



Código de Conducta Ética



Carta de Dirección

El Hotel Luz Castellón, tras sus 10 años de andadura, viene demostrando su calidad de servicio, excelencia, que está siendo reconocida tanto por nuestra reputación on y off line, como por la fidelidad que continuamente nos demuestran nuestros clientes.

Recogemos pues los frutos de un duro y gratificante trabajo de equipo. Durante estos años, hemos sido fieles a nuestros valores, valores que hemos creído oportuno, coincidiendo con nuestro décimo aniversario, y siendo ya una empresa responsable y sostenible, plasmar y transmitir en este código de conducta. Nuestro objetivo no es otro que mantener nuestra excelencia buscando siempre la mejora continua.

Estos valores muy vinculados a nuestra naturaleza de empresa familiar, actualizados con el paso de los años pero conservando su más pura esencia.

Nuestro compromiso con todas las personas que interactúan con nosotros, nuestra amabilidad, eficiencia, respeto y honestidad nos ha hecho valedores de la confianza de todo nuestro entorno.

Animo a todos los compañeros y resto de grupos de interés, proveedores, colaboradores etc... a seguir en esta línea de compromiso con nuestros principios de actuación, aplicando el presente Código Ético.

Estoy convencida de que esto hará que nos sintamos orgullosos de trabajar o colaborar con esta empresa.

Os pido pues, que sea más que un documento, ha de ser un compromiso, un compromiso con el Hotel Luz Castellón.

Muchas gracias.

Eva Roqueta

Directora Hotel Luz Castellón



Introducción

VALORES UNIVERSALES

El Hotel Luz ha tomado como marco de referencia para elaborar este código una relación de estándares y modelos reputados de comportamiento empresarial de ámbito global. Nuestra pretensión ha sido reforzarlos y adaptarlos “ad Hoc” para nuestra compañía
Los modelos han sido, entre otras:

- La Declaración Universal de los Derechos Humanos del 10 de Diciembre de 1948.
<http://www.un.org/en/documents/udhr/index.shtml>
- Código Ético del Turismo de la Organización Mundial del Turismo: Aprobado en 1999 por la Asamblea de la OMT de Naciones Unidas. Se trata de un conjunto de diez principios diseñado para guiar a los principales actores del desarrollo turístico que aspira a ayudar a maximizar los beneficios del sector, minimizando a la vez su impacto en el medio ambiente, el patrimonio cultural y las comunidades locales. www.unwto.org
- Pacto Mundial de las Naciones Unidas.
El Pacto Mundial de la ONU pide a las empresas adoptar, apoyar y promulgar, dentro de su esfera de influencia, un conjunto de valores fundamentales en las áreas de derechos humanos, normas laborales, medio ambiente y anti-corrupción.
<http://www.pactomundial.org/los-diez-principios-de-pacto-mundial/>

VALORES Y PRINCIPIOS DE ACTUACIÓN

El presente código de conducta tiene como finalidad determinar los valores, principios y normas que deben regir el comportamiento y la actuación de las personas que integran los diferentes grupos de interés en la empresa. Entiéndase por grupos de interés los empleados, los estudiantes en prácticas, los clientes, los propietarios, y los diferentes colaboradores (proveedores, agentes de viajes etc...)

El Hotel Luz Castellón quiere seguir creciendo de una manera responsable, sostenible y comprometida con todos sus grupos de interés. Como empresa familiar queremos contribuir a conseguir un mundo mejor, un mundo con personas respetuosas y responsables, un mundo que comparta nuestros valores fundamentales.

VISIÓN

Nuestra razón de ser es ser un referente y un ejemplo a seguir en nuestro sector, buscando siempre la excelencia y el bien común.

MISIÓN

Nuestro objetivo es ser líderes en nuestra provincia logrando la sostenibilidad tanto empresarial, como de las personas que forman parte de nuestros grupos de interés, siendo social y medioambientalmente responsable.

VALORES

Nuestros pilares básicos que nos identifican y nos sirven de guía en nuestras actuaciones son:

- **Las personas siempre son lo primero**
Porque los clientes son nuestra razón de ser.
- **Compromiso**
Porque nos comprometemos a establecer relaciones de confianza y beneficio mutuo.
- **Excelencia**
Porque somos profesionales y eficientes, recibimos el feedback de todos los grupos de interés y nos adaptamos modificando nuestros procesos y servicios buscando la mejora continua.
- **Responsabilidad**
Porque optimizamos recursos, facilitamos la formación para la proyección profesional y rentabilizamos la compañía de una forma sostenible para las personas, la propia Compañía y el medio ambiente.
- **Respeto**
Porque buscamos la igualdad, la equidad y la coherencia.
- **Amabilidad**
Porque tenemos vocación de servicio y nuestras sonrisas son sincera.



Introducción

COMPROMISOS DEL HOTEL LUZ CASTELLÓN

El Hotel Luz Castellón una vez publicado este código ético se compromete a mantener estos valores, se compromete con los grupos de interés y especialmente con sus empleados

Adoptaremos las medidas necesarias para hacer efectivo el conjunto de valores, principios y normas que componen este código ético

Es nuestra responsabilidad comunicar a todas las personas que forman parte del equipo del Hotel Luz el presente código, pidiéndoles que lideren su cumplimiento a través del ejemplo. Tenemos los mecanismos necesarios para garantizar que este Código se comprenda, se respete y se aplique

COMPROMISOS GENERALES DEL HOTEL LUZ CASTELLÓN

- Fomentar los Derechos Humanos, derechos fundamentales y universales según la Declaración Universal de los Derechos Humanos de las Naciones Unidas .
- Cumplir y respetar la legislación y obligaciones regulatorias nacionales e internacionales
- Garantizar la confidencialidad de la información de la compañía que nos ha sido confiada
- Asegurar que la normativa interna y las actuaciones de todos los empleados se fundamentan en los principios y valores de la compañía
- Para garantizar la reprobación de conductas se establecen mecanismos de vigilancia y control de los principios, valores y compromisos
- Garantizar la integridad evitando cualquier conflicto de intereses que pueda anteponer prioridades personales a las colectivas. Para ello no se contratarán los servicios profesionales de cualquier familiar(unido por afinidad o consanguinidad) ni se aceptarán regalos por cualquier concepto sin autorización previa de la dirección del hotel
- Actuar de forma contundente ante cualquier forma de discriminación, garantizando así, la igualdad de trato y oportunidad
- Innovar, evolucionando anticipándonos tanto a los riesgos como a las demandas de nuestros grupos de interés. Adaptarnos al cambio constante para crecer juntos garantizando la sostenibilidad

COMPROMISOS CON LOS PROPIETARIOS DE LA COMPAÑÍA

- Gestionar la compañía para crear valor facilitando veraz y puntualmente la información relevante para sus decisiones de inversión
- Asegurar la máxima fiabilidad y exactitud de nuestros registros contables y financieros
- Mantener una relación de respeto y beneficio mutuo
- No ser cómplices de malas prácticas o de políticas de negocio que vayan en contra de los compromisos, valores y principios de la Compañía
- Gestionar desde la honestidad y la más absoluta transparencia



COMPROMISOS CON NUESTROS EMPLEADOS

- Velar para garantizar un entorno de trabajo seguro y saludable, cumpliendo todas las medidas de seguridad e higiene en el trabajo, evitando poner en riesgo la salud y la integridad física de las personas, protegiendo así al empleado en el ejercicio de su trabajo
- Promover el desarrollo personal y profesional de los empleados, potenciando sus habilidades para mejorar sus capacidades y competencias, fomentando la formación continua y garantizando un buen y motivante ambiente laboral
- Garantizar la debida cobertura de las necesidades de la Compañía al mismo tiempo que se concilia la vida familiar
- Asegurar que los procesos de selección, promoción interna, formación y retribución están basados en criterios de competencia, valía y mérito profesional. Ofrecer una compensación justa y adecuada al mercado laboral en el que desarrolla sus operaciones.
- Facilitar la comunicación interpersonal garantizando la confidencialidad y respetando su privacidad

COMPROMISOS DE NUESTROS EMPLEADOS

- Garantizar la excelencia del servicio al cliente, pues es nuestra razón de ser
- Defender y proteger la reputación de la Compañía
- Atender con humildad, respeto y amabilidad a clientes, compañeros, propietarios, proveedores, y resto de colaboradores
- Manejar cuidadosa y confidencialmente la información interna y externa. No haciendo uso de la misma para favorecer los propios intereses
- Aprovechar las oportunidades de desarrollo personal y profesional que ofrece la compañía, ofreciendo a la misma flexibilidad, iniciativa, creatividad y trabajo en equipo
- Contribuir a mantener el buen clima laboral mediante una buena gestión emocional, la comunicación interpersonal en las formas y vías adecuadas y la comprensión y colaboración con el resto de compañeros de otros departamentos
- No consumir alcohol ni sustancias tóxicas durante la jornada laboral ni acudir al puesto de trabajo bajo los efectos de las mismas
- Rechazar regalos o atenciones directamente si son de gran valía y comunicarlo a dirección el resto
- Rechazar cualquier actividad profesional paralela que pueda interferir en el cumplimiento de las obligaciones con la Compañía
- No participar en tomas de decisiones con conflicto de intereses
- Evitar el trato de favor en base a relaciones familiares o personales
- Optimizar los recursos disponibles cuidando adecuadamente los bienes tanto materiales como personales. Ser socialmente responsable, sin dañar, malgastar o derrochar
- No tolerar ni fomentar las acciones de discriminación por ninguna razón



- En el caso de empleados responsables a su vez de otros empleados serán referente personal y profesional para ellos.

Nunca darán instrucciones contrarias a la ley ni a la normativa interna de la Compañía, incluyendo este Código Ético

COMPROMISO CON Y DE LOS CLIENTES

- Ofrecer experiencias personalizadas buscando la excelencia intentando superar así las expectativas creadas
- Disponer de todos los medios para garantizar que los servicios ofrecidos no conlleven riesgos para la salud
- Garantizar la confidencialidad de sus datos personales o profesionales
- Respetar la diversidad de cualquier tipo y ser respetuosos y ofreciendo servicios “ad Hoc” adaptándonos a las necesidades de todos nuestros clientes y, evitando así, discriminaciones
- Ser coherentes con nuestros valores siendo honestos en nuestras acciones publicitarias, dando información veraz, clara, útil y precisa.
- Evitar tener relaciones comerciales con organizaciones contrarias a nuestros principios y valores o ilegales
- Disponer de canales transparentes y accesibles para informarse ante cualquier duda o consulta y para hacer llegar sus observaciones, felicitaciones o quejas
- Construir relaciones de confianza y beneficio mutuo que garanticen la fidelidad a largo plazo

Atendiendo a los valores aquí plasmados, nuestros clientes para garantizar la calidad del servicio y la sostenibilidad de la compañía se comprometen a:

- Hacer un buen uso de las instalaciones contribuyendo con sus buenas prácticas al ahorro energético y por ende a la sostenibilidad medioambiental
- Ser respetuoso y tolerante con el resto de clientes logrando así una perfecta convivencia en armonía
- Solicitar exclusivamente los servicios que pueden ser prestados por nuestra compañía
- Comunicar, por las múltiples vías, cualquier observación de mejora, queja o incumplimiento del código aquí reflejado
- Ser cordial, amable y respetuoso con los empleados de la compañía

COMPROMISO CON Y DE LOS PROVEEDORES

- Evitar tratos de favor que distorsionen la libre competencia, seleccionándolos con criterios objetivos, éticos, sociales, medioambientales y de negocio
- Seleccionar proveedores cuyas prácticas empresariales respeten la dignidad humana, no incumplan la Ley y no pongan en peligro la reputación de la empresa
- No aceptar de nuestros proveedores ningún tipo de contraprestación económica, regalo o invitación que por su valor pueda exceder lo simbólico y la mera cortesía
- Hacer extensivo el presente Código Ético a nuestra cadena de suministro



- Habilitar mecanismos de comprobación de su cumplimiento
- No colaborar con proveedores que sean partícipes de cualquier tipo de corrupción, extorsión o soborno que pudiera afectar a los principios del comercio justo

COMPROMISO CON EL SECTOR TURÍSTICO Y LA COMPETENCIA

- Siendo una empresa líder en nuestro sector y provincia ser consciente del impacto que nuestro comportamiento puede tener
- Utilizar métodos que estén en línea con nuestros valores para captar clientes o información sobre nuestros competidores
- Actuar siempre de buena fe y buscando el beneficio común dentro del sector
- Ser ejemplo con nuestro comportamiento ético a la mejora de la reputación del sector
- Favorecer la comunicación y colaboración con el resto de empresas del sector

COMPROMISO SOCIAL Y MEDIOAMBIENTAL

- Respetar, fomentar y apoyar el valor de la cultura y las tradiciones locales haciendo de transmisores hacia nuestros clientes
- Colaborar con las administraciones públicas y entidades del sector en la definición e implementación de las condiciones del desarrollo del turismo sostenible
- Mantener el compromiso activo con los colectivos sociales más desfavorecidos y colaborar en el desarrollo de programas de Acción Social
- Preservar el entorno medioambiental y paisajístico
- Fomentar la conciencia de la sostenibilidad en todos nuestros grupos de interés
- Utilizar racionalmente los recursos, minimizando los consumos de agua, papel y energía, favoreciendo el reciclado
- Evaluar y minimizar el impacto medioambiental de nuestra actividad aplicando, prioritariamente, sistemas y políticas que reduzcan al máximo la contaminación y la emisión de gases de efecto invernadero
- Gestionar bien los residuos que generamos



COMPROMISO CON LAS ADMINISTRACIONES PÚBLICAS Y CON LOS MEDIOS DE COMUNICACIÓN

- Respetar las leyes y normativa vigente aplicable a nuestra actividad
- Evitar la toma de posiciones políticas en nombre de la empresa
- Colaborar con ellas en la búsqueda del interés social general y del sector turístico en particular
- No ofrecer ni aceptar sobornos en metálico ni en especie
- Ser honestos y transparentes en las relaciones que mantengamos con los poderes público
- Habilitar canales accesibles para los medios de comunicación
- Ofrecer información veraz, neutral y relevante
- Responder rápida y diligentemente a las peticiones de información pertinentes
- No exponer planteamientos personales que puedan ser considerados como realizados en nombre de la Compañía

Procedimiento de aplicación

Todos los empleados deben conocer y entender este Código Ético, teniendo la obligación de cumplirlo y contribuir al cumplimiento del mismo. Ante cualquier duda acerca del contenido, interpretación o aplicación, se puede consultar directamente a dirección

Si hay conocimiento de alguna conducta (activa o pasiva) contraria al contenido del presente código, normativa interna o externa, se deberá comunicar a dirección por los canales habituales

Dirección garantiza la confidencialidad en todas sus fases y la no represalia.

Los proveedores y resto de grupos de interés podrán comunicar supuestas irregularidades a la siguiente dirección de email eroqueta@civishoteles.com