



Código Ético

La Residencia Puerto





Desde el momento de la creación de LA RESIDENCIA PUERTO en el año 2018, nos comprometimos a trabajar siguiendo unos determinados valores. Valores que consideramos esenciales en todos los ámbitos de la vida y que queríamos trasladar a nuestra área de negocio ya que creemos que cualquier empresa forma parte de la sociedad, debiendo, en la medida de sus posibilidades, contribuir a mejorar la misma.

La puesta en práctica de estos valores, se afianzó cuando en 2022 invitamos a todos los integrantes de LA RESIDENCIA PUERTO a leer, reflexionar y hacer suyo nuestro primer Código Ético inspirado en nuestra Misión, Visión y Valores empresariales.

Desde su redacción, se hace entrega del mismo a todo aquel que se incorpora a nuestra empresa pues consideramos que la ética es el medio para aplicar en el contexto profesional y personal, nuestros valores.

Siguiendo esta línea de actuación, en 2022, dejamos constancia de nuestros valores en nuestra "Política de Responsabilidad Social Corporativa", asumiendo la responsabilidad de afianzar tanto su difusión como su puesta en práctica, pues los mismos nos deben guiar siempre en nuestro quehacer diario.

Gracias a ello y a la colaboración de todos los integrantes de esta familia que cada día se hace más grande, se ha conseguido que LA RESIDENCIA PUERTO sea una empresa con una excelente reputación ganada por su actuar íntegro y honesto, de la que todos los que trabajamos en ella nos podemos sentir muy orgullosos.

Jeanne Wambergue
Directora La Residencia Puerto



OBJETIVOS DEL CÓDIGO ÉTICO	4
ÁMBITO DE APLICACIÓN DEL CÓDIGO ÉTICO	5
NORMAS ÉTICAS DE CONDUCTA	6
VALORES DE LA RESIDENCIA PUERTO	6
RESPECTO A LAS PERSONAS	6
HONESTIDAD E INTEGRIDAD EN LOS NEGOCIOS	7
TRANSPARENCIA	7
PUESTA EN VALOR DE NUESTRO EQUIPO HUMANO	7
RESPONSABILIDAD MEDIOAMBIENTAL	8
RESPONSABILIDAD SOCIAL	8
RESPECTO POR LA LEY	8
RELACIONES ENTRE EMPLEADOS DE LA RESIDENCIA PUERTO	9
Relaciones superiores – subordinados	10
Relaciones subordinados - superiores	10
CUMPLIMIENTO DEL CÓDIGO ÉTICO	11
COMPROMISOS DE LA RESIDENCIA PUERTO	12
COMPROMISOS DE LA RESIDENCIA PUERTO CON LAS PERSONAS	12
COMPROMISOS DE LA RESIDENCIA PUERTO CON SUS EMPLEADOS	12
Respecto por los derechos humanos y laborales	12
Igualdad de oportunidades	13
Seguridad y Salud	13
Desarrollo profesional y formación.	14
Tratamiento de la información de los empleados	14
COMPROMISOS DE LA RESIDENCIA PUERTO CON LOS CLIENTES	15
Conocimiento de nuestros clientes	15
Información: comunicación honesta y responsable	15
Calidad	15
Cercanía	16
Comportamiento	16
Confidencialidad	17
Sugerencias, Quejas y Reclamaciones	17
COMPROMISOS DE LA RESIDENCIA PUERTO CON LOS PROVEEDORES	18
COMPROMISOS DE LA RESIDENCIA PUERTO CON LOS COMPETIDORES	19
COMPROMISOS DE LA RESIDENCIA PUERTO CON LA SOCIEDAD Y EL MEDIO AMBIENTE	19
PRÁCTICAS FRAUDULENTAS O POCO ÉTICAS	21
INFORMACIÓN: MANIPULACIÓN Y PROTECCIÓN	21
INFORMACIÓN ECONÓMICA Y FINANCIERA	21
DATOS PERSONALES	21
INFORMACIÓN CONFIDENCIAL Y PRIVILEGIADA	21
PROPIEDAD INTELECTUAL E INDUSTRIAL DE LA RESIDENCIA PUERTO	22
RECURSOS TECNOLÓGICOS	22
CORRUPCIÓN	23
COMPETENCIA DESLEAL Y CONFLICTO DE INTERESES	23
PAGOS Y BLANQUEO DE CAPITALES	24
VIGENCIA Y MODIFICACIÓN DEL CÓDIGO ÉTICO	25



OBJETIVOS DEL CÓDIGO ÉTICO

El Código Ético de LA RESIDENCIA PUERTO constituye nuestra guía a la hora de hacer negocios de forma correcta y que por ello nuestros clientes quieran, sin lugar a dudas, volver a visitarnos tras haber escogido uno de nuestros establecimientos para hospedarse, a fin de lograr poder ser una compañía referente en familiaridad, cercanía y responsabilidad en la satisfacción para nuestros clientes, a los que ofrecemos disfrutar la experiencia LA RESIDENCIA PUERTO. El presente Código Ético marca las líneas de conducta de cada uno de los Empleados y Directivos de LA RESIDENCIA PUERTO así como de los Miembros de los órganos de Administración de las Sociedades que lo integran. Asimismo, el presente Código de LA RESIDENCIA PUERTO será aplicable a aquellos con los que la empresa se relaciona en su actividad, en la medida en que las normas del Código Ético puedan serles de aplicación, tales como clientes, proveedores, competidores y otros grupos de personas, así como las comunidades en las que LA RESIDENCIA PUERTO opera sus establecimientos. Desde su nacimiento, LA RESIDENCIA PUERTO crece día a día y ello lo hace de forma responsable trabajando con la voluntad de ser una empresa de referencia en el sector turístico, que aspira a ser conocida por su buen proceder en materia de Responsabilidad Social Corporativa. En 2008 elaboramos nuestro primer Código Ético inspirado en nuestra Misión, Visión y Valores empresariales, encargando a nuestro Departamento de Recursos Humanos la tarea de difusión del mismo y la de velar por su correcto cumplimiento.

Siguiendo también en esta misma línea, se ha procedido en el año 2022, por parte de LA RESIDENCIA PUERTO, a solicitar comprometerse con el Código Ético de la Organización Mundial de Turismo (OMT). Dicho Código Ético, constituye un marco de referencia para LA RESIDENCIA PUERTO.



ÁMBITO DE APLICACIÓN DEL CÓDIGO ÉTICO

El Código Ético se aplicará a LA RESIDENCIA PUERTO y vincula a las siguientes personas:

- Directivos de LA RESIDENCIA PUERTO, cualquiera que sea la modalidad contractual que determine su relación laboral o mercantil, entendiéndose por tales los cargos de Dirección y los Responsables de los Departamentos.
- El resto de empleados de LA RESIDENCIA PUERTO así como las personas que vengan a realizar sus prácticas de estudios con nosotros.
- Clientes
- Proveedores y colaboradores externos.





NORMAS ÉTICAS DE CONDUCTA

PRINCIPIOS INSPIRADORES DE LA RESIDENCIA PUERTO

VALORES DE LA RESIDENCIA PUERTO

LA RESIDENCIA PUERTO tiene un carácter eminentemente familiar que se diferencia compartiendo aspectos clave como la innovación, los mejores profesionales y las más avanzadas técnicas de gestión hotelera, desarrollándose en todos nuestros establecimientos la misma política corporativa y ética basada en los valores que guían nuestras actuaciones:

- Familiaridad
- Respeto a las personas
- Honestidad e integridad en los negocios
- Transparencia
- Puesta en valor de nuestro equipo humano
- Responsabilidad medioambiental
- Responsabilidad social

Estos valores de LA RESIDENCIA PUERTO están interrelacionados, se complementan mutuamente y nos guían en nuestra labor diaria siendo la base de nuestra cultura empresarial.

RESPECTO A LAS PERSONAS

Nuestro negocio es la hospitalidad y ello significa tratar bien a las personas, no solamente a los huéspedes. Por ello LA RESIDENCIA PUERTO basa su actuación en el trato digno y respetuoso en todo momento hacia las personas sin distinción alguna por nacionalidad, lugar de residencia, sexo, origen nacional o étnico, raza, religión, lengua o cualquier otra condición.

Hacemos nuestros los actuales problemas de la sociedad, y del contexto en el que desarrollamos nuestra actividad, lo que nos lleva a querer seguir construyendo un futuro mejor.



HONESTIDAD E INTEGRIDAD EN LOS NEGOCIOS

En LA RESIDENCIA PUERTO creemos firmemente en promover la honestidad en los negocios, consolidando nuestra credibilidad en todos aquellos con los que nos relacionamos cada día.

La honestidad es un valor clave de la cultura empresarial existente en LA RESIDENCIA PUERTO. Si no se fuera honesto e íntegro, la solidez y coherencia de los valores y principios de LA RESIDENCIA PUERTO perderían todo su valor.

Por ello desde su nacimiento, el equipo humano de LA RESIDENCIA PUERTO, busca en todo momento comportarse siempre con la máxima honestidad en su ámbito profesional, rechazando cualquier tipo de práctica que pudiera atentar contra ella.

Las personas íntegras son aquellas que:

- Actúan ética e intachablemente
- Son honradas y sinceras, de modo que se ganan la confianza de su entorno
- Admiten sus errores y se caracterizan por la responsabilidad y la profesionalidad

TRANSPARENCIA

La Transparencia implica ofrecer información suficiente y fidedigna. Por ello toda información que se comunique tanto a las Administraciones públicas como aquellos con los que nos relacionamos, será en todo momento adecuada y reflejará apropiadamente la situación de la empresa.

Asimismo nuestra publicidad y nuestro material promocional será claro y fiel reflejo de la realidad de nuestras actividades y de los productos que ofrecemos en el mercado en cada momento.

PUESTA EN VALOR DE NUESTRO EQUIPO HUMANO

Los empleados como valor añadido de nuestra empresa, desempeñan un papel fundamental en la misma siendo para LA RESIDENCIA PUERTO, su Equipo Humano su principal baluarte pues gracias a él se pueden alcanzar los más óptimos estándares de calidad para lograr que el cliente se sienta como en casa.

Para ello integramos a las personas que forman nuestra plantilla en la vida del grupo y en su labor diaria nuestros trabajadores hacen propios los valores de LA RESIDENCIA PUERTO, que a su vez procura potenciar la creatividad y participación de los mismos, para maximizar su eficiencia profesional, con el objetivo de ofrecer a nuestros clientes una experiencia única, siendo la excelencia nuestra carta de presentación. Nuestros logros son logros de todos.



RESPONSABILIDAD MEDIOAMBIENTAL

Desde su nacimiento, en LA RESIDENCIA PUERTO somos conscientes de nuestra responsabilidad y así se fomenta el respeto al medio ambiente, lo que implica integrar en la definición de nuestras operaciones y actividades diarias, políticas que fomenten un crecimiento sostenible y respetuoso.

Parte del éxito de nuestra empresa se debe a intentar lograr un crecimiento sostenible a través de una relación equilibrada con nuestro entorno que aporta beneficios directos a nuestra empresa y garantiza nuestra competitividad a largo plazo.

Dentro de nuestro campo de actuación, no solo debemos ajustarnos al “mínimo ético” que establecen las leyes sino impulsar activamente acciones que mejoren nuestro comportamiento y que prevengan futuros problemas. Para ello debemos colaborar en el mantenimiento de nuestro Sistema de Gestión Ambiental y en la puesta en marcha de nuevas y creativas buenas prácticas.

RESPONSABILIDAD SOCIAL

Uno de los mayores éxitos de LA RESIDENCIA PUERTO ha sido desde su nacimiento la conservación del patrimonio, el encanto y la modernidad de todas las instalaciones uno de nuestros principales valores.

Respetamos y captamos la esencia y la cultura del lugar en el que se enmarcan, trabajando para integrarnos y colaborar en la mejora de la misma.

Por ello desde LA RESIDENCIA PUERTO, somos sensibles a la realidad económica, social y cultural de nuestro entorno, y colaboramos en el desarrollo de programas y actividades orientadas a satisfacer las necesidades de las comunidades donde estamos inmersos.

RESPECTO POR LA LEY

LA RESIDENCIA PUERTO, así como todos los profesionales que trabajan en el mismo y el resto de obligados por este Código Ético deben en relación a las leyes y normativa en vigor en cada momento:

- Cumplir las leyes vigentes tanto nacionales ya sean estatales, autonómicas o locales, como internacionales aplicables en el lugar donde desarrollen su actividad.
- Conocer y cumplir las normas o procedimientos internos establecidos o asumidos por la empresa.
- Asumir y respetar los valores y principios del presente Código Ético.
- Abstenerse de realizar actuaciones o prácticas que sean o que se sospeche que son legales, delictivas o poco éticas o que puedan dañar la reputación de LA RESIDENCIA



PUERTO o en general de cualquier persona, incluyendo las relativas a la lucha contra el blanqueo de capitales y fraude tributario o a la seguridad social.

RELACIONES ENTRE EMPLEADOS DE LA RESIDENCIA PUERTO

La conducta ética comienza por uno mismo por ello LA RESIDENCIA PUERTO se compromete a poner todos los medios necesarios para que sus empleados conozcan y comprendan el presente Código así como toda la normativa interna y externa aplicable en el ejercicio de sus responsabilidades.

Por su parte, todos los empleados de LA RESIDENCIA PUERTO, vienen obligados a respetar y cumplir las normas y procedimientos de trabajo de nuestra empresa y respetar los valores recogidos en el presente Código Ético.

Trataremos a los demás como nos gustaría ser tratados, siendo considerados hacia las diferencias que pueden existir entre personas y no permitiendo ninguna forma de violencia, acoso o abuso en el trabajo.

De esta forma, en LA RESIDENCIA PUERTO creamos y mantenemos entornos de trabajo en donde se establecen como guía en nuestro actuar, estos comportamientos:

1. Respeto a la dignidad y la no discriminación manteniendo un lugar de trabajo libre de todo tipo de violencia o acoso.
2. Promoción del desarrollo personal y profesional de los trabajadores.
3. Compromiso con la seguridad y la salud de nuestros trabajadores.
- 4.

Se considerarán conductas inaceptables no estando por tanto permitidas en ningún caso, las relacionadas a continuación, sin que ello constituya una lista exhaustiva:

- El consumo de drogas o alcohol dentro del horario laboral.
- La aceptación por parte de clientes o proveedores de regalos cuyo valor sea elevado, o en los cuales vemos una intención de ponernos en un compromiso inmediato o futuro, o que puedan incidir en decisiones empresariales que tenga que ser tomadas por quien los recibe.
- Revelar información protegida por ley, confidencial o personal.
- Falsificar registros que contengan información de empleados, de clientes, de ingresos, de gastos etc.
- Usar o compartir sin autorización cuentas o claves de acceso a sistemas informáticos.
- En las relaciones cotidianas con otros compañeros de trabajo dentro de LA RESIDENCIA PUERTO, con independencia del nivel que cada persona ocupe, debe



prevalecer en todo momento un trato de respeto y consideración, evitándose todo tipo de enfrentamiento entre personas o departamentos, potenciando por el contrario, el trabajo en equipo y, especialmente, las aportaciones a todos los niveles de la empresa, pues nuestro éxito se debe a la suma del esfuerzo y los logros de todos y cada uno de los integrantes de esta gran familia que es LA RESIDENCIA PUERTO.

A diferentes niveles, dichas relaciones cotidianas se deben regir por las siguientes normas de conducta ética:

Relaciones superiores – subordinados

- Transmitir los valores de LA RESIDENCIA PUERTO a su equipo.
- Apoyar y animar a cumplir el presente Código Ético.
- Predicar con el ejemplo, transmitiendo conocimientos y experiencia y comportándose de forma coherente con el Código Ético en su trabajo diario.
- Basar las relaciones profesionales en el respeto, la equidad, el apoyo y la confianza mutua.
- Aceptar las responsabilidades profesionales derivadas de su trabajo y de las personas que forman su equipo.
- Motivar a sus colaboradores y potenciar su carrera profesional, destacando los aciertos y comentando los errores de forma correcta y respetuosa.
- Colaborar y dirigir en la solución de problemas, escuchando las propuestas del personal a su cargo, creando un ambiente de libertad en donde se permite manifestar distintas opiniones.
- No criticar injustificada y gratuitamente a la empresa ante sus subordinados.

Relaciones subordinados - superiores

- Tratar de poner en práctica las normas éticas de la empresa.
- Ser respetuoso y disciplinado.
- Obedecer las instrucciones y órdenes profesionales de sus superiores.
- Mostrar ganas de aprender.
- Realizar sus labores con cuidado, diligencia, profesionalismo e integridad.
- Transmitirles inquietudes y sugerencias respecto del trabajo, poniendo en conocimiento de sus superiores las propuestas que consideren adecuadas para mejorar el desarrollo de las funciones que le sean encomendadas.
- Colaborar en la solución de los problemas.



CUMPLIMIENTO DEL CÓDIGO ÉTICO

La aplicación de este CÓDIGO ÉTICO posibilita llevar a la práctica nuestros valores por lo que LA RESIDENCIA PUERTO velará en todo momento por su cumplimiento a fin de fomentar esos valores y los principios que se recogen en este Código, difundiendo y dando a conocer su contenido entre los destinatarios a los que va dirigido y adoptando las medidas necesarias para que se cumplan.

Es imprescindible que cada uno de los destinatarios de este CÓDIGO sean conscientes de su responsabilidad por lo que todos los destinatarios deberán adoptar un comportamiento acorde con los valores propugnados desde LA RESIDENCIA PUERTO y recogidos en el presente Código Ético, debiendo ser íntegros y transparentes en todas sus relaciones y muy especialmente en sus relaciones con clientes, proveedores y resto de empleados. Por todo ello, las conductas que de algún modo contravenga lo aquí dispuesto, deberán ser corregidas en la medida de lo posible a la mayor brevedad, y de ser procedente se sancionarán con arreglo a la legislación laboral y, en su caso, podrán dar lugar a otro tipo de responsabilidades, incluso penales, pudiendo LA RESIDENCIA PUERTO ejercer cuantas acciones legales puedan corresponderle.

La Residencia Puerto

TARIFA



COMPROMISOS DE LA RESIDENCIA PUERTO

COMPROMISOS DE LA RESIDENCIA PUERTO CON LAS PERSONAS

Desde LA RESIDENCIA PUERTO se propugna el respeto de todas las personas y de los derechos que como tales les asisten, siendo éstos derechos fundamentales y universales recogidos así en la Declaración Universal de los Derechos Humanos de las Naciones Unidas. LA RESIDENCIA PUERTO propugna el respeto a los derechos de las personas en todo momento y denunciará cualquier violación de los mismos así como cualquier acción que incite al odio, la violencia o la discriminación por motivos racistas, religiosos, ideológicos, por orientación o identidad sexual, por razones de enfermedad, de discapacidad o por cualquier otra condición de las personas.

En esta línea de protección de los derechos humanos, LA RESIDENCIA PUERTO ha adoptado La Política de Protección al Menor, una declaración de intenciones que establece claramente para todos en LA RESIDENCIA PUERTO, y para aquellos que entran en contacto con nosotros, nuestro firme compromiso con la promoción de los derechos de la niñez, incluyendo su derecho a ser protegidos de influencias perjudiciales, abuso y explotación.

Asimismo en la protección de las personas, LA RESIDENCIA PUERTO velará por el mantenimiento de los datos de carácter personal que no revelará, salvo consentimiento expreso de los interesados o en los casos en que esté obligado a su revelación en cumplimiento de la ley o resoluciones judiciales o administrativas que así se lo ordenen.

COMPROMISOS DE LA RESIDENCIA PUERTO CON SUS EMPLEADOS

Respecto por los derechos humanos y laborales

Partiendo de los principios que proclama la Organización Internacional del Trabajo que LA RESIDENCIA PUERTO hace suyos, en la gestión de los recursos humanos, la compañía se compromete al escrupuloso respecto a la dignidad de las personas, fomentando entre sus empleados la creación de un entorno de trabajo agradable y modélico a través del respeto y la colaboración mutua.

En la lucha por erradicar cualquier tipo de abuso o conducta contraria a estos principios, LA RESIDENCIA PUERTO se afana cada día, arbitrando a través de su “Plan de



Igualdad” mecanismos para conseguirlo, asimismo LA RESIDENCIA PUERTO no permitirá que ningún factor discriminatorio influya en sus decisiones, respecto a la contratación, remuneración o desarrollo profesional de sus empleados, cumpliendo escrupulosamente con sus obligaciones laborales y de Seguridad Social.

En LA RESIDENCIA PUERTO respetamos el derecho de nuestros trabajadores a pertenecer a sindicatos, representar a sus compañeros y negociar colectivamente en defensa de sus derechos e intereses, sin que ello comporte en modo alguno sanción o recriminación

Igualdad de oportunidades

En relación al correcto desarrollo personal y profesional de sus empleados, LA RESIDENCIA PUERTO trabaja cada día, fomentando que se impliquen en la mejora de sus propias capacidades y competencias, con especial consideración hacia la atención y la integración de las personas con discapacidad o minusvalías. Asimismo, LA RESIDENCIA PUERTO procurará la conciliación del trabajo con la vida personal y familiar de sus empleados.

Desde LA RESIDENCIA PUERTO promovemos un trato igualitario entre todos y garantizamos la aplicación de este principio en todos los procesos de selección, formación, evaluación, promoción y retribución de nuestra plantilla.

Seguridad y Salud

LA RESIDENCIA PUERTO se compromete a seguir dedicando los medios que sean necesarios para proporcionar a sus empleados un entorno laboral saludable y seguro. En LA RESIDENCIA PUERTO tenemos en cuenta que la gestión de la Prevención de Riesgos Laborales debe entenderse al mismo nivel que cualquier otra actividad de la Compañía.

Al día de hoy, Nuestra Política y Procedimientos en esta materia se plasma en tres documentos:

- Política corporativa en materia de Seguridad y Salud: Este documento muestra el compromiso de la Dirección General en la mejora continua en seguridad en todos los centros de trabajo y se definen los roles que debe asumir cada departamento/ trabajador.
- Plan de Prevención de Riesgos Laborales: Es la base en la que se articula toda la Acción Preventiva de la Cadena. En dicho documento se fomenta la auténtica cultura preventiva, integrada en todos los niveles jerárquicos, mediante el desarrollo de principios y objetivos.



Desarrollo profesional y formación.

En LA RESIDENCIA PUERTO, favorecemos el desarrollo profesional y personal de las personas que integran nuestra plantilla. Tratamos de estimular su creatividad e iniciativa para involucrar a nuestros equipos en los retos marcados. Se favorece un entorno justo donde se recompense a las personas por su aportación de valor a la compañía, sus logros en la empresa y premiar su buen hacer a través del desarrollo de sus funciones. Apostamos por conservar nuestro equipo humano con la mejor aptitud y actitud en su desempeño, promoviendo el trabajo estable. El equipo de LA RESIDENCIA PUERTO recibirá, de acuerdo a sus necesidades, formación para un correcto y continuo desarrollo profesional. Cuando se participe en una formación, se deberá participar activamente y de manera comprometida para poder sacar todo el partido a esa oportunidad.

Tratamiento de la información de los empleados

El respeto a la confidencialidad es una premisa de nuestra actuación acorde con nuestros valores. La privacidad y seguridad de la información que está en nuestro poder se encuentra asegurada con el cumplimiento riguroso de la normativa sobre Protección de Datos.



COMPROMISOS DE LA RESIDENCIA PUERTO CON LOS CLIENTES

LA RESIDENCIA PUERTO se inspira fundamentalmente en un principio: hacer realidad aquello que todos pensamos -como clientes- que un hotel debe ofrecer. Adaptarse al entorno, estudiar las nuevas tendencias, innovar y ofrecer a los clientes más de lo que demandan son las bases de la cultura empresarial de la cadena. Un compromiso con el cliente para que pueda sentirse como en casa y disfrutar de la EXPERIENCIA LA RESIDENCIA PUERTO.

Conocimiento de nuestros clientes

La actividad de las empresas de LA RESIDENCIA PUERTO parte del conocimiento de nuestros clientes y sus necesidades, y en la satisfacción de las mismas mediante productos y servicios adecuados, para poder lograr un óptimo producto en relación al precio pagado por el mismo.

Información: comunicación honesta y responsable

Con el auge de Internet, las redes sociales y la enorme difusión de opiniones, se cuenta con más información de cada producto y mayores opciones de compra. LA RESIDENCIA PUERTO tiene establecido como objetivos primordiales ofrecer a sus clientes (información clara, veraz, precisa y en tiempo al comercializar sus productos, servicios y ofertas, transparencia en las operaciones, asesoramiento personalizado cuando el cliente lo requiera, tratamiento profesional y resolución ágil de incidencias. Adicionalmente, comprobará que sus productos y servicios cumplen todas las especificaciones requeridas y publicitadas. Por todo ello, todas las comunicaciones de marketing incluyendo la publicidad, campañas, promociones o patrocinios, se registrarán por los principios éticos y de veracidad. Si los clientes están disconformes con los servicios ofrecidos, se pondrán a su disposición los canales necesarios para exponer las reclamaciones oportunas.

Calidad

Para LA RESIDENCIA PUERTO "CALIDAD" es la palabra clave. Una oferta de calidad supone Selección, Formación e Innovación continuas: en los establecimientos, en recursos humanos y en los servicios ofertados.

LA RESIDENCIA PUERTO nace con la idea clara de ofrecer al cliente un servicio exquisito y personalizado acorde con los gustos más exigentes, guiándose por su VOCACIÓN DE SERVICIO, una sensación que orienta nuestros movimientos y decisiones a fin de que



todo salga como está previsto y aún así sorprenda. Por ello cuenta en cada sus hoteles con los avances tecnológicos más modernos y actualizados para, así, facilitar en todo momento la actividad del cliente y ofrecer un confort extraordinario buscando la satisfacción del cliente.

Cercanía

La cercanía al cliente es otra de las claves de nuestra filosofía empresarial, ya que para LA RESIDENCIA PUERTO el conocimiento requiere acercamiento, y LA RESIDENCIA PUERTO cree en los nombres propios y sobre todo en las personas.

Comportamiento

LA RESIDENCIA PUERTO considera prioritaria la satisfacción del cliente. En consecuencia, la eficiencia en los procesos, la transparencia e integridad en la actuación y el trato, garantizando la calidad del servicio al cliente, han de ser fines en sí mismos para todos los Empleados de LA RESIDENCIA PUERTO. Nuestros clientes tienen derecho a recibir un trato acorde a sus expectativas, por lo que debemos estar atentos a sus necesidades, anticipándonos a las mismas si fuese posible pues ninguna de nuestras tareas es más importante que esta. Por todo ello en el trato y comportamiento con nuestros clientes, desde LA RESIDENCIA PUERTO, todos los empleados debemos actuar ateniéndonos siempre a estas normas:

- Nos comportamos conforme a criterios de consideración, respeto y dignidad, teniendo en cuenta la diferente sensibilidad cultural de cada persona y no permitiendo discriminaciones en el trato por razón de raza, religión, edad, nacionalidad, sexo o cualquier otra condición personal o social prohibida por la ley, con especial consideración hacia la atención de las personas con discapacidad o minusvalías.
- Somos atentos y amables en todo momento, dando un trato educado y diligente.
- Desde LA RESIDENCIA PUERTO velamos por el bienestar de nuestros clientes y la seguridad de nuestros servicios para garantizar que no conlleven riesgos para la salud, tomando las acciones oportunas para ello, siempre en estricto cumplimiento de la legislación en vigor.
- Mostramos entusiasmo y esfuerzo por anticiparnos y atender las necesidades de nuestros clientes y nos ganamos su confianza a través del compromiso e integridad en nuestras relaciones con ellos.
- Todo el personal de LA RESIDENCIA PUERTO está obligado a velar por la seguridad de los medios de pago utilizados en los hoteles, físicos y online, para garantizar el adecuado funcionamiento y la trazabilidad de los procedimientos de facturación y cobro y la prevención del fraude.



Confidencialidad

Guardamos discreción y confidencialidad, teniendo claros nuestros deberes con respecto a la Protección de Datos personales.

Sugerencias, Quejas y Reclamaciones

Si los clientes están descontentos con el servicio recibido, se pondrán a su disposición los canales necesarios para exponer las reclamaciones que crean oportunas.

Desde LA RESIDENCIA PUERTO, cualquier queja o reclamación de nuestros clientes debe ser tratada pronta y rigurosamente, contestándole a todas y cada una de las quejas que recibamos y llevando un control documental de las reclamaciones recibidas para asegurar la respuesta adecuada tanto en tiempo como en forma.

Para LA RESIDENCIA PUERTO, las quejas de nuestros clientes son críticas constructivas, que nos ayudan a mejorar nuestro servicio. Más que algo negativo, es una oportunidad para nosotros. "Debemos aprender de nuestros errores, analizar las causas y poner los medios para evitar su repetición."

La Residencia Puerto

TARIFA



COMPROMISOS DE LA RESIDENCIA PUERTO CON LOS PROVEEDORES

LA RESIDENCIA PUERTO se comportará siempre con sus proveedores de bienes y servicios de forma ética, promoviendo y difundiendo entre los mismos los contenidos y principios de este Código, en particular, aquellos contenidos que se refieren explícitamente a ellos, conforme el presente apartado.

Desde LA RESIDENCIA PUERTO, cumplimos con los términos y condiciones de los contratos que suscribimos, realizamos los pagos de manera oportuna y cuidamos la confidencialidad de la información protegida por ley de nuestros proveedores y de los contratistas externos con los que mantenemos relaciones comerciales. Para nuestro negocio, son colaboradores esenciales y su contribución es vital en la consecución de nuestros objetivos de empresa, aquellos proveedores conocidos como “canales de comercialización” tales como Tour Operadores, Agencias de Viajes y Centrales de Reservas con los que mostraremos un comportamiento de máxima colaboración siempre dentro de los principios del presente Código Ético.

Todos los empleados que participen en procesos de selección de proveedores y colaboradores externos, tienen la obligación de actuar con imparcialidad y objetividad, aplicando criterios de transparencia. Por ello en el procedimiento para la evaluación y selección de proveedores se regirán por criterios éticos y medioambientales, seleccionando a aquellos que, además de ofrecer las mejores condiciones de negociación relativas a calidad, niveles de servicio y precio, compartan los principios y compromisos de LA RESIDENCIA PUERTO aquí descritos y que en modo alguno pongan en peligro la reputación de la empresa.

Se pondrá especial atención, en los procesos de evaluación y selección de proveedores con el objetivo de evitar cualquier tipo de relación de nuestra empresa con personas o empresas que se sospeche pudieran estar implicadas en conductas o comportamientos ilegales o poco éticos, y en especial, en actividades relacionadas con el fraude, la corrupción, el soborno, el blanqueo de capitales, la financiación ilegal, la violación de los derechos de las personas y en especial de los trabajadores o la comisión de delitos medioambientales.



COMPROMISOS DE LA RESIDENCIA PUERTO CON LOS COMPETIDORES

En LA RESIDENCIA PUERTO creemos en la importancia de la libre competencia y estamos preparados para competir en el mundo comercial actual y siempre lo haremos en pleno cumplimiento de todas las leyes aplicables en materia de defensa de la competencia y antimonopolio.

Nunca actuaremos deslealmente con los competidores, aprovechando información confidencial que pudiéramos obtener y velaremos por el respeto mutuo y la consecución de un libre mercado con igualdad de oportunidades y, siempre que sea posible, favorecemos la solución de discrepancias evitando la vía judicial. Asimismo, nos abstendremos de realizar cualquier tipo de publicidad engañosa o denigratoria de nuestra competencia o de terceros y nos comprometemos a respetar la normativa sobre los consumidores y usuarios.

Conservar unas buenas relaciones con nuestros “colegas” empresariales así como la participación en foros y asociaciones de nuestro sector, nos ayuda a mejorar profesionalmente y a seguir el pulso de nuestro sector.

COMPROMISOS DE LA RESIDENCIA PUERTO CON LA SOCIEDAD Y EL MEDIO AMBIENTE

Al día de hoy, LA RESIDENCIA PUERTO desarrolla su actividad en España, contribuyendo a la creación de empleo local y al desarrollo en las comunidades.

La actividad turística es sinónimo de motor de desarrollo económico y social por lo que desde LA RESIDENCIA PUERTO, somos sensibles a la realidad económica, social y cultural, colaborando en el desarrollo de programas y actividades orientadas a satisfacer necesidades de las comunidades donde estamos inmersos contribuyendo al desarrollo de las mismas. En esta línea, LA RESIDENCIA PUERTO, desde su creación, colabora con distintas entidades fieles a unos principios éticos. De todas las donaciones que se realizan por nuestra parte, realizamos un seguimiento para conocer su destino final y la correcta consecución del objetivo para el que se efectuaron.

Desde el ámbito social LA RESIDENCIA PUERTO siempre ha tenido presente a los más pequeños con un compromiso firme con ellos, participando con asociaciones privadas y locales.



Asimismo, desde LA RESIDENCIA PUERTO estamos comprometidos con el cuidado y respeto del Medio Ambiente, todo ello descrito y detallado en nuestra Política de Calidad y Medio Ambiente.

Acorde con este compromiso, LA RESIDENCIA PUERTO publicará anualmente una "Memoria Anual de Sostenibilidad".

La Política de Sostenibilidad de LA RESIDENCIA PUERTO está basada en tres pilares: el ámbito social, el ambiental y el relacionado con la salud, con la prioridad hacia la mejora continua, la optimización de recursos, el control de consumos, la reducción y gestión de residuos, así como el respeto y la protección del entorno cultural y social en todos nuestros establecimientos.

Para LA RESIDENCIA PUERTO es fundamental nuestro entorno, el primer cliente de cada uno de nuestros proyectos por ello y al objeto de garantizar el cumplimiento de la normativa ambiental, hemos desarrollado un riguroso plan de prácticas medioambientales, orientado a la reducción de consumo energético, enfocado a minimizar el impacto en nuestro entorno que pasa por:

- Integrar la gestión de calidad y medio ambiente en cada uno de los hoteles que forman parte de la cadena.
- Identificar y cumplir las reglamentaciones legales en materia ambiental de ámbito local, autonómico, estatal y comunitario que son de aplicación a la actividad de LA RESIDENCIA PUERTO.
- Implementar las herramientas necesarias para prevenir la contaminación y reducir el consumo de energía.
- Utilizar racionalmente los recursos, minimizando los consumos de agua, papel y energía, reduciendo la generación de residuos y emisiones, favoreciendo el reciclado y buscando soluciones ecoeficientes.
- Implicar a todos los Sujetos Obligados en el logro de los objetivos ambientales propuestos mediante programas de formación y sensibilización.
- Promover buenas prácticas ambientales entre proveedores y clientes.



PRÁCTICAS FRAUDULENTAS O POCO ÉTICAS

INFORMACIÓN: MANIPULACIÓN Y PROTECCIÓN

INFORMACIÓN ECONÓMICA Y FINANCIERA

La información del LA RESIDENCIA PUERTO, siempre será fiel a la realidad, asumiendo el compromiso de transparencia informativa económica y financiera de acuerdo con los principios de contabilidad generalmente aceptados. De esta forma:

- No habrá contabilidades distintas a las oficiales.
- No se registrarán operaciones inexistentes o que no se ajusten a la realidad ni se anotarán cifras distintas a las verdaderas.
- No se utilizarán documentos falsos.
- No se destruirán documentos antes del plazo que conforme ley deban conservarse.
- En ningún caso, se proporcionará a sabiendas información incorrecta, inexacta o imprecisa.

DATOS PERSONALES

En el desarrollo de sus actividades el LA RESIDENCIA PUERTO velará por la protección de los datos personales de clientes, proveedores, empleados o terceros. Nos comprometemos a no revelar los mismos a terceros, salvo consentimiento expreso o por obligación legal. Asimismo desde LA RESIDENCIA PUERTO, se garantiza el derecho de modificación y rectificación de los datos. Para ello se respetará en todo momento la legislación sobre protección de datos personales y se llevarán a cabo acciones formativas para facilitar su conocimiento a fin de evitar cualquier posible incumplimiento en su aplicación.

INFORMACIÓN CONFIDENCIAL Y PRIVILEGIADA

La información confidencial y privilegiada es aquella información que no es de conocimiento público o que aún no lo es y que incluye, entre otros, secretos comerciales, planes de negocios, comercialización y servicios, bases de datos, registros, información sobre trabajadores tales como sus salarios y cualquier otra información financiera o de otra índole no publicada.



En relación a la información confidencial y/o privilegiada sólo se podrá tener acceso a la estrictamente necesaria por parte de la persona o personas que la precisen para el desempeño de sus funciones y a menos que así lo exija la ley o lo autorice la Dirección de la empresa, los empleados no revelarán la información confidencial ni permitirán su divulgación.

En caso de que terceros compartan con nosotros su información confidencial, la misma recibirá el mismo cuidado que recibe la información confidencial de LA RESIDENCIA PUERTO.

PROPIEDAD INTELECTUAL E INDUSTRIAL DE LA RESIDENCIA PUERTO

LA RESIDENCIA PUERTO velará por el buen uso y protección de sus derechos de propiedad intelectual e industrial, adoptando para ello las medidas que considere necesarias. De igual manera, respetará los derechos de propiedad intelectual e industrial titularidad de terceros.

RECURSOS TECNOLÓGICOS

Los medios informáticos y demás aparatos electrónicos puestos a disposición por LA RESIDENCIA PUERTO se utilizarán acorde con el puesto y las funciones a desempeñar por el usuario de que se trate. Queda prohibido:

- El empleo abusivo, en beneficio propio o para actuaciones que pudieran afectar a la reputación o imagen del LA RESIDENCIA PUERTO.
- Dañar o Suprimir datos, programas o documentos electrónicos de LA RESIDENCIA PUERTO.
- Obstaculizar o impedir el uso de los sistemas, programas o aplicaciones informáticos de LA RESIDENCIA PUERTO o permitir el acceso a proveedores o terceros que pueda comprometer la seguridad de los sistemas informáticos.
- Hacer copias no autorizadas por LA RESIDENCIA PUERTO.
- Realizar actos que provoquen la entrada de ataques o virus en las aplicaciones.
- Divulgar información no autorizada por las leyes o la normativa interna de LA RESIDENCIA PUERTO.
- Uso indebido de las redes sociales o que en algún modo afecte al prestigio o reputación de LA RESIDENCIA PUERTO, de sus empleados o de terceros con los que mantenga relación con motivo de su actividad.



CORRUPCIÓN

Queda prohibida toda forma de corrupción, soborno, pago de comisión, ofrecimiento o concesión de un beneficio o ventaja no justificados ya sea por actos propios u omisiones, para uno mismo, para LA RESIDENCIA PUERTO o para un tercero en las relaciones comerciales.

Con carácter general los Sujetos Obligados se abstendrán de aceptar regalos o muestras de hospitalidad que pudieran recibir de clientes, proveedores o de terceros en general o de darlas u ofrecerlas a éstos, por un valor que supere el que sería normal recibir o dar como atención en las relaciones comerciales o aunque sean de valor inferior, se pudiera sospechar que inducen a la realización de cualquier acción u omisión indebidas. En el caso de que, sea imposible, muy violento o difícil devolver u obtener el reintegro del regalo o muestra de hospitalidad, se deberá informar inmediatamente a la Empresa de tal ofrecimiento, promesa o entrega, a fin de que se le dé el destino oportuno, se acuerde su devolución o se adopte la medida que se considere adecuada conforme las circunstancias.

Asimismo queda prohibido realizar pagos u ofrecer beneficios o ventajas indebidos de cualquier clase a cualquier autoridad o funcionario en beneficio de LA RESIDENCIA PUERTO, de uno mismo o de un tercero, con el objeto de obtener alguna ventaja competitiva tales como la de agilizar o facilitar trámites.

COMPETENCIA DESLEAL Y CONFLICTO DE INTERESES

Desde LA RESIDENCIA PUERTO, respetamos la participación del personal en actividades financieras, empresariales y profesionales distintas a las que se desarrollan para LA RESIDENCIA PUERTO, siempre que sean legales y no entren en conflicto con sus responsabilidades como empleados, por lo que queda prohibida la realización de funciones en beneficio de empresas del sector o que desarrollen actividades susceptibles de competir directa o indirectamente con el LA RESIDENCIA PUERTO.

Si un empleado se encontrara frente a una situación que pueda dar lugar a un conflicto de intereses, el empleado deberá comunicarlo a su superior inmediato a fin de resolver la situación de la forma más justa y transparente posible.

A estos efectos, se entiende que existe conflicto de intereses cuando los intereses personales de un empleado o de un tercero compiten con los intereses de LA RESIDENCIA PUERTO.



PAGOS Y BLANQUEO DE CAPITAL

Los Empleados del LA RESIDENCIA PUERTO prestarán especial atención a los pagos y cobros en metálico que resulten inusuales atendiendo a la naturaleza de la operación, a los realizados mediante cheques al portador o a aquellos efectuados en divisas distintas de las previamente acordadas, comunicando a sus superiores de aquellos que entiendan podrían ser irregulares a fin de que se puedan adoptar las medidas que correspondan.

También se notificarán aquellos pagos en los que el ordenante o beneficiario sea un tercero no mencionado en los correspondientes contratos, así como los realizados en cuentas que no resulten las habituales en las relaciones con una determinada entidad, compañía o persona.





VIGENCIA Y MODIFICACIÓN DEL CÓDIGO ÉTICO

La vigencia del presente Código Ético coincide con el día de su aprobación por la dirección de LA RESIDENCIA PUERTO, la cual ha tenido lugar el día 21 de julio del 2022. En cuanto a las posibles modificaciones o cambios que se puedan realizar del mismo, corresponde su aprobación o denegación en su caso, a la dirección de LA RESIDENCIA PUERTO.

