos activos serán sancionados por la empresa y penalmente perseguidos.

Los Colaboradores deberán retirarse de su puesto de trabajo con la misma cantidad de objetos personales con las que ingresaron a trabajar, absteniéndose de llevarse activos propios de la empresa, así como objetos abandonados por clientes, por más que sean considerados "residuos" (revistas, alimentos, etc).

5. PROPINAS, REGALOS Y PREBENDAS

En ningún caso los Colaboradores ofrecerán o aceptarán regalos, invitaciones, prebendas u otro tipo de incentivos que puedan recompensar o influir en una decisión empresarial, apelando a la integridad en todas sus labores y operaciones.

Los colaboradores se abstendrán de aceptar regalos por cualquier concepto que pudieran recibir de clientes/huéspedes por un valor superior a U\$ \$100.- dólares. Rechazarán obsequios de clientes que superen este valor e informarán al Coordinador Operativo y/o al Gerente de la empresa sobre el incidente.

Con respecto a su relación con proveedores, los Colaboradores no podrán aceptar bajo ningún aspecto regalos, invitaciones, dinero, prebendas o incentivos de ningún tipo o valor. Asimismo los Colaboradores no podrán prometer, ofrecer o conceder a directivos, administradores, empleados o colaboradores de una empresa mercantil, beneficio o ventaja de cualquier naturaleza no justificada para que le favorezca



a él o a un tercero frente a otros, incumpliendo sus obligaciones en la adquisición o venta de mercancías o en la contratación de servicios profesionales.

6. SOBORNOS, CORRUPCIÓN, COMISIONES ILEGALES, TRÁFICO DE INFLUENCIAS

Está prohibida toda práctica de corrupción, soborno o pago de comisiones todas sus formas, ya sea por actos u omisiones o mediante la creación o el mantenimiento de situaciones de favor o irregulares con el objetivo de obtener algún beneficio.

Los Colaboradores se comprometen a no solicitar, aceptar u ofrecer ningún tipo de pago- en efectivo o en especie- ni en general ningún tipo de beneficio o ventaja de cualquier naturaleza no justificados para que favorezca a él o a un tercero frente a otro, incumpliendo sus obligaciones en la adquisición o ventas de mercancías o en la contrataciones de servicios profesionales.

Asimismo, los Colaboradores se abstendrán de realizar pagos con objeto de facilitar o agilizar trámite o actuación frente a cualquier órgano judicial, administración pública u organismo oficial.

7. TRATAMIENTO DE LA INFORMACIÓN

Todos los Colaboradores protegerán la Confidencialidad de la Información que la empresa les confió, así como la relativa a clientes, empleados o proveedores.

Los Colaboradores deberán mantener el más estricto secreto profesional y guardar confidencialmente toda la información que manejan en el curso de su labor profesional.

Se define como “**Información confidencial**” a toda información susceptible de ser revelada de palabra, por escrito o por cualquier otro medio o soporte, tangible o intangible, a la que pudiera tener acceso cualquier Colaborador durante su actividad profesional, incluyendo, de forma meramente enunciativa, la información relacionada con: planes de negocio, productos, previsiones financieras, contraseñas informáticas, código fuentes, presupuestos, manuales de procedimientos, contratos laborales, información sobre huéspedes/clientes, su identidad (sus actividades, ubicación de los mismos) así como cualquier otra información que considere la empresa como confidencial, no pudiendo revelar dicha información a cualquier persona dentro o fuera de la empresa, incluyendo familiares, amigos, compañeros de trabajo, medios de comunicación u otras personas para las que dicha información no sea necesaria para el cumplimiento de sus obligaciones con el HSG. La trasgresión de esta norma es considerada grave para la empresa.

Los Colaboradores evitarán en todo caso beneficiarse personalmente o a través de una persona, de cualquier tipo de actividad de lucro de la que tuviera conocimiento durante el desempeño de su tarea.

En el caso de que el Colaborador tuviera que llevar información fuera de las instalaciones del HSG y/o sus oficinas, para realizar tareas laborales o las que sean inherentes a su relación con la empresa, deberá devolver dicha información una vez se hubieran terminado las tareas realizadas fuera de las instalaciones. La Información no será copiada, reproducida o duplicada, total o parcialmente, sin la autorización escrita del HSG.

Los Colaboradores notificarán a la mayor brevedad posible cualquier tratamiento o uso incorrecto de información confidencial, cooperando con el HSG a fin de proteger dicha información.

En caso de duda, y a menos que se indique lo contrario, los Colaboradores deberán considerar reservada la información a la que tuvieran acceso en el desempeño de sus actividades profesionales.

El HSG velará por la **Protección de los Datos Personales** que se almacenen e intercambien durante la actividad cotidiana en desarrollo de los negocios sociales en la medida en que dicha protección es prioritaria para alcanzar un máximo nivel de calidad en el desarrollo del objeto social. Por este



motivo todos los Colaboradores de la empresa deberán respetar siempre la legislación sobre protección de datos personales cuando traten datos personales de clientes, proveedores o colaboradores.

La **falsificación, manipulación o utilización deliberada de información falsa** constituye un fraude. El HSG asume un principio de comportamiento de transparencia informativa, entendida como el compromiso de transmitir información fiable. Los Colaboradores deben transmitir la información de forma veraz, completa y comprensible.

En ningún caso proporcionarán a sabiendas información incorrecta, inexacta o imprecisa.

8. CONFLICTO DE INTERESES

Se considera que existe conflicto de interés en toda aquella situación en la que entren en colisión de forma directa o indirecta, el interés del HSG y el interés personal de alguno de sus Colaboradores.

El HSG respeta la participación de los Colaboradores en otras actividades financieras o empresariales, siempre que tales actividades sean legales y que no entren en concurrencia u originen posibles conflictos de interés con sus responsabilidades como empleados del HSG.

Todos los Colaboradores deberán evitar toda situación que pudiera suponer un conflicto entre interés personal y los de la empresa, debiendo abstenerse de representar al HSG, intervenir o incluir en la toma de decisiones en las cuales, directa o indirectamente, ellos mismos o una **Persona Vinculada** a ellos tuvieran un interés personal.

A estos efectos se entenderá por **Persona Vinculada** al Colaborador: el cónyuge o las personas con análoga relación de afectividad; los ascendientes, descendientes y hermanos (junto a sus descendientes) del Colaborador; los ascendientes, descendientes y hermanos (junto a sus descendientes) del cónyuge.

Por estos motivos, el HSG, se abstiene de emplear a toda **Persona Vinculada** al Colaborador, con el fin de que no exista conflicto de intereses producto de este vínculo. En el caso de Proveedores, sólo podrán serlo toda Persona Vinculada al Colaborador que cuente con expresa autorización de la Dirección.

9. USO ADECUADO DE LAS HERRAMIENTAS INFORMÁTICAS

Los Colaboradores harán uso de las herramientas informáticas (correo electrónico, internet, sistema de gestión, teléfono, fax, etc) en condiciones acordes con el desarrollo del puesto y con las funciones que desempeñan. No se utilizarán en forma abusiva ni en acciones que pudieran afectar a la reputación o imagen del HSG.

Los colaboradores únicamente podrán acceder a los sistemas informáticos a los que se esté autorizado y con las licencias oportunas. No se instalará, utilizará o distribuirá ningún tipo de software que pudiera afectar a la seguridad de los sistemas, ni podrán hacerse copias no autorizadas o efectuar acciones que permitan la entrada de virus informáticos.

Las comunicaciones que se pudieran realizar a través de las herramientas informáticas no deben contener declaraciones ofensivas o difamatorias.

El usuario de cualquier medio informático o de comunicación que sea propiedad del HSG no podrá divulgar o transmitir información ilegal, sexista, abusiva, difamatoria, obscena, racista, pornográfica, por medio de fotos, textos, enlaces a otras páginas, etc.



PROVEEDORES

COMPROMISOS DEL HSG

- **DERECHOS HUMANOS**

El HSG reconoce que los Derechos Humanos son derechos fundamentales y universales debiendo interpretarse y reconocerse de conformidad con las leyes y prácticas internacionales, en particular, la Declaración Universal de los Derechos Humanos de las Naciones Unidas y los principios que proclama la Organización Internacional del Trabajo.

El HSG cree y promueve las relaciones basadas en el respeto, en la diversidad, y la dignidad humana y reconoce el principio de igualdad de trato y oportunidades de las personas, independientemente de su raza, color nacionalidad, origen étnico, religión, orientación política o sexual, estado civil, edad y discapacidad. La Política de Compras del HSG es alcanzado por este principio y se aplica tanto en la Selección de Proveedores (entre otros requisitos que se detallarán más adelante), así como en la relación laboral de aquellos empleados de proveedores que que se encuentren realizando tareas en las instalaciones del HSG.

- **COMUNICACIÓN Y ACOMPAÑAMIENTO**

El HSG se compromete a extender el presente Código de Ética entre sus Proveedores.

De la misma forma y en congruencia con su Política de Sostenibilidad, se compromete a acompañar a sus Proveedores, en la medida que le sea posible, a implementar buenas prácticas empresariales con el fin de que mejoren sus estándares ambientales, éticos y sociales.

- **PROFESIONALISMO**

El HSG se compromete a entablar una relación con sus proveedores de profesionalidad, justicia y transparencia.



NORMAS DE CONTRATACIÓN Y COMPRAS

En congruencia con la Política de Compras y Contrataciones Sostenibles, el HSG promueve entre sus Proveedores y espera de ellos:

1. BAJO LA LEY

Todo Proveedor deberá estar operando, cumpliendo escrupulosamente con normativa vigente. Los proveedores se responsabilizarán de que las empresas subcontratadas trabajen bajo las normas promovidas por el presente documento y dentro del marco legal correspondiente. Todo Proveedor deberá promover y respetar los horarios máximos de trabajo y sueldos mínimos establecidos. Además, deberán garantizar que sus empleados desarrollen su trabajo bajo estándares de seguridad e higiene.

2. CALIDAD

El HSG exige a sus proveedores que garanticen y respondan sobre la calidad de sus productos y servicios.

3. DERECHOS HUMANOS Y COMUNIDAD

Los Proveedores deberán respetar el cumplimiento de los Derechos Humanos Internacionalmente reconocidos y asegurarse de no defraudar ni incurrir en abusos de estos derechos dentro de sus operaciones de negocio. Por ello, todo Proveedor tratará con dignidad y respeto a sus empleados./colaboradores.

Todo Proveedor deberá promover y respetar los siguientes principios:

- Rechazar toda forma de trabajo infantil.
- Erradicar cualquier tipo de trabajo forzoso o realizado bajo coacción.
- Rechazar la Explotación Sexual Comercial contra Niño/as y Adolescentes así como la Trata de personas en todas sus formas.
- Evitar la discriminación y promover la diversidad y la igualdad de género.
- Respetar los derechos de los empleados/colaboradores a asociarse, organizarse o negociar colectivamente sin que sufran por ello ninguna clase de sanción.
- Promover y adoptar acciones que favorezca el desarrollo de la comunidad local.

4. MEDIO AMBIENTE

Todo Proveedor deberá obtener y mantener los permisos ambientales para la operatividad de su empresa en caso de ser requeridos. Los Proveedores deben estar orientados a la protección medioambiental, a adoptar métodos que favorezcan el desarrollo y difusión de tecnologías respetuosas con el medio ambiente, que sigan las mejores prácticas en la gestión ambiental, incluida la eficiencia energética, la gestión de la biodiversidad, la reducción de los desechos y el reciclaje. HSG prioriza en su compra, aquellos productos y servicios que sean locales, orgánicos, biodegradables, que utilicen envases retornables, que reduzcan el packaging y que acrediten su compromiso con el medio ambiente.

El Hotel Saint George se reserva el derecho a disolver su relación contractual con aquellos Proveedores que incurran en incumplimientos de las presentes normas de manera reiterada o grave pudiendo reclamarles indemnización por daños y perjuicios.



COMUNIDAD

COMPROMISOS DEL HSG

El Hotel Saint George cuenta con una Política de Sostenibilidad que proporciona el marco de referencia para establecer su involucramiento con la comunidad. Por medio de ella, el HSG se compromete a:

- > Priorizar en la contratación de Colaboradores a residentes de Puerto Iguazú, ofreciéndoles trabajo de calidad y regulado por la ley.
 - > Priorizar en la contratación de Proveedores a empresas/emprendimientos locales con el fin de promover el desarrollo económico y social de Puerto Iguazú y Misiones.
 - > Promover los Derechos Humanos dentro y fuera de la empresa.
 - > Promover la Diversidad y la Igualdad de Género.
 - > Rechazar la Explotación Sexual Comercial de Niñas/os y Adolescentes. Implementar el protocolo de Acción diseñado para tal fin, capacitar a sus Colaboradores y cumplir con su compromiso de informar a las autoridades competentes en casos de sospechas.
 - > Implementar la Política de Prevención de Conductas de Perjuicio Social, por medio del cual se rechaza dentro de sus instalaciones el consumo de drogas ilegales, el irrespeto a las tradiciones locales, toda forma de discriminación y la Trata de personas en todas sus formas.
 - > Rechazar el trabajo infantil.
 - > Difundir la cultura local y el valor de lo nativo.
 - > Comunicar el Código de Conducta para Visitas a Comunidades Originarias, promoviendo un turismo más responsable.
 - > Escuchar y responder, siempre en la medida de lo posible, a los pedidos y las necesidades de los colectivos sociales vulnerables de Puerto Iguazú.
 - > Prevenir todo tipo de soborno o corrupción comprometiéndose a no contar con fondos o activos no declarados ni registrados y a desarrollar mecanismos de transparencia para identificar, declarar y gestionar posibles conflictos de interés.
 - > Respetar la confidencialidad y el anonimato de los defensores del ambiente y de los derechos humanos, los representantes sindicales, los denunciantes y los portavoces de la comunidad.
 - > Asegurar que las actividades turísticas no contribuyen a conflictos políticos, económicos, sociales y/o ambientales que pongan en peligro la paz y los medios de vida de la comunidad.
 - > Asegurar que las actividades propuestas por la empresa a sus clientes que se desarrollen en interacción con una comunidad originaria local ha contado con su consulta previa, libre e informada y se realiza de forma consensuada, respetuosa y culturalmente apropiada.
 - > Evitar cualquier desarrollo de infraestructuras y/o actividades que produzcan alteraciones en los sitios del patrimonio natural, histórico, arqueológico, cultural y/o sagrado, comprometiéndose a investigar previamente a realizar cualquier tipo de actividad o desarrollo de infraestructura.
-
- > Extender los valores de la Sostenibilidad en la comunidad de Puerto Iguazú.
 - > Participar en espacios de gestión articulada con el fin de contribuir hacia el desarrollo sostenible de Puerto Iguazú.



MEDIO AMBIENTE

COMPROMISOS DEL HSG

El Hotel Saint George cuenta con una Política de Sostenibilidad que proporciona el marco de referencia para establecer y revisar los objetivos medioambientales en los que se deben desplegar su actividad profesional. La mencionada Política contempla:

- > Utilizar racionalmente los recursos, minimizando los consumos de agua y energía así como del papel. Medir mensualmente los consumos y establecer metas anuales de reducción.
- > Reducir la generación de residuos por medio de la Política de Compras Sostenibles, en la que se prioriza la compra de productos de envases retornables, rellenables y de packaging reducido.
- > Separar residuos con el fin de favorecer el reciclado.
- > Implementar las herramientas necesarias para prevenir la contaminación.
- > Medir y reducir las emisiones de CO2 que genera la operación. Además compensar las reducciones emitidas y facilitar a sus clientes formas concretas para compensar las emisiones producidas por su viaje hasta el Iguazú.
- > Implicar a todos los Colaboradores en el logro de los objetivos ambientales propuestos mediante programas de Capacitación. Sensibilizarlos respecto al Cambio Climático y promover su mitigación.
- > Dar preferencia a los proveedores locales y que apliquen prácticas amigables con el medio ambiente. Acompañar y dar soporte a los proveedores en la aplicación de aquellas prácticas y evaluarlos anualmente.
- > No realizar, ni facilitar, ni promover la captura, compra, utilización y/o venta de productos, alimentos y/o recuerdos elaborados a partir de especies amenazadas o en peligro de extinción.
- > No capturar, consumir, exhibir, vender o comercializar especies silvestres.
- > Utilizar sólo plantas autóctonas y endémicas obtenidas de fuentes sostenibles, evitando las especies exóticas e invasoras para actividades de paisajismo, decoración y restauración de ecosistemas.
- > Promover buenas prácticas ambientales entre Clientes, invitándolos a participar del cuidado del medio ambiente y el uso racional de recursos. Promover el Código de Conducta para Visitas a sitios Naturales, promoviendo un turismo más responsable.
- > Contribuir a la conservación de la Selva Paranaense por medio de alianzas con distintas ONG's y Fundaciones especialistas en la materia.
- > Implementar las condiciones del desarrollo del turismo sostenible colaborando con administraciones públicas como con entidades del sector.
- > Promover en la comunidad los valores de la Sostenibilidad y la sensibilización sobre el Cambio Climático.



PROCEDIMIENTO DE DENUNCIAS

El Hotel Saint George ha establecido un procedimiento que permita notificar cualquier incumplimiento de los principios contenidos en el presente Código de forma confidencial y sin temor a represalias. Cualquier Destinatario del presente documento podrá denunciar presuntos incumplimientos y faltas al Código de Ética.

Las denuncias se cursarán por vía electrónica o bien por medio de un buzón que será colocado en el área de personal. El gestor de las denuncias será el Gerente Operativo de la empresa.

El gestor de la denuncia analizará la información presentada y solicitará las pruebas correspondientes. En toda denuncia idealmente deberán existir los siguientes elementos:

- Nombre, apellido y DNI del denunciante.
- Argumentos o pruebas veraces y precisas que soporten la denuncia.
- Persona denunciada o colectivo 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.

Todo Destinatario del presente documento tiene la posibilidad de realizar preguntas, buscar consejo y plantear cuestiones asociadas al cumplimiento del Código de Ética y podrá hacerlo frente al Gerente Operativo y/ Gerente Administrativo y la Dirección de la empresa.

Los Colaboradores tanto como los Proveedores y el resto de Grupos de interés podrán comunicar supuestas irregularidades del Código de Ética, enviando un email al siguiente correo electrónico: **rhh@hotelsaintgeorge.com**

Las cuestiones pueden ser denunciadas de forma anónima o personal. No obstante la identidad del denunciante y la mayor información que éste pueda aportar, permitirán al HSG una mejor y más exhaustiva investigación y posibilidad de respuesta a la denuncia, consulta o sugerencia que se plantee.

El HSG garantiza a quienes soliciten consejo o quieran comunicar un incidente, un trato basado en el respeto y dignidad.

Los datos y las declaraciones realizadas se examinarán con estricta confidencialidad.

La información recibida sobre potenciales incumplimientos del Código de Ética serán investigadas 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.

Esperamos que nuestros Colaboradores y Directivos actúen de forma profesional y de acuerdo a los más elevados estándares de integridad.



CUMPLIMIENTO

Las contravenciones a este Código, en la medida de lo posible, deberán ser corregidas inmediatamente, y se sancionaran, si procede, con arreglo a la normativa laboral vigente, con independencia de otras responsabilidades en las que pueda incurrir el infractor y del oportuno ejercicio de las acciones legales a que pudiera haber lugar.

ACEPTACIÓN

Todos los sujetos obligados deben aceptar y hacer suyo este Código. La empresa habilitara los procedimientos que garanticen el conocimiento y aceptación del presente Código de Ética.

Con la aceptación del presente Código, los Destinatarios quedaran automáticamente vinculados a posteriores adaptaciones o actualizaciones del presente documento, siempre que dichas actualizaciones estuvieran motivadas por cambios normativos, salvo manifestación expresa en contrario. Dichas actualizaciones serán debidamente comunicadas a los Destinatarios.

Los sujetos obligados y proveedores que se vayan incorporando a la empresa o que sean incluidos en el registro de proveedores, según proceda, firmaran el Código de Ética de forma que sea parte integrante de su contrato de trabajo, de suministro o de prestación de servicios, según corresponda.