

Código Ético

de RIU Hotels & Resorts

Código Ético de RIU Hotels & Resorts

Introducción

El código ético de RIU Hotels & Resorts tiene sus orígenes y es la consecuencia natural, entre otras aportaciones, de la propia historia de la organización. Los esfuerzos llevados a cabo desde la Dirección, con el liderazgo de D. Luis Riu Bertrán, ya en 1980 se tradujeron en la aprobación de los Valores del grupo de manera pionera en su momento.

Estos valores, que a continuación indicamos, se siguen manteniendo hoy en día en plena vigencia en RIU Hotels & Resorts.

El código ético es nuestra guía de conducta adecuada, junto con las políticas, normas y procedimientos de trabajo establecidos. Este conjunto de reglas y su seguimiento, son las herramientas que garantizan que no se produzcan conductas inadecuadas en la empresa.

El código constituye una guía para todos los empleados de RIU Hotels & Resorts en su desempeño profesional en relación con su trabajo cotidiano, los recursos utilizados y el entorno empresarial en el que se desarrolla. En este se ofrecen las directrices que clarifican los principios básicos de gestión y las relaciones interpersonales con clientes, compañeros, colaboradores, jefes, proveedores, accionistas y en general cualquier persona con interés directo o indirecto en la actividad que desarrolla la compañía.

Nuestras actuaciones se basan en el respeto de nuestros valores corporativos. Los empleados acomodaremos nuestra actuación a principios de comportamiento respetuosos con la ética empresarial y con la profesionalidad, con el objetivo de que RIU Hotels & Resorts sea un referente en estos términos y sea así reconocida.

Ámbito de aplicación

El presente código va dirigido a todos los empleados de RIU Hotels & Resorts, con independencia de la modalidad contractual que determine su relación laboral, posición que ocupen o del lugar en el que desempeñen su trabajo. Es obligación de los relacionados con la empresa dar a conocer a sus principales proveedores la existencia del presente código, que estará disponible para su consulta en la página web de la compañía.

Nuestros valores

Los Valores que nos definen y marcan nuestra actuación son los siguientes:

1. La satisfacción del cliente

Es nuestra razón de ser. Sin este valor nuestra compañía desaparece.

2. El cambio

No solo tenemos que adaptarnos a los cambios, sino que además tenemos que anticiparnos y causarlos. Sin cambio no hay progreso. Sólo el cambio es constante.

3. Crecer y crear riqueza

Es nuestra garantía de continuidad. Si no crecemos, nos empequeñeceremos. No existe el término medio.

4. No malgastar

Nuestros clientes esperan más de nosotros a un menor coste. Si queremos entregar un valor extraordinario a nuestros clientes, necesitamos tener una estructura de costes óptima y mejor que nuestra competencia.

5. Nuestra fuerza es nuestro equipo humano

Llegaremos tan lejos como la voluntad de nuestro equipo quiera. Las características esenciales de nuestros empleados deben ser:

- Integridad
- Sencillez
- Disciplina
- Eficiencia

6. Reafirmación de la marca

Queremos ser los mejores, y que nuestros clientes lo sepan. Solo consolidando la marca, podremos crecer al ritmo que nos permitirán nuestros recursos humanos y económicos. La palabra Riu debe ser asociada a la calidad, la amabilidad y al trato exquisito.

Principios de comportamiento ético

El comportamiento ético que rige en RIU Hotels & Resorts se basa en estos Principios:

Buena fe

Ajustamos en todo momento nuestra actuación a los principios de lealtad y buena fe con nuestros clientes, con la empresa, con superiores, compañeros y colaboradores con los que nos relacionamos. Enfatizamos el afán de logro y el espíritu de superación. La preocupación por alcanzar los objetivos marcados debe ser constante y continuada.

Honestidad

Todos los empleados de RIU Hotels & Resorts nos comprometemos a declarar cualquier relación personal o profesional que pudiera condicionar nuestro comportamiento como empleados de la Compañía.

Además, como empleados de RIU Hotels & Resorts, no aceptamos compensaciones o ventajas indebidas. Inculcamos la honestidad y ética profesional en las relaciones comerciales y profesionales habituales en el desempeño de nuestro trabajo, tanto en el sector privado como en nuestras relaciones con las Administraciones Públicas. No prometemos trato de favor indebido a terceros, ya sean de carácter público o privado.

Evitamos conductas contrarias a la libre competencia, o que supongan un acto de competencia desleal. En campañas publicitarias ofrecemos la información de forma clara y veraz.

Respeto

Todos y cada uno de nosotros somos responsables de generar un ambiente de cordialidad y amabilidad en nuestro entorno. Potenciamos el respeto y confianza entre las personas. Apreciamos la diversidad en opiniones, formación y cultura como fuente de conocimiento y ventaja competitiva. Cuidamos el lenguaje que utilizamos al hablar de terceros y propiciamos la no existencia de pautas y comentarios difamatorios dentro y fuera de la organización. Promovemos el respeto a la igualdad real de oportunidades entre hombres y mujeres, evitando cualquier escenario de discriminación directa o indirecta.

Ninguna persona empleada en RIU Hotels & Resorts es discriminada en el ámbito profesional por razón de raza, discapacidad física, religión, edad, nacionalidad, orientación sexual, sexo, opinión política u origen social. Mantenemos un entorno de trabajo libre de toda discriminación y de cualquier conducta que implique un acoso de carácter personal, no admitiendo ninguna forma de acoso o abuso físico, sexual, psicológico o verbal.

Confidencialidad

Nos abstenemos de proporcionar, interna o externamente, datos confidenciales sobre las personas y/o las actividades desarrolladas en la Compañía.

Cumplimos con la normativa de protección de datos de carácter personal. La información es propiedad de la Compañía.

Facilitamos a los responsables información veraz, necesaria, completa y puntual acerca de la marcha de las actividades de nuestra área; y a nuestros compañeros, aquella que sea necesaria para el adecuado desempeño de sus funciones.

Mantenemos el secreto profesional de los datos, informes, cuentas, balances, planes estratégicos y demás actividades de RIU Hotels & Resorts y sus personas, que no sean de carácter público, y cuya publicidad pueda afectar a los intereses de la compañía. No facilitaremos información de estos, salvo cuando nos hallemos expresamente autorizados para ello.

Obtenemos la información de terceros de forma ética y legítima.

En el supuesto de tener dudas acerca del tratamiento adecuado de la información, solicitamos la valoración de nuestro responsable acerca de la correcta catalogación de esta.

No podremos usar con fines propios los programas, sistemas informáticos, manuales, vídeos, cursos, estudios, informes, etc., creados, desarrollados o perfeccionados en RIU Hotels & Resorts dado que la Empresa conserva en todo momento la propiedad intelectual de estos.

Mantenemos la más estricta confidencialidad en la utilización del conocimiento interno fuera del ámbito de RIU Hotels & Resorts, preservando nuestro saber hacer.

La utilización de equipos informáticos está sometido a la política de seguridad de la información de RIU Hotels & Resorts con el objetivo de evitar daños a terceros y/o a la propia empresa.

Decálogo de preguntas antes de tomar una decisión

Una manera muy pragmática de aplicación de nuestro código ético es plantearse esta serie de preguntas antes de decidir sobre una actuación o comportamiento:

1. ¿Va contra las normas de trabajo?
2. ¿Parece ser lo correcto?
3. ¿Contraviene la norma?
4. ¿Tendrá un efecto negativo sobre mi reputación o sobre la de la empresa?
5. ¿Quién más puede verse afectado por esto (otras personas de la entidad, clientes, proveedores)?
6. ¿Me sentiría avergonzado si los demás supieran que he resuelto actuar de esta manera?
7. ¿Existe una solución alternativa que no plantee un conflicto ético?
8. ¿Me afectaría si tuviera repercusión mediática?
9. ¿Qué pensaría una persona razonable?
10. ¿Podré dormir tranquilo?

Principios de comportamiento profesional

Pasión por el cliente

Todos los empleados aspiramos a ofrecer a nuestros clientes un producto de la máxima calidad y a tener un nivel de atención excelente. La excelencia y la calidad de servicio son guías constantes de actuación, promoviendo una sana inquietud de mejora continua. Los recursos que provee la empresa buscan el fomento de la innovación y el desarrollo de los servicios a los clientes, con criterio de rentabilidad. Todos, con independencia del área funcional en la que trabajemos, estamos comprometidos con la satisfacción de nuestro cliente. Promovemos actitudes honestas hacia el cliente.

Gestión eficiente

Los empleados de RIU Hotels & Resorts trabajamos de forma eficiente y responsable. La Compañía pone a nuestra disposición todos los recursos necesarios para realizar el trabajo y cumplir con nuestras responsabilidades.

Actitud de equipo

Los empleados de la compañía favoreceremos el trabajo en equipo y reconocemos la aportación de otros en la obtención de resultados comunes. Como miembros de un equipo contribuimos con igual compromiso tanto dentro como fuera de nuestra área.

Cuidar la reputación

Consideramos la imagen y la reputación de la compañía como uno de sus activos más valiosos para mantener la confianza de sus clientes. Vigilamos el respeto y uso correcto de la imagen, la reputación y la marca corporativa, por parte de todas las personas en el entorno de la compañía.

Desarrollo profesional

Nuestro crecimiento profesional y el de nuestros equipos es nuestra clave para ser competitivos.

Medioambiente y desarrollo sostenible

Respetamos el medioambiente y colaboramos con el desarrollo sostenible de la sociedad.

Entrada en vigor del código, interpretación y seguimiento

El Código de Conducta Ética entró en vigor tras su aprobación el día 15 de Febrero de 2019.

Todos los miembros actuales y nuevas incorporaciones en la compañía serán informados de este código. Estará vigente en tanto no se apruebe su modificación o anulación, que será debidamente comunicada.

La compañía asume la tarea de revisarla y seguir este código, y cumplir todas las leyes aplicables, políticas y directrices. Este Código intenta contemplar muchas de las situaciones a las que nos enfrentamos en el día a día, pero no puede considerar todas las circunstancias.

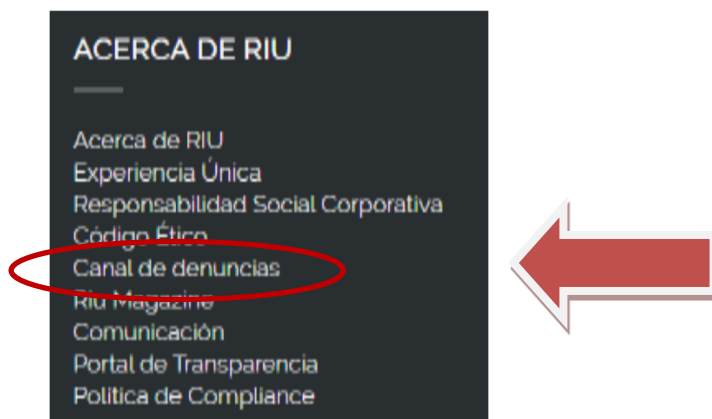
Procura obtener ayuda de:

- Tu responsable directo
- Tu responsable de RRHH
- Tu coordinador de servicio si eres colaborador externo.

Todos los profesionales debemos informar a nuestro responsable sobre cualquier conducta que creamos, de buena fe, que es una vulneración del Código de Conducta Ética.

Se informa que todo el personal así como a cualquier parte interesada externa a la empresa que tiene a su disposición un Canal Ético mediante el cual es posible notificar, de forma totalmente confidencial y anónima, comportamientos o hechos contrarios a la ética y al presente código de Conducta Ética que rige en nuestra Compañía.

Cualquier denuncia, comentario o sugerencia puede comunicarse por cualquier persona a través de nuestro Canal de Denuncia publicado en nuestra página web www.riu.com (margen inferior derecho de la página principal) tal y como se muestra en la siguiente imagen:



No realizamos discriminación alguna ni tomamos represalias contra empleados por el hecho de haber informado, de buena fe, sobre infracciones reales y probadas. El incumplimiento de este código puede dar lugar a la adopción de las medidas disciplinarias correspondientes. En todo caso, también serán aceptadas sugerencias, comentarios o denuncias con carácter anónimo a través del link arriba indicado.