

## **CÓDIGO ÉTICO, DE CONDUCTA Y ANTICORRUPCIÓN**

### **Índice**

1. Objeto
2. Ámbito de aplicación
3. Política de calidad
4. Principios de actuación ética y socialmente responsable
5. Normas de conducta con y entre los empleados
6. Normas de conducta con terceros
7. Relaciones con proveedores y empresas colaboradoras
8. Cumplimiento del código ético y de conducta
9. Normas anticorrupción

### **1. Objeto**

El Código Ético y de Conducta contiene una recopilación de los principios orientadores y de las normas reguladoras del comportamiento tanto de ICHIBAN S.L. como de las personas que la integran dentro del marco de su actividad profesional y de las relaciones que mantienen entre sí o con terceros dentro del mismo marco. Todo ello con el fin de que su actuación se ajuste a la legalidad vigente y responda a unos estándares de profesionalidad, legalidad y sentido de la responsabilidad.

Su contenido se complementa con las políticas, las normas y los procedimientos internos de ICHIBAN S.L. a los que el propio Código se remite.

### **2. Ámbito de aplicación**

Su aplicación afecta tanto a los empleados como a la Dirección de la sociedad ICHIBAN S.L., y a quienes, por mantener una colaboración estrecha y permanente, se adhieran o queden sometidos al cumplimiento de las normas que le afecten a causa de la naturaleza o finalidad de sus actividades.

Se procurará que proveedores y contratistas que mantengan relaciones profesionales con ICHIBAN S.L. conozcan los aspectos del Código que les afecten.

### **3. Política de calidad y sostenibilidad**

- **Garantía de Calidad:** La satisfacción de nuestros Clientes, Proveedores Externos y Empleados, es la razón de ser de nuestro trabajo diario. Nuestros huéspedes son la prioridad a la hora de planificar y desarrollar nuestros Servicios y Productos. Nuestros objetivos de mejora parten de sus opiniones y sugerencias.

Sistematizamos nuestra Gestión de Calidad y Sostenibilidad implantando Sistemas Operativos que incluyen Procedimientos de Trabajo y de Mejora Continua, que nos permiten alcanzar los requisitos exigidos por nuestros Clientes y nuestro Entorno, aplicando las Normativas Legales Locales, Regionales, Nacionales e Internacionales.

- **Sostenibilidad y Medio Ambiente:** Nos comprometemos con la protección medioambiental y nos esforzamos por reducir y minimizar los impactos en el medio

ambiente. Separamos residuos, reducimos el consumo de agua y energía, adaptamos las infraestructuras al entorno y gestionamos los vertidos de residuos peligrosos, a través de gestores autorizados. Promovemos la sostenibilidad a través de Proveedores Locales, priorizamos los productos menos agresivos con el medio ambiente, incluyendo transporte y envasado y participamos solidariamente en actividades locales.

- **Recursos Humanos, Seguridad y Salud:** El personal es nuestro mayor activo; manifestamos nuestro compromiso social y responsabilidad en la relación laboral con nuestros Empleados, en base al desarrollo personal y profesional, al apoyo, respeto y valoración justa, así como al estricto cumplimiento de la legislación en todos los ámbitos relacionados con su actividad laboral y los Derechos Humanos.

Valoramos las aportaciones de todos los Empleados, la creatividad y la implicación en los objetivos definidos, respetando la libertad de asociación y las Políticas de Igualdad.

Estamos comprometidos con la prevención, el control de riesgos laborales y el desarrollo de acciones que mejoren la Seguridad y Salud de nuestros Empleados y Clientes.

- **Protección Infantil:** Evitamos cualquier tipo de discriminación y cualquier forma de explotación, incluyendo la explotación sexual infantil, implicando para ello a Empleados, Colaboradores, Proveedores Externos y Clientes. Participamos además en el proyecto *Aldeas Infantiles SOS*, en donde se protege a los niños dándoles un entorno familiar estable y seguro.
- **Compras y desarrollo de la Comunidad Local:** Aplicamos procedimientos estrictos respecto a evaluación y selección de Colaboradores y Proveedores Externos en base a la aplicación de la legislación vigente sobre Medioambiente, política de Recursos Humanos y Protección Infantil. Priorizamos a los Proveedores Locales y apoyamos el desarrollo de la Comunidad Local de forma solidaria.

*La Política General de Calidad y Sostenibilidad está a disposición de Colaboradores, Proveedores Externos y Clientes y será conocida por todos los Empleados.*

#### **4. Principios de actuación ética**

- Actuación ética y socialmente comprometida:
  - Cumplimiento de las leyes y de las obligaciones que de ella derivan.
  - Equidad en la relación de Dirección, empleados y colaboradores.
  - Compromiso de transparencia.
  - Protección medioambiental y esfuerzo por reducir y minimizar los impactos en el medio ambiente.
- Respeto y salvaguarda de los Derechos Humanos.
- Cumplimiento de la legalidad vigente.
- Confidencialidad de la información y protección de datos de carácter personal.

## 5. Normas de conducta con y entre los empleados

- Respeto a las personas.
- Igualdad de oportunidades y no discriminación.
- Conciliación de vida personal y laboral.
- Compromiso y cooperación en el trabajo, eficiencia y desarrollo profesional.
- Salud, Bienestar y Prevención de Riesgos Laborales.
- Recursos y medios para el desarrollo de la actividad profesional.

## 6. Normas de conducta con terceros

Compromiso con la mejora de la oferta y la calidad de nuestros servicios, estableciendo relaciones de confianza y respeto mutuo con los clientes.

- *Normas de cortesía*
- El cliente es la parte más importante de nuestro trabajo. Amabilidad, simpatía y respeto, son las claves de una comunicación eficaz.
- *Saludar siempre a los clientes sonriendo, mirando a los ojos y diciendo: Buenos Días, Buenas Tardes o Buenas Noches, llamándoles por su apellido SR/A. si lo conocemos. Saludaremos siempre en castellano si no conocemos su idioma. Siempre se tratará a los clientes de USTED/ES.*
- *Ante una queja por parte del cliente, intentar resolverla lo antes posible si está en nuestra mano, avisando siempre de inmediato de la incidencia a nuestro responsable directo.*
- *Siempre y en cualquier caso los responsables de los departamentos, se informará a recepción de quejas o comentarios relevantes, para intentar minimizar su impacto o evitar que se repita una queja, en caso de comentarios positivos; se trasladarán al equipo en el briefing o reunión siguiente.*

## 7. Relaciones con proveedores y empresas colaboradoras

Se intentará que los proveedores y colaboradores, en la medida en que tengan una relación continuada con la empresa, mantengan principios y políticas de actuación análogos a los establecidos en el Código, y rehusará relacionarse, incluso con carácter ocasional, con aquéllos cuya conducta resulte incompatible con estos principios.

## 8. Cumplimiento del código ético y de conducta

Estos principios y criterios de actuación son de obligado cumplimiento para todas las personas sometidas a su ámbito.

## 9. Normas anticorrupción

Nuestros valores, implican un compromiso con los más altos estándares de integridad, transparencia, respeto a la legalidad y a los derechos humanos. Por ello, exigimos que nuestro negocio se desarrolle conforme a dichos principios y con máximo respeto a las leyes, tanto nacionales como internacionales, que resulten de aplicación.

La Política Anticorrupción de ICHIBAN, S.L., rige el comportamiento de todos los administradores, directivos y empleados, además de los colaboradores en el desarrollo del negocio. Esta es una política de tolerancia cero con cualquier práctica que pueda ser calificada como corrupción o soborno, tanto activo como pasivo. Una política de transparencia que rige las interacciones entre cualquier persona e ICHIBAN, S.L..

Estamos sujetos al cumplimiento del Código Penal Español. Estas normas prohíben la corrupción de funcionarios, así como la corrupción en los negocios entre particulares, ya sea activa o pasiva.

Para trabajar en pro del seguimiento de la Política Anticorrupción, disponemos de procesos internos de vigilancia y control para prevenir actos que pudieran ser considerados como corrupción o soborno de cualquier tipo. Si se conoce o sospecha fundadamente que se ha cometido una infracción de la presente Política, deberá avisarse inmediatamente al superior jerárquico, a la Dirección.

Constituye una infracción de esta Política todo incumplimiento de las Leyes Anticorrupción y, en particular:

- Dar, ofrecer, prometer, contratar o autorizar la entrega de Algo de Valor, directa o indirectamente, (a) a un Funcionario, para influir ilícitamente en uno de sus actos o decisiones oficiales; (b) a una persona jurídica o entidad análoga en la que un Funcionario o una Persona Vinculada sea accionista, administrador, participe o tenga control gerencial o posición de influencia en la misma, para influir ilícitamente en uno de los actos o decisiones oficiales del Funcionario (c) a cualquier persona, para inducirla a influir ilícitamente en un acto o decisión oficial; (d) como recompensa por un acto o decisión oficial. Entre los actos también se incluye la omisión de actuar o de retrasar la actuación que el Funcionario debiera practicar. Para contravenir la presente Política no es necesario que el intercambio ocurra efectivamente: una oferta o una promesa resultan suficientes.

- Solicitar, recibir o aceptar Algo de Valor que pueda inducir a desempeñar las obligaciones laborales desleal o indebidamente, u ofrecer, dar o autorizar la entrega de Algo de Valor con el fin de influir en otra persona para que desempeñe sus obligaciones laborales desleal o indebidamente.

- Firmar contratos falsos en incumplimiento de esta Política.

- Ocultar o malversar fondos u ocultar o intentar ocultar las fuentes de dichos fondos.

ICHIBAN, S.L. tiene implantados controles y procedimientos internos adecuados, que ayuden a prevenir el cohecho o cualquier otra forma de corrupción y a detectar las transacciones ilegales y unas prácticas de contabilidad que contribuyan a garantizar la exactitud de sus libros y registros. El mantenimiento de activos y pasivos ocultos o mal contabilizados está prohibido. Todos los pagos, gastos y transacciones deberán contabilizarse adecuadamente de acuerdo con la normativa contable aplicable, sin ningún desembolso oculto que encubra la verdadera naturaleza de cualquier acuerdo, y habrán de contar con las oportunas autorizaciones, según se establece en los procedimientos de pago, gastos y transacciones.