

CODIGO

ética

PARADORES
DE TURISMO

CODIGO *ético*
PARADORES DE TURISMO



INDICE

1. NUESTRA CULTURA CORPORATIVA

- Objeto
- Pautas de conducta
- Concepto de Red

2. NUESTRO COMPROMISO INTERNO

- Respeto por la dignidad e integridad de las personas
- Defensa de los derechos laborales
- Salud y seguridad en el trabajo
- Formación
- Igualdad de oportunidades
- Respeto a la legalidad y a los valores éticos
- Rechazo a la corrupción en todas sus formas
- Conflicto de intereses
- Tratamiento de la información y del conocimiento interno
- Uso de los recursos y activos

3. NUESTRO COMPROMISO CON LOS CLIENTES

- Paradores para tod@s
- Orientación al cliente y mejora continua
- Productos y servicios de calidad y atención a los detalles
- Orientación a la innovación y al desarrollo tecnológico
- Marketing responsable
- Política de protección de datos

4. NUESTRO COMPROMISO CON LOS PROVEEDORES

Compromiso mutuo
Publicidad y concurrencia
Confidencialidad

5. NUESTRO COMPROMISO CON EL ACCIONISTA

Rentabilidad
Transparencia
Motor de progreso
Protección de los activos

6. NUESTRO COMPROMISO CON EL ENTORNO

Turismo sostenible
Sistema de gestión medioambiental
Colaboración con las comunidades e instituciones

7. NUESTRO COMPROMISO DE CUMPLIMIENTO

Ámbito de aplicación
Comunicación y divulgación
Cumplimiento y seguimiento
Comité de Ética Corporativa



INTRODUCCIÓN

Paradores de Turismo de España S.A. es una empresa pública cuya idea originaria se remonta a 1928. Su principal rasgo diferenciador deriva de la doble condición pública que la caracteriza, esto es, la propiedad de los establecimientos que gestiona y la titularidad de las acciones que integran su capital, pertenecientes ambas al Patrimonio del Estado.

Como consecuencia de este hecho, la Misión, la Visión y los Valores de Paradores han estado siempre inspirados por una vocación singular que la Empresa tiene a gala ejercer y que condiciona todas sus actuaciones.

En este contexto, el Código Ético 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. Consecuentemente, debe ser la base en la que se fundamenten los procedimientos y formas de trabajo que ordenan las relaciones con empleados, clientes y proveedores, con su único accionista y con la sociedad en general.

Su aceptación y asunción por el conjunto de todas las personas que trabajan en Paradores y de quienes se relacio-

nan con la Empresa son una garantía de integridad y profesionalidad en su funcionamiento, al tiempo que demuestran el claro compromiso de la misma con un proyecto maduro de responsabilidad social corporativa.

Para garantizar su correcta interpretación y adecuado cumplimiento se crea un Comité de Ética Corporativa, integrado principalmente por representantes del primer nivel de la Dirección y encabezado por el Presidente - Consejero Delegado de la Compañía.



Nuestra Cultura Corporativa

Objeto

El Código Ético de Paradores de Turismo de España S.A. 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. El Código Ético no sustituye a la legislación vigente, a la normativa de la Empresa ni a los convenios colectivos en vigor, que mantienen su plena validez para regir la conducta del personal de Paradores.

Pautas de Conducta

El presente Código Ético está basado en la Misión, la Visión y los Valores de Paradores que alientan la vocación de la Empresa de ser una red de establecimientos hoteleros basada en un servicio de calidad integral, diferenciado, accesible y personalizado; una red hotelera comprometida con el entorno natural, económico e histórico, que actúa como referente de un turismo español sostenible.

Estos valores han sido complementados por los diez principios del Pacto Mundial de las Naciones Unidas que

Paradores, con su adhesión, se ha comprometido formalmente a respetar, desarrollar y promover en su ámbito de actuación.

Y por los cinco principios corporativos que constituyen la referencia que ha de inspirar la conducta básica de las personas que forman parte de Paradores: responsabilidad, lealtad, integridad, rendimiento e imparcialidad.

Concepto de Red

Paradores es una empresa compuesta por una red de establecimientos que responden a una filosofía y a un estilo de gestión comunes.

Todas las personas que trabajan en la Red deben tener presente el impacto de sus decisiones y actuaciones en el conjunto, así como en los resultados generales y en la reputación de la Compañía. Consecuentemente, deben adoptar una actitud positiva y leal que favorezca siempre el logro de los objetivos de la Empresa.



Nuestro Compromiso Interno

Respeto por la dignidad e integridad de las personas

Paradores, en su empeño por salvaguardar la dignidad de tod@s l@s trabajadores, se compromete a mantener un entorno laboral respetuoso con la dignidad y con la libertad personal.

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

No se toleran situaciones ciertas de acoso, tanto sexual como moral, en el seno de nuestros centros de trabajo.

Defensa de los derechos laborales

Desde el entendimiento de que la existencia de canales de diálogo permite una mejor cooperación, Paradores respeta los derechos de sindicación, asociación, huelga y negociación colectiva y no utiliza ningún tipo de medida coercitiva para impedir el ejercicio de los mismos.

El salario que reciben las personas empleadas en Paradores es acorde con la función desempeñada tal y como queda establecido en los convenios colectivos aplicables.

Salud y seguridad en el trabajo

Paradores considera como uno de sus principios básicos y como uno de sus objetivos fundamentales la promoción de la mejora de las condiciones de trabajo, con el fin de elevar los niveles de seguridad y proteger la salud de las personas que trabajan en la Empresa. Para ello cumple la legislación vigente en Prevención de Riesgos Laborales y, además, establece y apoya las acciones necesarias para lograr una mejora permanente de la actuación preventiva. Tod@s l@s trabajadores deben conocer y cumplir las normas de protección de la salud y seguridad en el trabajo, y velar por la seguridad propia y la de todas las personas que pudieran verse afectadas por el desarrollo de sus actividades.

Formación

Los recursos humanos de Paradores son de esencial importancia en la filosofía de servicio de la Empresa puesto que su compromiso y desarrollo profesional permiten mejorar nuestra competitividad y el servicio al cliente.

Por ello, Paradores promueve la formación y el desarrollo personal de l@s trabajadores de la Empresa, mientras que constituye el deber de cada empleado atender a su propia formación, comprometiéndose a mantener actualizados los conocimientos y competencias necesarias para el excelente desempeño de sus responsabilidades.

Igualdad de oportunidades

La promoción de las personas empleadas en Paradores se fundamenta exclusivamente en aquellos requisitos de tipo técnico y competencial que son necesarios para el puesto profesional correspondiente.

Paradores realiza prácticas responsables de contratación mediante procesos públicos y transparentes, que garantizan la igualdad de oportunidades y que se fundamentan en los criterios de mérito y capacidad definidos en los requisitos del puesto de trabajo. Ello, sin perjuicio del apoyo y compromiso que la Empresa asume en la aplicación de las políticas públicas dirigidas a promover una mayor igualdad de oportunidades laborales y de trato, desde el inicio y a lo largo de la vida profesional de sus emplead@s.

Respeto a la legalidad y a los valores éticos

En virtud del principio de responsabilidad cívica,

Paradores considera el respeto a la legalidad y la observación de un elevado comportamiento ético como un objetivo irrenunciable de ciudadanía corporativa.

Por tanto, todo el personal de Paradores debe conocer y cumplir las leyes y normas internas que afecten a su ámbito de responsabilidad, manteniendo en todo momento los más elevados criterios éticos en sus actitudes y comportamientos.

Rechazo a la corrupción en todas sus formas

Las personas empleadas en Paradores deben abstenerse de influir sobre la voluntad de personas ajenas a la Empresa para obtener algún beneficio mediante el uso de prácticas no éticas. De igual modo, Paradores no permite que otras personas o entidades puedan utilizar esas prácticas con sus trabajadores.

Las personas empleadas en Paradores no pueden ofrecer, dar, solicitar o recibir por sí o por persona interpuesta, directa o indirectamente, obsequios o compensaciones de los que, por su valor, puedan derivarse obligaciones posteriores.

El personal de Paradores que ocupe un puesto considerado sensible está obligado, conforme a la normativa que se establezca, a formular una declaración de sus actividades, bienes e intereses.

Conflicto de intereses

Durante el desempeño de sus funciones, el personal de Paradores tiene la obligación de actuar dando prioridad a los intereses de la Empresa frente a intereses personales o de terceros.

A todo el personal de Paradores le son de aplicación las normas contenidas en la legislación sobre incompatibilidades del personal al servicio de las Administraciones Públicas.

Tratamiento de la información y del conocimiento interno

La información manejada por el personal de Paradores bajo su ámbito de responsabilidad debe ser tratada y reflejada de forma íntegra, precisa, veraz y clara. Paradores considera la información y el conocimiento interno como uno de sus activos principales, siendo objeto de una especial protección, compatible en todo momento con la adecuada fluidez del mismo entre tod@s sus tra-

bajadores. Las personas empleadas en Paradores tienen el deber de preservar el conocimiento de la Empresa facilitando su difusión a otr@s emplead@s y poniéndolo a disposición de los sistemas de gestión del conocimiento que se habiliten dentro de la Compañía.

El personal empleado en Paradores debe guardar la más estricta confidencialidad respecto a toda aquella información interna que no sea de carácter público y cuya publicidad pueda afectar a los intereses de Paradores. Asimismo, debe abstenerse de utilizar información reservada para fines propios o de terceros.

Las personas que forman parte de Paradores deben solicitar la autorización previa del Departamento de Comunicación antes de contactar, por cualquier motivo profesional, con un medio de comunicación.

Asimismo, la participación del personal de Paradores, en calidad de representantes de la Empresa, como profesores, conferenciantes, ponentes, organizadores o moderadores en cursos, clases, seminarios y foros similares, requerirá la autorización previa al efecto.

Uso de los recursos y activos

Paradores pone a disposición de su personal los recursos necesarios para el desempeño de su actividad profesional y en consecuencia, las personas empleadas en Paradores deben utilizar los recursos de la Empresa exclusivamente para fines profesionales, haciéndolo de forma apropiada, responsable y eficiente.

Paradores conserva la titularidad de la propiedad intelectual de todo conocimiento generado en el ámbito de la Empresa en cualquiera de sus formatos, por lo que las personas empleadas en Paradores deben abstenerse de utilizar dicho conocimiento para fines propios o de terceros.





Nuestro Compromiso con los Clientes

Paradores para tod@s

Paradores aspira a ser una red hotelera para tod@s y cada un@ de l@s ciudadan@s, independientemente de su condición y circunstancias. Consecuentemente con ello, Paradores ha definido una política de accesibilidad universal a fin de facilitar el acceso de tod@s l@s clientes a los establecimientos y servicios.

Las personas empleadas en Paradores deben conocer y asumir dicha política y tratar a tod@s ell@s de forma apropiada y con respeto, sin hacer ningún tipo de distinción, pero adecuando su actitud al perfil de cada cliente.

Orientación al cliente y a la mejora continua

Paradores persigue la satisfacción de sus clientes a través de un sistema de calidad integral propio denominado "Excelencia en la gestión", que garantiza la revisión continua de todos sus procesos organizativos e incluye las exigencias de las certificaciones oficiales existentes. Todo el personal de Paradores debe conocer, aplicar y desarrollar dicho sistema.

Paradores cuenta además con un procedimiento de medición regular de la calidad percibida por l@s clientes en sus servicios y establecimientos, con el fin de conocer de primera mano sus requerimientos y así proceder a la mejora constante de la oferta y a su adecuación a las demandas de l@s usuari@s.

Productos y servicios de calidad y atención a los detalles

El trato excelente del cliente y la atención a los detalles forman parte del saber hacer de la Empresa. Consecuentemente con ello, Paradores asume el compromiso de ofrecer a tod@s sus clientes un estándar de excelencia en todos sus productos y servicios, garantizando que no implican riesgos para su salud o seguridad.

Orientación a la innovación y al desarrollo tecnológico

Paradores tiene como objetivo el liderazgo en la innovación y el desarrollo tecnológico. Para ello destina recursos y capacidad directiva a innovar su actividad y a apoyar la introducción de nuevas tecnologías de aplicación hotelera que contribuyan al progreso de la Empresa y del sector.

Marketing responsable

Paradores realiza sus acciones de promoción y venta de acuerdo a criterios de marketing responsable por lo que se compromete a no realizar promociones ni publicidad ilícita, discriminatoria o engañosa en la comercialización de sus productos y servicios.

Política de protección de datos

Paradores garantiza en todo momento la confidencialidad y protección de los datos de sus clientes. Todas las personas empleadas en Paradores tienen la obligación de cumplir con los procedimientos de seguridad establecidos en la legislación vigente y en la normativa interna en referencia a los datos de carácter personal.



**PARADORES
DE TURISMO**



Nuestro Compromiso con los Proveedores

Compromiso mutuo

Paradores dedica especial atención a sus proveedores, en general, a quienes considera colaboradores en la consecución del objetivo de ofrecer a sus clientes la excelencia en productos y servicios. Además, fundamenta sus relaciones con proveedores, distribuidores y contratistas en prácticas lícitas, eficaces y leales, utilizando para su selección procedimientos alineados con los objetivos y políticas de la Empresa.

Paradores se compromete a exigir el comportamiento ético de sus proveedores y contratistas de acuerdo a los diez principios del Pacto Mundial de la Naciones Unidas y a tomar las medidas necesarias en el caso de que dicho comportamiento no sea adecuado.

Publicidad y concurrencia

En consonancia con el carácter público de la Empresa, Paradores presta especial atención al respeto y legalidad de formas y procedimientos. Concretamente, los procesos de contratación están soportados en sistemas que aseguran el cumplimiento de los principios de publicidad y concurrencia.

De acuerdo con ello, la contratación de obras, suministros y servicios se realiza mediante procedimientos públicos, abiertos y transparentes que tienen en consideración únicamente criterios de calidad, precio, plazo y fiabilidad. Asimismo, se valoran positivamente aquellas empresas que poseen certificaciones oficiales en aspectos como la calidad, la gestión medioambiental y la prevención de riesgos laborales.

Confidencialidad

Paradores garantiza la confidencialidad y seguridad de los datos de sus proveedores, evitando su alteración, pérdida y tratamiento o acceso no autorizado.



Nuestro Compromiso con el Accionista

Rentabilidad

Paradores tiene como objetivo la mejora continua de sus resultados económicos con el fin de continuar desempeñando eficazmente la misión que tiene encomendada. Consecuentemente, la planificación estratégica de la Empresa y el esfuerzo desarrollado por el conjunto de personas que trabajan en la misma deben estar orientados por criterios de eficiencia empresarial.

Transparencia

Paradores proporciona información detallada de la gestión de la Empresa, con transparencia y objetividad, a los organismos públicos de intervención y auditoría de cuentas. Dicha información se publica de manera ordinaria en las Memorias de Actividad anuales de la Empresa y en su página web.

Motor de progreso

Paradores es un instrumento de política turística y de dinamización de zonas con reducido movimiento turístico o económico, lo que facilita el desarrollo social y económico de las regiones donde opera.

Paradores es imagen de España y motor del turismo local, difundiendo su cultura y tradición, al tiempo que actúa como herramienta de promoción de un turismo de calidad.

Protección de los activos

Los activos en los que Paradores desarrolla su actividad - edificios, mobiliario y entorno- son, frecuentemente, de alto valor histórico, cultural y natural. De acuerdo con ello, Paradores se compromete a facilitar los medios para la protección y conservación de los mismos.

De igual forma, todas las personas que integran Paradores deben proteger y preservar los activos de la Empresa de cualquier uso inadecuado del que pudieran derivarse perjuicios para el Patrimonio del Estado.



Nuestro Compromiso con el Entorno

Turismo sostenible

La consecución de un turismo sostenible que permita compaginar la gestión empresarial con la conservación de la naturaleza, el aprovechamiento y disfrute racional de los recursos naturales y la defensa de los principios medioambientales es una de las principales señas de identidad de Paradores.

Este compromiso explícito con la sostenibilidad se traduce en la adopción de una política medioambiental y en la implantación de un sistema propio de gestión medioambiental con el objetivo de ir más allá de lo que establece la normativa vigente.

Sistema de gestión medioambiental

Todo el personal de Paradores debe conocer, aplicar y desarrollar el sistema de gestión medioambiental. A tal efecto debe adoptar procedimientos inspirados en las mejores prácticas disponibles de protección medioambiental desde un enfoque preventivo, esforzándose en minimizar el impacto medioambiental derivado de sus

actividades y procurando un uso eficiente de los recursos y medios de trabajo puestos a su disposición.

Colaboración con las comunidades e instituciones

El apoyo al desarrollo económico y la difusión de la diversidad cultural de los entornos donde se ubican sus establecimientos es uno de los principios básicos de actuación de Paradores.

Por consiguiente, Paradores se compromete a:

- Promover el uso de productos de calidad originarios de cada zona estableciendo contacto con proveedores locales, y manteniendo siempre criterios objetivos de negocio y de igualdad de oportunidades con todos ellos;
- Favorecer el conocimiento y disfrute de las riquezas culturales y naturales del entorno;
- Cuidar, fomentar e investigar la gastronomía y la tradición culinaria de las regiones y zonas en las que se ubica.

Al mismo tiempo, Paradores entiende su función en términos de diálogo, cooperación y apertura a la sociedad en su conjunto, por lo que propicia una colaboración estrecha

con las instituciones y organismos públicos a la par que aspira a hacer de los paradores un foro de encuentro que estimule la cohesión social de las comunidades que los acogen.







Nuestro Compromiso de Cumplimiento

Ámbito de aplicación

El presente Código Ético, aprobado por el Comité de Dirección el 18 de diciembre de 2006, debe ser asumido por todas las personas empleadas por la Empresa, con independencia de la modalidad contractual que determine su relación laboral o posición que ocupe en ella.

El Comité de Dirección, a propuesta del Comité de Ética Corporativa, revisa y actualiza periódicamente el contenido del presente Código, atendiendo a las sugerencias que se realicen por parte de todos los grupos de interés de la Empresa y los compromisos adquiridos por Paradores en materia de responsabilidad social y buen gobierno.

Comunicación y divulgación

A fin de que todas las personas que trabajan en la Empresa conozcan, asuman y sepan aplicar este Código Ético, Paradores se compromete a establecer mecanismos de comunicación de su contenido, asegurándose especialmente de que quienes se incorporen a la Compañía acepten expresamente los compromisos en él establecidos.

Igualmente, el contenido de este Código Ético se pone a disposición de todos los grupos de interés de la Empresa a través de la página web de Paradores.

Cumplimiento y seguimiento

Todas las personas que trabajan en la Empresa deben comprometerse a respetar y hacer respetar la letra y el espíritu de este Código Ético. El incumplimiento de sus términos podrá motivar la adopción de las pertinentes acciones disciplinarias.

Ninguna persona en Paradores, independientemente de su nivel o posición, está autorizada para solicitar a un emplead@ que contravenga lo establecido en el presente Código Ético. Ningún emplead@, amparándose en una orden superior, puede justificar una conducta impropia o ilegal.

Comité de Ética Corporativa

Con el fin de garantizar el correcto seguimiento y cumplimiento del Código Ético de Paradores se crea el Comité de Ética Corporativa, integrado por los titulares de la Dirección General Económico-Financiera y de Recursos Humanos, del Departamento de Auditoría Interna y de la Asesoría Jurídica, y por el coordinador de Responsabilidad Social Corporativa de la Empresa. Está

presidido por el Presidente-Consejero Delegado de la Empresa, quien puede delegar esta función en el titular de la Dirección General del Gabinete de la Presidencia.

El Comité de Ética Corporativa se reserva la potestad para incorporar miembros independientes especialistas en responsabilidad social, con el doble propósito de certificar la actuación del Comité y de evaluar el cumplimiento del Código.

El Comité de Ética Corporativa dispone de un buzón de correo electrónico para que todo el personal de Paradores pueda efectuar consultas relativas a la interpretación de este Código Ético o poner de manifiesto cualquier incumplimiento o vulneración de las conductas recogidas en este documento.

El Comité de Ética Corporativa vela por que no se tome ningún tipo de represalia sobre aquellas personas que comuniquen, de buena fe, presuntos incumplimientos.

Asimismo, el Comité de Ética Corporativa garantiza en todo momento:

- La confidencialidad en el tratamiento de las denuncias que se tramiten;

- El análisis exhaustivo de los posibles incumplimientos del Código Ético para asegurar su veracidad;
- El máximo respeto a los derechos fundamentales de todas las personas presuntamente implicadas en un posible incumplimiento, primordialmente el derecho a que éstas puedan, sin ningún tipo de coacciones, dar todas las explicaciones que consideren pertinentes en la defensa de su actuación.

Las decisiones del Comité de Ética Corporativa deben estar debidamente fundamentadas y justificadas.

e

