



# TRADICIÓN DE INTEGRIDAD

*Nuestro Código de Conducta*



THE HONGKONG AND SHANGHAI HOTELS, LIMITED  
香港上海大酒店有限公司

# Mensaje del Presidente



Nuestra empresa, The Hongkong and Shanghai Hotels posee y gestiona algunos de los mejores Hoteles e inmuebles del mundo. Hemos construido una marca verdaderamente prestigiosa conocida globalmente, y una empresa impulsada por valores que están a la altura de su propuesta de marca única.

Nuestra reputación influye en cómo los huéspedes, clientes e inquilinos se sienten con nuestros servicios y productos. No obstante, se tardan muchos años en construir una reputación y sólo unos segundos en destruirla. Nuestro éxito va estrechamente relacionado con nuestra marca y reputación y depende de cada uno de nosotros protegerlo.

Actuar con integridad va mucho más allá de la marca y reputación de nuestra Compañía o de evitar temas legales. Se trata de sostener un espacio donde todos nos sintamos orgullosos de trabajar, donde mostremos verdadero respeto mutuo, donde siempre hagamos lo correcto y donde hagamos lo que decimos que vamos a hacer.

Con vuestro compromiso, estoy seguro de que nuestra empresa seguirá mereciendo la confianza que nuestros accionistas han depositado en nosotros. Nuestra tradición de integridad perdurará durante los próximos 150 años. Gracias por acompañarme en este esfuerzo.

**Clement K.M. Kwok**  
**PRESIDENTE**

# Contenidos

<i><b>NUESTRO CÓDIGO DE CONDUCTA</b></i> —————	1
Mensaje del Presidente	2
Nuestro Código de Conducta	4
¿Cuándo Debo Hablar?	7
Informar de “Buena Fe”	8
Incumplimientos de Nuestro Código	10
<i><b>NUESTRA GENTE</b></i> —————	12
Un Ambiente de Trabajo de Cuidado y Positivo	13
Trato Justo y Equitativo para Todos	14
Diversidad e Inclusión	16
Colegas y Amigos Trabajando Juntos	17
Acoso Sexual e Intimidación	18
<i><b>NUESTRO LUGAR DE TRABAJO Y COMUNIDADES</b></i>	20
Protegiendo Nuestra Marca y Reputación	21
Protegiendo Nuestra Propiedad y Nuestros Bienes	22
Protegiendo Nuestros Datos Confidenciales e Información Personal	24
Seguridad y Protección de las Instalaciones	26
Negociando con los Activos de la Empresa	27
Ciberespacio, Redes Sociales y Networking	28
Compromiso con los Derechos Humanos, Medio Ambiente y Comunidad	29
<i><b>NUESTRAS PRACTICAS COMERCIALES</b></i> —————	30
Recogida y Divulgación Exacta de Información	31
Realizar Negocios sin Sobornos ni Corrupción	32
Ofrecimiento y Aceptación de Regalos, Entretenimiento y Beneficios	34
Tratar con la Competencia	36
Evitando Conflictos de Intereses	38
Mantenimiento de Relaciones Adecuadas con Proveedores y Terceros	40
Cumplimiento de las Leyes	41
<i><b>GLOSARIO</b></i> —————	42
<i><b>ANEXO AL CÓDIGO DE CONDUCTA</b></i> —————	43

*Nuestro*

# *Código de Conducta*

---

## ¿QUÉ ES EL CÓDIGO DE CONDUCTA?

---

La cadena The Hongkong & Shanghai Hotels, Limited y sus subsidiarias (“HSH o” la Compañía “) se comprometen a llevar a cabo sus actividades de acuerdo con estas filosofías:

- | Gestionar los negocios con los niveles más altos de integridad
- | Respetar la historia y el patrimonio
- | Mantener la mejor marca y reputación
- | Desarrollar una cartera de activos de la más alta calidad para futuras generaciones

Nuestro Código de Conducta (“nuestro CdC”) transforma la primera filosofía clave en un conjunto de principios y prácticas. Está diseñado para ayudarle a reconocer y resolver aquellos asuntos relacionados con la integridad y observancia que puedan surgir en su trabajo diario. Proporciona consejos prácticos sobre el comportamiento que se espera de nuestros empleados.

Nuestro CdC ha sido aprobado y adoptado por nuestro Consejo de Administración.

---

## ¿DÓNDE SOLICITAR AYUDA?

---

Para que sea más fácil, cada sección de nuestro CdC cuenta con un párrafo específico sobre “Dónde solicitar ayuda”, así como otro párrafo sobre “Recursos y Herramientas”. Cabe señalar que una situación puede implicar múltiples áreas en este CdC. También puede dirigirse a nuestra guía “Cuándo debo Informar” en la página 7.

---

## POLÍTICAS, PROCEDIMIENTOS, MANUALES Y GUÍAS

---

Las políticas, procedimientos, manuales y guías (denominadas colectivamente “Políticas de la Compañía”) contienen una orientación sobre las áreas cubiertas por nuestro CdC y serán actualizadas frecuentemente. Nuestro CdC incluirá referencias aplicables a las Políticas de la Compañía.

Asegúrese de comprender las reglas que se le aplican a usted y a su trabajo por medio de la formación y adhiérase siempre a ellas. Debe aplicarse nuestro CdC o reglamentos concretos ahí donde puedan existir diferencias debido a las costumbres, normas, reglas o regulaciones locales, ya sea aquello que marque el estándar más elevado de comportamiento. El incumplimiento de cualquier Política de la Compañía se considerará un incumplimiento de nuestro CdC.

---

## ¿A QUIÉN SE DIRIGE?

---

Nuestro CdC se aplica globalmente a todos los empleados, Consejo de Administración, agentes, consultores, trabajadores externos y personal temporal, así como aquellos que representan o actúan por, o en nombre de HSH.



THE PENINSULA  
HOTELS



THE PENINSULA  
BOUTIQUE



---

## FORMACIÓN Y RECONOCIMIENTO

---

La formación sobre nuestro CdC así como los temas relevantes se proporcionarán tanto a los empleados nuevos como a los ya existentes. Los empleados están obligados a aceptar la formación y/o recibo del CdC.

---

## PARA SUPERVISORES Y GERENTES

---

Si usted es Supervisor o Gerente, su comportamiento tiene más responsabilidad hacia la Compañía y hacia sus colegas:

- | Muestre un compromiso positivo para cumplir con nuestro CdC y las políticas de la empresa cuando se introduzcan o se actualicen
- | Recuerde que usted, que representa a la Compañía, es un modelo de comportamiento a seguir
- | Promueva una cultura de trabajo positiva e inclusiva
- | Aliente la apertura y transparencia en sus equipos para generar confianza
- | Ayude a sus colegas a entender y actuar en línea con los principios de nuestro CdC
- | Nunca desestime una preocupación sobre el comportamiento de nuestros compañeros de trabajo cuando ésta sea planteada por colegas o socios comerciales



¿Cuándo

# Debo Informar?

CONFIAMOS EN QUE USTED TOME LAS DECISIONES ADECUADAS ASÍ COMO LAS MEDIDAS QUE PRESERVEN LA POLÍTICA DE INTEGRIDAD DE HSH

- | Este CdC no pretende ser un manual completo y no puede abordar todas las situaciones difíciles que usted puede encontrar. No existe un buen sustituto para la integridad personal y el buen juicio
- | A veces es difícil saber si usted debe informar cuando algo no parece correcto. No es necesario verse involucrado en una situación para informar de ella
- | Si alguna vez no está seguro de si una decisión o acción refleja adecuadamente nuestros valores y Políticas de la Compañía, utilice el breve cuestionario a continuación para ayudarle a evaluar si debe informar o no

## Cuestionario Breve



### LEYES

¿Está la acción o decisión legal en línea con los reglamentos?



### VALORES

¿Encaja una acción o decisión en el espíritu de nuestro CdC?



### PROPIEDAD

¿Trataría su propiedad e información privada de la misma manera?



### MEDIOS DE COMUNICACIÓN

Si se publicara algo en el periódico o en las redes sociales, ¿se sentiría cómodo?



### CONCIENCIA

¿Encaja con sus valores personales?



### SENSACIÓN

¿Siente que está “bien” o le hace sentir incómodo?



### SEGURIDAD

¿Se le proporciona a usted y a los demás un entorno seguro y protegido?



### FAMILIA

¿Les diría a sus familiares que realizaran las mismas acciones?

SI SE SIENTE INCÓMODO O TIENE DIFICULTAD PARA CONTESTAR CUALQUIERA DE ESTAS PREGUNTAS, ESO INDICA PROBABLEMENTE QUE DEBE INFORMAR SOBRE SUS PREOCUPACIONES.

# Informar de “Buena Fe”

SI USTED SOSPECHA U OBSERVA INCUMPLIMIENTOS POTENCIALES O REALES DEL CdC, LAS SIGUIENTES CONSIDERACIONES PUEDEN SERLE ÚTILES



## DE “BUENA FE”

Un informe de “Buena Fe” es uno que se hace sinceramente y sin intención ilícita

1

- | Todas las cuestiones sobre las interpretaciones y aplicación de nuestro CdC se tratarán de manera seria y respetuosa y serán evaluadas confidencialmente de modo oportuno
- | Al presentar un informe, debe hacerse de buena fe y no con fines de difundir información falsa o hacer un Informe con intención ilícita. Se tomarán medidas disciplinarias contra cualquier empleado que, intencionadamente, proporcione información falsa, maliciosa, o haga declaraciones o presente informes engañosos
- | Es política de HSH no mostrar represalias contra las personas que planteen de buena fe una preocupación



## CÓMO PLANTEAR UNA QUEJA

Hablar sin reservas es una de las formas más eficaces para descubrir cualquier falta y ayudar a proteger nuestra empresa

2

- | En persona  Su supervisor, gerente, Director General o Departamento de Recursos Humanos  
Para infracciones significativas:  
Departamento de Recursos Humanos, Auditoría y Gestión de Riesgos o Departamento Jurídico del Grupo
- | Por correo  Auditoría y Gestión de Riesgos  
The Hongkong y Shanghai Hotels, Limited 8th Floor,  
St. George's Building  
2 Ice House Street,  
Central, Hong Kong
- | E-mail  [speakup@peninsula.com](mailto:speakup@peninsula.com)
- | Teléfono  (852) 2840 7308



## CONFIDENCIALIDAD Y ANONIMATO

Se respetará la confidencialidad de las partes implicadas **3**

- | No tenga miedo de hacer referencia a una persona en su informe. Todos los informes son tratados de manera reservada
- | Únicamente se compartirá cualquier dato personal suyo cuando sea necesario abordar la queja planteada o se requiera por ley para investigación interna
- | Si el informe es anónimo, HSH y /o el receptor de la queja no se comprometerán a proporcionar respuesta; esto es debido a que se puede tardar mucho tiempo en evaluar si el informe se ha hecho de buena fe y en base a información fiable



## ¿QUÉ OCURRE AL INFORMAR DE UN INCUMPLIMIENTO?

Todos los informes se considerarán seriamente y se registrará la información **4**

- | Se realizará una investigación para validar las denuncias recibidas
- | Si se ha comprobado que se ha producido una infracción, se determinará el carácter disciplinario o correctivo de cualquier acción tras consultar con el Departamento de Recursos Humanos
- | Las acciones disciplinarias y correctoras dependerán de la naturaleza y gravedad de la infracción e incluirán:
  - Consultas con los supervisores o Directores acerca del comportamiento a seguir
  - Plan de mejora del rendimiento
  - Suspensión
  - Amonestación por escrito
  - Despido o destitución sumaria



## ¿QUÉ OCURRE SI RECIBE UN INFORME?

El curso de acción dependerá de la naturaleza y gravedad del problema **5**

- | Mantenga siempre la confidencialidad y denúncielo a su Supervisor, Director General o Departamento de Recursos Humanos
- | Si le preocupa su implicación, puede remitir el tema al Departamento de Recursos Humanos del Grupo, al Departamento Jurídico y/o al Departamento de Auditoría y Gestión de Riesgos
- | Informe a la persona que ha hecho la denuncia que el asunto se ha considerado de manera seria y prioritaria

# Incumplimientos de Nuestro Código

LA GUÍA CONTENIDA EN NUESTRO CÓDIGO DE CONDUCTA ESTÁ DISEÑADA PARA PREVENIR QUE SE PRODUZCAN INFRACCIONES

## ¿QUÉ CONSTITUYE UN “INCUMPLIMIENTO”?

Actuar en contra de lo que está en nuestro CdC (incluyendo la orientación detallada que se ofrece en los párrafos bajo “Sí” y “No”, así como las respuestas dadas en la sección de “Preguntas Frecuentes”) se considerará un incumplimiento de nuestro CdC. Un incumplimiento de nuestro CdC puede derivar en un despido u en otra acción disciplinaria. Asimismo, también podrán tomarse medidas disciplinarias contra cualquier persona que:

- | Autorice o participe en un incumplimiento de nuestro CdC
- | Supervise inadecuada o negligentemente a una persona que comete una infracción
- | No informe de un incumplimiento o retenga información relevante sobre una infracción
- | Intente tomar represalias contra el empleado que denuncia un supuesto incumplimiento

Asimismo, el incumplimiento de cualquier Política de la Compañía puede derivar en despido u otra acción disciplinaria.

## EL FRAUDE ES UN TEMA SERIO

En muchos casos, los incumplimientos del CdC constituyen infracciones de la ley, tales como el fraude. El fraude es cualquier acto intencional de engaño que se emprenda para beneficio personal o de terceros y que resulte en una pérdida para HSH u otra parte. Algunos ejemplos incluyen declaraciones falsas, falsificación de registros o de reclamaciones de gastos, uso indebido de información de la empresa, o robo.

Estas acciones pueden constituir un fraude, que no son únicamente motivo de despido, sino que en algunos casos pueden considerarse delitos penales.



### DONDE SOLICITAR AYUDA

- | Su Supervisor, Manager o a Recursos Humanos
- | Director General
- | Recursos Humanos del Grupo
- | Auditoría y Gestión de Riesgos
- | Departamento Jurídico del Grupo



### RECURSOS Y HERRAMIENTAS

- | Manual del Personal o de HSH
- | Política anti-fraude



## PREGUNTAS FRECUENTES

**P. Si denunció algo que parece sospechoso, pero resulta que no lo era, ¿me meteré en problemas?**

R. No. Se espera que los empleados muestren su buena fe y preocupación cuando ocurra o haya ocurrido algo ilegal o poco ético. Los únicos informes que se descartarán y que pueden estar sujetos a acciones disciplinarias son aquellos en los que se informa intencionadamente sobre algo que ellos saben que es falso, incompleto, engañoso o exagerado.

**P. ¿Se investigan las denuncias anónimas? Si la gente no está dispuesta a dar su nombre, ¿no significa eso que tratan de implicar a alguien?**

R. Algunos empleados con preocupaciones genuinas, no se sienten cómodos identificándose.

Le recomendamos que se identifique para facilitar la investigación. Aunque todas las infracciones se

tomarán en serio, las denuncias anónimas son más difíciles de investigar. Si se determina que un empleado ha intentado perjudicar o calumniar a otro empleado o a la Compañía a través de acusaciones, ese empleado estará sujeto a una acción disciplinaria.

**P. Me ha llegado un correo electrónico anónimo que contiene una queja formal sobre la conducta inapropiada de un empleado con el que trabajo regularmente. ¿Qué debería hacer?**

R. Transmitir la queja a la persona pertinente de Recursos Humanos, o al Director General. Si es necesario, se puede consultar al Departamento de Recursos Humanos del Grupo. En todos los casos, siga el proceso debido, que también incluye mantener el asunto confidencial hasta que se aconseje lo contrario.



UN AMBIENTE DE  
TRABAJO DE CUIDADO  
Y SEGURO

13

TRATO EQUITATIVO Y  
JUSTO PARA TODOS

14

DIVERSIDAD E IN-  
CLUSIÓN

16

COLEGAS Y AMIGOS  
TRABAJANDO JUNTOS

17

SEXUAL E  
INTIMIDACIÓN

18

*NUESTRA GENTE*

# Un Ambiente de Trabajo de Cuidado Y Seguro

TODOS LOS TRABAJADORES TIENEN DERECHO A UN LUGAR DE TRABAJO SEGURO

## SALUD Y SEGURIDAD EN EL LUGAR DE TRABAJO

Estamos comprometidos a crear un lugar de trabajo libre de accidentes, lesiones y enfermedades laborales.

Todos somos responsables de nuestra propia seguridad y la seguridad y bienestar de nuestros colegas, contratistas, clientes, huéspedes e inquilinos. Se espera que cada uno de nosotros siga las instrucciones de seguridad en el trabajo y asuma la responsabilidad para sí mismo y para sus compañeros.

## AMBIENTE DE TRABAJO POSITIVO

Nuestro CdC también establece cómo mantener un ambiente de trabajo positivo y cómo tratar a las personas con respeto y cuidado. Al crear un lugar de trabajo positivo, seremos capaces de contratar y retener buenos empleados y contar con una mano de obra productiva.

Todos los empleados deben tratar a los demás con honestidad, sinceridad y confianza; todos son responsables de mantener el más alto nivel de integridad.



## RECURSOS Y HERRAMIENTAS

- | Procedimientos de Seguridad y Salud Ocupacional Locales
- | Procedimientos – Análisis de Peligros y Puntos Críticos de Control (APCC)

## USO DE DROGAS ILEGALES

Nos comprometemos a proporcionar a nuestros empleados un ambiente de trabajo libre de drogas y los empleados, contratistas y consultores no deben tomar nunca, ni verse afectados por drogas ilegales en su lugar de trabajo o mientras se ocupan del mismo.



Si

- | Demostrar los más altos estándares de conducta durante las horas de trabajo
- | Seguir las leyes y reglamentos de Salud y Seguridad Ocupacional, así como las Políticas de la Compañía sobre seguridad



No

- | Estar bajo la influencia de drogas ilegales y/o ebrio en el lugar de trabajo
- | Fumar fuera de las áreas designadas
- | Participar en peleas o proferir gestos amenazantes contra otros empleados, proveedores, huéspedes o inquilinos
- | Participar en el abuso verbal y el acoso
- | Descargar, transmitir, ver o distribuir material pornográfico o de otro contenido ofensivo en el lugar de trabajo o en los dispositivos de la empresa
- | Dañar deliberadamente la propiedad de la Compañía o de los huéspedes
- | Hacer bromas sexuales inapropiadas o avances sexuales inapropiados a empleados u otro personal en el lugar del trabajo
- | Traer armas al lugar de trabajo

# Trato Equitativo y Justo Para Todos

TODO EL MUNDO CON QUIEN USTED INTERACTÚA MERECE SER TRATADO JUSTA Y EQUITATIVAMENTE

## SE PROHIBE LA DISCRIMINACIÓN

La Compañía no tolera ninguna forma de discriminación, ya sea contra empleados, huéspedes o terceros. La discriminación es el trato injusto a las personas, especialmente por razones de raza, edad o género, en lugar de considerar adecuadamente sus méritos individuales y comerciales.

La discriminación puede ser directa o indirecta, no tolerándose ninguna de ellas. La discriminación directa ocurre cuando una persona es tratada de manera menos favorable debido a su edad, raza, color, origen, apariencia, religión, mentalidad o discapacidad física, género, orientación sexual, embarazo, estado civil, estado familiar o sea excombatiente. La discriminación indirecta ocurre cuando una política, regla o requisito interno que se aplica a todos, resulta perjudicial para un grupo en particular.

## VILIPENDIO

El vilipendio ocurre cuando alguien incita al odio, al desprecio o al ridículo hacia otra(s) persona(s). Un ejemplo de posible agravio podría ser un grupo de colegas ridiculizando públicamente a una compañera con discapacidad. La Compañía no tolera las injurias bajo ninguna circunstancia.



### DÓNDE SOLICITAR AYUDA

Si usted sufre discriminación, vilipendio o acoso, y se siente incómodo o intimidado, diríjase a:

- | Su Supervisor, Gerente o a Recursos Humanos
- | Director General
- | Recursos Humanos del Grupo

## ACOSO

Un ejemplo posible de acoso es cuando alguien le trata mal o le somete a un detrimento porque usted se quejó de discriminación o ayudó a alguien que ha sido víctima de discriminación. La Compañía no tolerará ninguna forma de intimidación o comportamiento amenazante en este sentido.



Si

- | Contrate personal basándose en sus méritos y las consideraciones inherentes a su experiencia laboral
- | Recuerde a sus colegas que la discriminación contra otros empleados o huéspedes en relación a su sexo o edad está prohibida
- | Considere el bienestar y las necesidades de personas de diferentes orígenes
- | Compruebe los requisitos legales locales para proporcionar un ambiente libre de barreras para las personas con discapacidad



No

- | Limitar los requisitos de trabajo a cierto género, edad o raza
- | Hacer comentarios a sus colegas y equipos sobre especificaciones de trabajo "no oficiales" tales como raza o género
- | Impedir la contratación de una persona cualificada por estar embarazada (o que esté adoptando un niño), ni evitar considerarlo para una promoción



### RECURSOS Y HERRAMIENTAS

- | Manual HSH o Manual de Procedimientos para el personal
- | Plataforma de eLearning de HSH



## PREGUNTAS FRECUENTES

**P. Estoy buscando contratar a alguien para trabajar en la recepción de uno de los hoteles. Muchos de los candidatos son gente joven. ¿Puedo incluir esto en la descripción de las funciones?**

R. No. Sólo se pueden incluir en la descripción de funciones las habilidades que se necesitan para ese puesto. Tanto los candidatos jóvenes como los no tan jóvenes deberían sentirse cómodos solicitando el puesto y a todos se les debe dar una oportunidad.

**P. Jessica acaba de ser ascendida a Supervisora en nuestro equipo y estoy bastante seguro que ella consiguió ese papel porque su hermano es el jefe de departamento. ¿Es justo que ella tenga ese trabajo cuando hay otros que parecen tener más experiencia?**

R. Todas las promociones se basan en el mérito, habilidades demostradas, desempeño, experiencia, comportamientos y actitudes, y son respaldados por las normas de la sucesión. Todos los candidatos pueden buscar y recibir información sobre sus solicitudes. Cualquier preocupación sobre las promociones debe ser consultada en primera instancia con Recursos Humanos.

**P. Estoy reclutando candidatos para un trabajo que implica muchos turnos durante el fin de semana. Uno de los candidatos es**

**un padre soltero con hijos pequeños y a pesar de tener una excelente experiencia y cualificaciones, no creo que pueda hacer frente a las largas horas de turno de fin de semana. ¿Debería entrevistar al candidato por cortesía, o excluirlo de la lista de candidatos?**

R. Al hacer esta suposición usted está violando nuestro CdC y, en muchos lugares, posiblemente incluso está infringiendo la Ley. No debe discriminar ni hacer suposiciones acerca de los candidatos basadas en atributos como su estatus familiar. Todo el mundo debe tener igual oportunidad de empleo y las decisiones de contratación se basan en los méritos. En este caso, por ejemplo, debe proporcionar a todos los candidatos información respecto al requisito de los turnos en fin de semana. La decisión de si pueden realizarlo o no debe tomarla el candidato y ser evaluado a través del proceso de entrevistas.

**P. He oído a mis colegas hacer chistes acerca de la orientación sexual de uno de nuestros compañeros porque tiene una pareja masculina. El encargado de habitaciones a veces bromea al respecto. ¿Qué debería hacer?**

R. Recuerde a sus colegas que las bromas de esta naturaleza no se toleran en nuestra cultura laboral. Si usted no se siente cómodo para comentarlo, deje que su Manager o un miembro de los Recursos Humanos conozca la situación.

# Diversidad e Inclusión

## REFORZAR UNA CULTURA ÉTICA E INCLUSIVA

### CELEBRANDO LA DIVERSIDAD

Acogemos y valoramos una cultura diversa e inclusiva, y reconocemos los diferentes orígenes y experiencias de todos nuestros empleados. Nos comprometemos a proporcionar igualdad en el empleo, con todos los candidatos y empleados ofreciendo igualdad de trato en todos los aspectos de su trabajo (incluida la selección y la promoción), independientemente de su edad, raza, color, origen, apariencia, religión, discapacidad, género, orientación sexual, embarazo, estado civil, situación familiar, o que sea excombatiente.

Siempre tratamos a los empleados con cortesía, dignidad y respeto. Todos los empleados tienen la responsabilidad de comportarse de una manera que no sea susceptible de ser interpretada como ofensiva para otros.



Si

- | Piense y actúe globalmente atrayendo, desarrollando, y reteniendo mano de obra diversa que genere innovación y promueva la inclusión
- | Mantenga un ambiente de trabajo que promueva el respeto a los colegas, socios, proveedores, huéspedes e inquilinos
- | Trabaje productivamente con sus colegas y contratistas con el fin de aprovechar sus talentos, habilidades y experiencias
- | Apoye nuestro compromiso de diversidad en nuestro lugar de trabajo a nivel global



No

- | Hacer bromas estereotipadas u ofensivas
- | Hacer referencias despectivas sobre cualquier raza, edad, género, religión, grupo étnico o discapacidad
- | Hacer referencias sexuales sugestivas en cualquier forma, incluyendo comentarios, bromas o fotografías
- | Ser irrespetuoso u ofensivo



### DÓNDE SOLICITAR AYUDA

- | Su Supervisor, Manager o a Recursos Humanos
- | Director General
- | Recursos Humanos del Grupo
- | Auditoría y Gestión de Riesgos
- | Departamento Jurídico del Grupo



### RECURSOS Y HERRAMIENTAS

- | Manual HSH o Manual de Procedimientos para el personal

# Colegas y Amigos

## Trabajando Juntos

TRABAJAR JUNTOS DE MANERA TRANSPARENTE HACE QUE EL LUGAR DE TRABAJO SEA MEJOR PARA TODOS

### RELACIONES EN EL LUGAR DE TRABAJO

La transparencia y la justicia en el lugar de trabajo son la base para que nuestros empleados sobresalgan en su trabajo. No es infrecuente que los empleados se conviertan en pareja, entren en una relación de facto o se casen, o que miembros de la misma familia acaben trabajando en la misma empresa. Entendiendo esto, hemos establecido algunas normas para garantizar que nunca pueda haber percepciones de favoritismo, alegaciones o acoso sexual o problemas con la moral de los empleados.

En ningún momento debe usted ponerse en una situación donde su integridad pueda verse comprometida. Consulte con su Supervisor, Manager o con Recursos Humanos las opciones disponibles para gestionar este tipo de relaciones. Si surge un potencial conflicto de intereses, la Compañía se reserva el derecho de transferir al (los) empleado(s) o incluso cambiar la estructura organizativa para evitar un conflicto de intereses, especialmente si esos empleados están en el mismo departamento.



Si

- | En caso de mantener una relación con otro empleado dentro del mismo departamento o en un contexto de supervisión, informe a Recursos Humanos y a sus respectivos supervisores y Gerentes.
- | Revele cualquier relación anterior cuando recomiende a un candidato como empleado
- | Comportese de manera profesional y discreta en la forma en que usted realiza su trabajo



No

- | Suponer que puede manejar su relación con sus colegas por su cuenta sin que afecte a su trabajo

# Acoso Sexual e Intimidación

NO TOLERAMOS NINGUNA FORMA DE ACOSO SEXUAL NI DE INTIMIDACIÓN

## ACOSO SEXUAL E INTIMIDACIÓN

El acoso sexual y la intimidación o bullying incluyen actos verbales, físicos o comportamiento sexual hacia otra persona causándoles incomodidad, intimidándoles o marginalizándoles.

El acoso y la intimidación son ilegales en muchos países y puede dar lugar a sanciones tanto para los empleados como para la Compañía.

El acoso laboral y la intimidación no deben confundirse con la crítica constructiva o coaching sobre el rendimiento o comportamiento laboral que se ofrezca de un Individuo o equipo para su desarrollo.



Si

- | Prevenir todas las formas de acoso en el lugar de trabajo y crear una atmósfera libre de intimidación y asedio
- | Respetar los derechos de sus colegas y tratarlos con cortesía y profesionalidad
- | Decir “no” con firmeza y claridad y pedirle al acosador que pare



No

- | Usar amenazas o intimidación contra un colega, trabajador externo, personal temporal o huésped



## DONDE SOLICITAR AYUDA

Si está siendo objeto de acoso o intimidación, y se siente incómodo o intimidado, diríjase a:

- | Su Supervisor, Gerente o a Recursos Humanos
- | Director General
- | Recursos Humanos del Grupo
- | Auditoría y Gestión de riesgos
- | Departamento Jurídico del Grupo

| Ejemplos de comportamiento prohibido:

### ACOSO SEXUAL

- Contacto físico no deseado, como abrazos, besos o tocamientos
- Mirar fijamente a alguien
- Arrimarse a alguien
- Hacer preguntas intrusivas sobre la vida privada de uno
- Hacer gestos sexuales, comentarios o bromas ofensivas
- Imágenes, posters o correos electrónicos sexualmente explícitos
- Insultos o injurias o proferir palabrotas de naturaleza sexual
- Avances no deseados
- Silbidos
- Llamadas telefónicas, mensajes de texto o correos electrónicos obscenos
- Exposición indecente
- Asalto sexual
- Provisión ilícita de prestaciones por parte de un superior a cambio de favores sexuales de un subordinado
- Tratamiento desleal y crear un ambiente laboral hostil contra un determinado género

### ACOSO O INTIMIDACIÓN

- Gritar
- Jurar
- Menospreciar
- Interferir e impedir que otros puedan hacer su trabajo en el tiempo requerido



## RECURSOS Y HERRAMIENTAS

- | Manual de HSH o Manual del Procedimientos de los empleados
- | Plataforma de eLearning de HSH



## PREGUNTAS FRECUENTES

**P. He recibido varios textos y correos electrónicos de un compañero de trabajo invitándome a cenar. Siento que tengo que ir ya que es más senior que yo. Sus invitaciones son de naturaleza romántica y parecen no estar relacionadas con el trabajo. No estoy en absoluto interesada románticamente en él.**

**R. Usted debe sentirse cómoda hablando con él directamente y enviando un correo electrónico formal donde le pida que no le envíe más invitaciones para cenar. Debe preguntarle que, si el encuentro es para tratar temas de trabajo, entonces debe solicitar una reunión, y haga que su encargado esté presente.**

**P. Estoy siendo acosado o intimidado, ¿qué debería hacer?**

**R. Si usted cree que está siendo acosado, o es consciente de ese tipo de conducta hacia otros, debe hablar inmediatamente con su Supervisor, Gerente o con Recursos Humanos.**

**P. En la reunión del equipo de ayer, un miembro de mi equipo, Lesley, hizo una pregunta y nuestro supervisor respondió diciendo que era el tipo de pregunta estúpida que él esperaba de Lesley. No es la primera vez que he presenciado esta situación. No estoy seguro de cómo se sintió Lesley, pero**

**el comentario me hizo sentir incómodo. ¿Que debería hacer?**

**R. Si el comentario del Supervisor de Lesley hizo que usted se sintiera incómodo, entonces existe una seguridad razonable de que Lesley también se sintiera igual. Anime a Lesley a hablar con su Supervisor, Gerente o con Recursos Humanos. Todos tenemos la responsabilidad de mantener nuestro CdC y no es necesario sufrir personalmente un acoso para informar sobre lo que ve.**

**P. Mi gerente cambia constantemente mis plazos, lo cual me hace trabajar largas horas, me amenaza con amonestaciones, me habla de manera condescendiente y degradante y generalmente no tiene en cuenta mi opinión. Me siento muy nervioso y estresado. ¿Qué debería hacer?**

**R. Es fundamental que nuestros empleados se sientan respetados y comprometidos. Si este comportamiento le hace sentir nervioso es importante que considere en primer lugar plantear su preocupación a su Gerente. Si no se siente cómodo haciendo esto o la conversación no resuelve el tema, hable con su Jefe de Departamento o con Recursos Humanos.**

PROTEGIENDO  
NUESTRA MARCA Y  
REPUTACIÓN

21

PROTEGIENDO  
NUESTRA PROPIEDAD Y  
BIENES

22

PROTEGIENDO  
NUESTRA INFORMACIÓN  
CONFIDENCIAL E  
INFORMACIÓN PERSONAL

24

SEGURIDAD Y  
PROTECCIÓN EN LAS  
INSTALACIONES

26

NEGOCIANDO  
ACCIONES DE LA  
COMPAÑÍA

27

CIBERESPACIO, MEDIOS  
DE COMUNICACIÓN  
SOCIAL Y REDES

28

COMPROMETERSE CON  
LOS DERECHOS HUMANOS,  
MEDIO AMBIENTE Y LA  
COMUNIDAD

29

*NUESTRO LUGAR DE TRABAJO Y  
COMUNIDADES*

# Protegiendo Nuestra Marca y Reputación

MANTENER LA MEJOR MARCA Y REPUTACIÓN ES UNA ESTRATEGIA DE LA COMPAÑÍA

## NUESTRA MARCA Y REPUTACIÓN

Hemos cultivado nuestra marca y reputación cuidadosamente tras años de excelencia en el sector servicios y la hospitalidad. Cada uno de nosotros debe gestionar con cuidado y precisión cualquier cosa que pueda impactar en nuestra marca y reputación. En cualquier acción o decisión que usted tome como parte de su trabajo, tenga en cuenta cómo se puede reflejar nuestra marca y reputación, que puede incluir:

- | Nuestro comportamiento delante de los huéspedes incluyendo la vestimenta, atención, lenguaje y tono de voz
- | El uso de nuestros logotipos, el nombre de la marca corporativa en correos electrónicos, material de marketing o en cualquier documento que aparezca en público

## NUESTRA PROPIEDAD INTELECTUAL

La Propiedad Intelectual (PI) es propiedad de HSH de la misma manera que los activos tangibles pertenecen a HSH.

Tenemos que proteger la propiedad intelectual de HSH contra el uso no autorizado.

Los tipos de Propiedad Intelectual incluyen:

- | Nuestros logotipos, marcas o patentes

- | Descuentos en leasing, hoteles, alimentos y bebidas
- | Información confidencial / privada, tales como planes de marketing y ventas, estrategias o programas



Si

- | Tenga en cuenta la forma en que se presenta cuando está en su puesto de trabajo o en un viaje de negocios
- | Consulte las directrices de marca más actualizadas al crear comunicaciones oficiales
- | Compruebe si se le permite usar ciertas imágenes, videos, sonidos, diseños, ideas o logotipos



No

- | Establecer o implicar que es usted portavoz de la empresa, a menos que tenga permiso expreso
- | Utilizar nuestros logotipos para material no oficial sin autorización
- | Utilizar nuestros logotipos para material no oficial sin autorización
- | No comportarse de manera no profesional al representar a la Compañía o empresa



### DONDE SOLICITAR AYUDA

- | Asuntos Corporativos
- | Departamento Jurídico del Grupo (para preguntas sobre autorización para usar cierto material)
- | Departamento de Marketing del Grupo - Península Hoteles



### RECURSOS Y HERRAMIENTAS

- | Manual de HSH o Manual de Procedimientos de los empleados
- | Directrices para los medios sociales y Digitales de HSH
- | Directrices de la marca HSH

# Protegiendo nuestra Propiedad y Nuestros Activos

TODOS SOMOS RESPONSABLES DE PROTEGER LOS ACTIVOS DE NUESTRA COMPAÑÍA

## PROPIEDAD Y ACTIVOS DE LA COMPAÑÍA

Todos somos responsables del uso apropiado de la propiedad de la compañía, que incluye todo, desde el equipo para su uso como parte de su trabajo hasta todos los inmuebles que poseemos y gestionamos.

Confiamos en que usted haga uso de su buen juicio para asegurarse que cuida de nuestra propiedad como si fuera la suya propia y así evitar la pérdida, robo, mal uso o daño. Esto incluye equipos como ordenadores portátiles, tarjetas de crédito de la empresa, maquinaria, equipo, así como propiedad intangible tal como software y sistemas e información privada.

Deben salvaguardarse nuestros inmuebles contra cualquier daño, mantenerse libre de peligros y en el más alto nivel de estándares.



Si

- | Informar de la pérdida de bienes o activos de la Compañía
- | Mantener la propiedad de la Compañía en buenas condiciones y un lugar de trabajo seguro
- | Asegurar que cualquier uso personal de los recursos de la Compañía no afectan negativamente a su rendimiento laboral o causan trastornos en el lugar de trabajo



No

- | Dañar la propiedad de la Compañía o desatender la señalización de las áreas que requieren mantenimiento o son peligrosas
- | Ingresar cualquier transacción fraudulenta o ilegal que involucren nuestros activos
- | Retirar los activos de la empresa al finalizar su contrato laboral
- | Comprometer la integridad de nuestra información, equipos o sistemas o violar las licencias de software de la empresa



## DÓNDE SOLICITAR AYUDA

- | Su Supervisor, Gerente o a Recursos Humanos
- | Director General
- | Recursos Humanos del Grupo
- | Auditoría y Gestión de Riesgos
- | Departamento Jurídico del Grupo



## RECURSOS Y HERRAMIENTAS

- | Manual de HSH o Manual de Procedimientos de los empleados
- | Guía de Seguridad de TI
- | Políticas y Procedimientos de TI



## PREGUNTAS FRECUENTES

**P. El Cajero del Departamento de Alimentación y Bebidas que tiene acceso a la caja del hotel necesita un préstamo urgente. Sin ponerlo en conocimiento de nadie, él toma 1.000US\$ de la caja chica y devuelve el dinero al día siguiente. ¿Es esto aceptable?**

**R. No, aunque el empleado devolvió el dinero, el “préstamo” no autorizado es un robo de la propiedad de HSH y violaría nuestro CdC.**

**P. Algunas veces por semana, uno de los Gerentes pide a su subordinado directo, que le dedique una o dos horas para trabajar en documentos relacionados con la renovación de su casa. El Gerente razona que ese trabajo adicional no interferirá con las funciones de su trabajo en HSH, y al subordinado no le**

**importa ayudar con la renovación.**

**R. La renovación de la casa del Gerente es un asunto personal. Por lo tanto, el Gerente no debe pedir a ningún empleado de HSH que dedique su tiempo a sus asuntos personales. Esto es un mal uso del tiempo de un empleado.**

**P. El Agente Recepcionista se encuentra con un antiguo amigo que se está registrando en uno de los hoteles Península para una estancia de una noche. Es tarde en la noche, y el hotel tiene habitaciones libres. Al Agente Recepcionista le gustaría ofrecer a su amigo una habitación gratis.**

**R. A menos que el Agente Recepcionista tenga autorización para ello, ofrecer una habitación gratis sería una apropiación indebida de un activo de HSH.**

# Protegiendo Nuestros Datos Confidenciales e Información Personal

LA INFORMACIÓN ES UNO DE NUESTROS ACTIVOS MÁS VALIOSOS, ES NUESTRA RESPONSABILIDAD COLECTIVA PROTEGERLA

## NUESTROS DATOS CONFIDENCIALES

Todos los empleados tienen la obligación de proteger los datos y la información de la Compañía. Esto se aplica tanto durante el periodo laboral como a la finalización del mismo.

La información creada o adquirida por los empleados en el desempeño de sus funciones es propiedad de la Compañía. Por ejemplo:

- | Datos personales y salarios de los empleados
- | Datos de huéspedes y clientes
- | Secretos comerciales, estrategias, presupuestos, previsiones y beneficios
- | Manuales, políticas y procedimientos de la empresa, procesos comerciales y sistemas de información
- | Propiedad intelectual y el saber hacer
- | Precios de habitaciones, datos de ventas e información de marketing

## QUÉ NECESITA SABER

La privacidad es primordial y la información relativa a nuestros huéspedes y clientes, incluyendo aquellos que se alojan en nuestras propiedades, solo debe ser compartido con empleados que necesiten conocer tal información para realizar su trabajo.

## INFORMACIÓN PERSONAL

Los datos de los huéspedes y de los clientes, incluyendo sus datos personales, cuándo y dónde se hospedaron

y cualquier tema relacionado con su estancia, deben ser considerados información altamente confidencial. Asimismo, disponemos de mucha información sobre nuestros inquilinos, miembros de gimnasios y socios de los clubs que gestionamos.

Estamos obligados, tanto legal como contractualmente, a mantener la confidencialidad y el incumplimiento puede ocasionar consecuencias legales, financieras y daños en la imagen.



Si

- | Compruebe que la persona que solicita la información necesita saberla antes de divulgarla
- | Proteja toda la información que considere confidencial, aunque no sea así considerada
- | Utilice sólo recursos legítimos cuando realice una investigación de mercado
- | Proteja la información confidencial durante su periodo laboral e incluso cuando deje la Compañía



No

- | Utilizar cualquier dato de nuestra información confidencial para otro propósito distinto al previsto
- | Aceptar información confidencial que no esté autorizado a recibir



### DÓNDE SOLICITAR AYUDA

- | Su Supervisor, Gerente o a Recursos Humanos
- | Director General
- | Recursos Humanos del Grupo
- | Auditoría y Gestión de Riesgos
- | Departamento Jurídico del Grupo



### RECURSOS Y HERRAMIENTAS

- | Manual de privacidad de datos de HSH
- | Guía de seguridad de las TI y políticas y procedimientos de las TI
- | Guía de Medios Sociales Digitales de HSH
- | Manual de HSH o Manual de Procedimientos de los empleados
- | Acuerdo de Confidencialidad de HSH (AC)



## PREGUNTAS FRECUENTES

**P. Estoy dejando HSH para unirme a otro grupo hotelero y pensaba llevarme algunas presentaciones, lista de contactos comerciales y datos de los huéspedes a mi nueva empresa para que no tenga que empezar de cero. ¿Estaría haciendo algo malo?**

R. Sí. Usted estaría violando nuestro CdC y su contrato de empleo. Estas acciones también pueden ser consideradas posibles causas penales. No puede llevarse ni enviar datos confidenciales a su cuenta de correo electrónico para utilizarla en futuros empleos.

**P. Me doy cuenta de que uno de nuestros invitados VIP es una celebridad famosa. ¿Puedo publicar algo en los medios de comunicación sociales sobre el mismo?**

R. No. Usted tiene la obligación de proteger el carácter confidencial y privacidad de todos nuestros huéspedes, independientemente de su estatus como celebridad.

**P. Tengo información de huéspedes e inquilinos que está clasificada como**

**confidencial. ¿Creo que sería muy útil si compartiera esta información con uno de nuestros proveedores para desarrollar un plan de marketing? ¿Puedo hacer eso?**

R. La información del huésped y del inquilino siempre es confidencial y ofrecer esa información a un proveedor puede poner en peligro tanto al huésped como a usted mismo. Hable con el Departamento Jurídico del Grupo ya que no podemos compartir información a menos que exista un objetivo comercial y se divulgue en la Declaración de Recopilación de Información Personal. También necesitamos un acuerdo de confidencialidad especial con el proveedor antes de que puedan acceder a la información.

**P: Uno de mis amigos me pregunta siempre qué está ocurriendo en el grupo HSH. ¿Qué debería hacer?**

R: Usted puede hablar sobre nuestros hoteles, propiedades o clubes, aconséjele que consulte nuestras publicaciones tales como nuestro Informe Anual, boletines, etc., pero nunca debe compartir la información confidencial de la empresa.

# Seguridad y Protección de Nuestras Instalaciones

LA SEGURIDAD Y PROTECCIÓN DE NUESTRAS INSTALACIONES SON DE SUMA IMPORTANCIA PARA NUESTROS HUÉSPEDES, CLIENTES Y EMPLEADOS

## SEGURIDAD Y PROTECCIÓN DE LOS HUÉSPEDES

Debe asegurarse de informar inmediatamente cualquier situación sospechosa a su Supervisor, Gerente, o personal de seguridad.

## SEGURIDAD Y PROTECCIÓN DE LAS INSTALACIONES

La seguridad y protección de sus colegas, nuestros huéspedes y nuestras instalaciones deben estar siempre presentes en nuestras tareas cotidianas. Algunos ejemplos incluyen:

- | Debe estar asegurado el acceso a la puerta principal y a la parte trasera del edificio
- | Manténgase alerta ante cualquier equipaje desatendido y sin registrar
- | Informe inmediatamente de cualquier amenaza hecha contra las instalaciones
- | Asegúrese de que las salidas de emergencia siempre permanezcan libres de obstáculos y mantenga las salidas, escaleras y salidas de incendios libres de obstrucción



Si

- | Informe sobre la presunta pérdida, uso indebido o robo de cualquier propiedad a su Gerente tan pronto como sea posible, ya sea si pertenece a la Compañía, a un huésped, cliente o empleado
- | Mantenga registros apropiados de los huéspedes, clientes e Inquilinos si éstos han dejado algo a nuestro cuidado ya sea deliberada o accidentalmente
- | Asegúrese de que los visitantes dentro de las áreas de oficina están debidamente escoltados por un miembro autorizado del equipo
- | Realice simulacros de gestión de crisis



No

- | Dejar propiedad perteneciente a la Compañía o a un huésped en una ubicación no segura
- | Coger o apropiarse indebidamente de los suministros dirigidos a los huéspedes a menos que tenga autorización expresa



## DÓNDE SOLICITAR AYUDA

- | Su Supervisor, Gerente o a Recursos Humanos
- | Director General
- | Departamento de Riesgos Operacionales y Seguridad
- | Recursos Humanos del Grupo
- | Departamento Jurídico del Grupo



## RECURSOS Y HERRAMIENTAS

- | Programa local de Seguridad y Salud Ocupacional
- | Política de Reporte de incidentes de HSH
- | Manual de Riesgos y Seguridad de HSH
- | Protocolo de gestión de crisis



## PREGUNTAS FRECUENTES

**P. Recientemente tuvimos un pequeño incendio en nuestras instalaciones. Nadie resultó herido, pero mi Manager dice que no debemos contarle este hecho a nadie. ¿Es esto correcto?**

R. El incidente debe ser informado al Director De Seguridad y al Director General quienes tienen

el deber de informar del mismo al Comité de Incidentes y a la compañía de seguros apropiada. Si no se informa no sabremos cómo prevenir Incidentes en el futuro. Nuestra reputación también puede verse perjudicada si esto se publicara más tarde en la prensa.

# Negociando Acciones de la Compañía

## COMO SOCIEDAD ANÓNIMA QUE SOMOS, DEBEMOS SEGUIR LAS REGLAS DE COTIZACIÓN DE LA BOLSA DE VALORES

### INFORMACIÓN INTERNA

Durante su periodo laboral, puede llegar a su conocimiento material que es información privada-conocida como “información privilegiada” - sobre nosotros, nuestros clientes, socios o proveedores. Esta información es comercialmente sensible y puede afectar el precio de nuestras acciones.

No debe comprar o vender acciones de HSH o similares (por ejemplo, pagarés o bonos) mientras esté en posesión de dicha información privilegiada, ni utilizar esa Información para su propia ventaja personal o a beneficio de los demás. Esto puede ser causativo de responsabilidad financiera y legal tanto para usted y como para HSH, incluyendo un posible enjuiciamiento como delito penal por la Comisión de Valores de Hong Kong.



Si

- | Sea cuidadoso en mantener la confidencialidad de la información



No

- | Compartir información privilegiada con sus amigos, familiares, socios o cualquier persona que no esté dentro de lo que se considera que “necesita saber”
- | Utilizar un tercero para negociar las acciones en su nombre



### DÓNDE SOLICITAR AYUDA

- | Su Supervisor, Gerente o a Recursos Humanos
- | Director General
- | Recursos Humanos del Grupo
- | Departamento jurídico del Grupo



### RECURSOS Y HERRAMIENTAS

- | Formulario de confirmación - Negociación de Acciones de HSH
- | Política de Información Privilegiada de HSH



### PREGUNTAS FRECUENTES

**P. Si oigo que HSH va a construir una nueva propiedad, puedo comprar acciones de HSH antes de que se anuncie públicamente?**

**R.** A menos que esta información haya sido debidamente anunciada, se considerará “información privilegiada”. Usted no debe negociar

con acciones de HSH a menos que y después de que el acuerdo se haga público. Además, tenga en cuenta que ciertas personas específicas no pueden gestionar las acciones de HSH durante los periodos de restricción de cotizaciones. Si esto se le aplica a usted, será debidamente notificado.

# Ciberespacio, Redes Sociales y Networking

## LA PERCEPCIÓN PÚBLICA POSITIVA DE HSH ES UNO DE NUESTROS ACTIVOS MÁS IMPORTANTES

### SEGURIDAD DEL CIBERESPACIO

El correo electrónico de su empresa debe ser utilizado únicamente para gestiones de HSH. Del mismo modo, sus dispositivos son sólo para uso profesional. Consulte la Guía para la Seguridad de las TI de HSH y Directrices para las Redes Sociales para obtener consejos útiles sobre cómo navegar con seguridad por el ciberespacio.

### REDES SOCIALES Y NETWORKING

Usted es libre de usar las redes sociales en su tiempo libre, sin embargo, cuando hace networking con relación a la Compañía, debe asegurarse de que no plantea ningún riesgo para la privacidad o seguridad de la empresa.

Recuerde que cualquier cosa que publique probablemente permanezca en el dominio público, así que sea siempre respetuoso.

#### SI

- | Asegúrese de que su discurso, acción y cualquier contenido sea responsable, ético y respetuoso
- | Proteja la confidencialidad de los datos de la empresa
- | Proteja los datos personales

- | Utilice el aviso legal para indicar que todas las opiniones son personales
- | Notifique cualquier información engañosa o falsa sobre la Compañía
- | Utilice únicamente fuentes fiables de Wi-Fi
- | Informe a su departamento de TI si recibe un correo electrónico sospechoso que piense que puede ser fraudulento

#### NO

- | Compartir su nombre de usuario o contraseñas con cualquier persona
- | Hacer comentarios despectivos sobre su trabajo o discutir asuntos operativos en línea, o publicar fotos o videos relacionados con el trabajo
- | Utilizar nuestros sistemas o datos informáticos con el propósito de delinquir (por ejemplo, robo, chantaje o fraude utilizando nuestros sistemas informáticos)
- | Publicar comunicaciones internas, informes, datos de socios comerciales o información sobre los huéspedes
- | Divulgar los datos personales de un compañero de trabajo, socio comercial, proveedor, huésped o inquilino
- | Discutir políticas, planes y estrategias de la empresa en las redes sociales



## PREGUNTAS FRECUENTES

**P. ¿Puedo hacer un blog o hacer un comentario sobre mi experiencia en el trabajo en las redes sociales?**

R. HSH da la bienvenida a la interacción en línea. Sin embargo, si la información relativa al trabajo se publica en su blog personal, asegúrese de que no planteará ningún riesgo para la privacidad y seguridad de la empresa y de sus respectivos colegas ya que cualquier tema en Internet podría hacerse público. Si necesita hacer referencia a su empleo, recuerde incluir esta advertencia legal estándar: "Las publicaciones en este sitio son mías y

no representan los puntos de vista u opiniones de ninguna Organización o individuos".

**P. ¿Puedo publicar imágenes y videos de eventos oficiales y no oficiales de HSH en mi blog personal o en sitios de redes sociales (por ejemplo, Facebook, Twitter, Instagram, Weibo, etc)?**

R. En general, se puede publicar información que no represente ningún riesgo a la privacidad o a la seguridad. Debe obtenerse autorización de aquellos individuos representados en las imágenes o videos que desea publicar.

# Compromiso con los Derechos Humanos, Medio Ambiente y Comunidad

NOS COMPROMETEMOS A REDUCIR NUESTRO IMPACTO EN EL MEDIO AMBIENTE Y APOYAR LOS DERECHOS HUMANOS

## RESPECTO A LOS DERECHOS HUMANOS

Estamos comprometidos a gestionar nuestros negocios en Conformidad con la Declaración Universal de los Derechos Humanos, tal como lo establecieron las Naciones Unidas en 1948, y en proteger los Derechos Humanos en el entorno de influencia de la empresa. Denunciamos toda violación de los Derechos Humanos, la explotación de todo tipo, incluyendo el trabajo infantil y la trata de personas.

## CUIDADO DEL MEDIO AMBIENTE

Llevamos a cabo todos nuestros negocios con el objetivo de preservar y proteger el medio ambiente y reducir el Impacto ambiental, dondequiera que se aplique. Puede encontrar más información en Perspectivas del Lujo Sostenible 2020 sobre la forma en que aspiramos a los más altos estándares de lujo de una manera sostenible.

Esto incluye la conservación de la energía y el agua, al tiempo que seguimos con el objetivo de reducir los residuos y las emisiones.

## APROVISIONAMIENTO SOSTENIBLE

A la vez que cumplimos con nuestros requisitos, preferimos abastecernos localmente y de fuentes sostenibles con el fin de apoyar a la comunidad y al medio ambiente y, en el proceso, reducir nuestras huellas de carbono y agua.



### DONDE SOLICITAR AYUDA

- | Su Supervisor, Gerente o a Recursos Humanos
- | Director General
- | Equipo de Responsabilidad Corporativa y Sostenibilidad
- | Asuntos Corporativos

## COMPROMETIDOS CON LAS COMUNIDADES

Respetaremos a nuestras comunidades locales, nos comprometeremos con ellos a responder a sus necesidades de una manera estratégica, relevante y encauzada. Asimismo, buscamos integrar nuestras aspiraciones de apoyo al desarrollo de nuestras comunidades con nuestras operaciones básicas.



Si

- | Realice todo el trabajo con el compromiso de mitigar los impactos ambientales adversos y riesgos para la salud
- | Asegúrese de que usted y sus equipos entienden y cumplen con nuestros compromisos de sostenibilidad, salud y trabajo
- | Notifique a su manager y al Comité para la Salud y Seguridad local de cualquier incidente potencialmente grave para la seguridad y para la salud



No

- | Contratar ni comprometerse con empresas o individuos que emplean a trabajadores menores de edad
- | Contratar ni comprometerse con empresas o individuos que emplean trabajadores que no poseen permiso de trabajo o visados
- | Utilizar materiales que puedan ser perjudiciales para la salud o para el entorno



### RECURSOS Y HERRAMIENTAS

- | Perspectivas del Lujo Sostenible 2020
- | Código de Conducta de la Cadena de Suministro de HSH



RECOGIDA Y  
DIVULGACIÓN EXACTA  
DE INFORMACIÓN

31

GESTIONAR LOS  
NEGOCIOS SIN  
SOBORNOS NI  
CORRUPCIÓN

32

OFERTA Y ACEPTACIÓN  
DE REGALOS, OCIO, Y  
OTROS BENEFICIOS

34

TRATAR CON LA  
COMPETENCIA

36

EVITAR CONFLICTOS  
DE INTERESES

38

MANTENIMIENTO ADECUADO  
DE LAS RELACIONES CON  
PROVEEDORES Y TERCEROS

40

CUMPLIMIENTO DE LAS  
LEYES

41

*NUESTRAS PRACTICAS  
COMERCIALES*

# Recogida y Divulgación Exacta de Información

AL SER UNA EMPRESA QUE COTIZA EN BOLSA, NUESTROS EXPEDIENTES Y DATOS COMERCIALES DEBEN REFLEJAR LAS MEJORES PRÁCTICAS

## DATOS DE LA COMPAÑÍA

Se espera que todos los empleados anoten y reporten información precisa en los registros de la empresa y financieros. La exactitud en nuestros registros es esencial para el funcionamiento del negocio y nos podemos enfrentar a repercusiones de los reguladores y de la industria en general si proporcionamos declaraciones inexactas.

## EJEMPLOS DE INFORMACIÓN QUE DEBE SER COMUNICADA CON EXACTITUD:

- | Calificaciones educativas o experiencia laboral en la solicitud de empleo
- | Número de horas de trabajo
- | Comentarios de huéspedes y clientes y temas relacionados con la calidad
- | Incidentes de seguridad, cuasi accidentes y días de trabajo perdidos
- | Información sobre ingresos y costes incluida en los informes financieros e informes de gastos, incluyendo el ocio
- | Procesos de licitación y trato con proveedores
- | Bajas por enfermedad y ausencias del trabajo

## ALGUNOS EJEMPLOS DE INFORMACIÓN ERRÓNEA O DESHONESTA

- | Aprobar unas horas de trabajo cuando se sabe que el empleado no trabajó ese día
- | Enviar de un informe de gastos para comidas no ingeridas o pasajes aéreos no utilizados
- | Cambiar un comentario de un huésped del hotel que hace que la crítica se vea mejor o que esconde el problema real
- | Cambiar los porcentajes de ocupación para que los resultados sean mejores de lo que realmente son
- | Alterar los presupuestos de un proveedor

### Sí

- | Proporcionar información con exactitud y honestidad en Informes y registros comerciales
- | Prestar atención a los detalles para asegurarse de que los datos son precisos y correctos

### No

- | Engañar o desinformar a otros mediante el suministro de información incompleta en los registros comerciales
- | Falsificar o crear registros falsos



## PREGUNTAS FRECUENTES

**P. Un compañero de trabajo ha reclamado en su informe de gastos, gastos de viaje por horas extra que en realidad no estaban relacionadas con el trabajo. ¿Es aceptable?**

**R.** No, esto es un asunto muy serio y puede constituir fraude. Hable con su Gerente sobre esto. Si usted no se siente cómodo informando a su Gerente, contacte con el departamento de Recursos Humanos local.

**P. Soy responsable de la gestión de informes para un proyecto y nuestro progreso actual**

**está retrasado. El líder de proyecto me ha pedido que informe que el cronograma del proyecto y los costos están en línea con el plan. ¿Qué debería hacer?**

**R.** La falsificación de resultados es un asunto grave y un Incumplimiento del CdC. Comente sus inquietudes con el líder del proyecto y hable sobre las opciones para enfocar al equipo del proyecto en la entrega de resultados. Si esto no es posible, plantee su preocupación al Departamento de Recursos Humanos local.

# Gestionar negocios libres de Soborno y Corrupción

NUESTRO NEGOCIO DEBERÍA BASARSE SIEMPRE EN LOS MÉRITOS Y EN TENER LA MEJOR MARCA Y SERVICIO EN LA INDUSTRIA

## NEGOCIO ÉTICO

Nos comprometemos a cumplir todas las Leyes, reglamentos y convenciones que prohíben acciones corruptas para obtener o retener cualquier ventaja indebida en cualquier país en el que operamos, ya sea que dichas leyes existan o no. Está prohibido dar sobornos, o “cualquier cosa de valor”, con el fin de obtener una ventaja. Un soborno que no alcanza su propósito deseado sigue siendo un soborno.

## COMPROMETIDOS CON LOS FUNCIONARIOS DEL GOBIERNO

El riesgo es mucho mayor cuando uno se involucra directa o indirectamente con alguien de las organizaciones gubernamentales. Los pagos legítimos realizados a agencias gubernamentales, incluyendo tarifas de procesamiento urgente enumeradas en una tabla de precios, no se consideran soborno y están autorizadas.

## USO DE INTERMEDIARIOS

El uso de intermediarios o de terceros para sortear nuestras políticas también están prohibidos. No se pueden “externalizar” prácticas comerciales inadecuadas, incluso si usted no está al corriente de los detalles completos de tales comportamientos inadecuados.



Si

- | Informe al Departamento Jurídico de aquellos proveedores que ofrecen repetidamente ventajas para el personal de la empresa
- | Asegúrese de que todas las interacciones y funcionarios gubernamentales o empleados de empresas, propiedad total o parcial de una entidad gubernamental, estén registradas de forma clara y precisa
- | Solicite y obtenga siempre el recibo oficial de pagos realizados al gobierno
- | Asegúrese de que todos nuestros socios comerciales acuerden contractualmente que no participarán en ningún comportamiento que constituya una violación de estas normas



No

- | Ofrecer ningún objeto de valor, ya sea directamente o indirectamente, a un funcionario o empleados del gobierno o de las empresas que son propiedad total o parcial de una entidad gubernamental para obtener una ventaja injusta
- | Permitir que socios subcontratistas, proveedores, agentes, consultores, intermediarios u otros realicen pagos no autorizados en nuestro nombre



## DÓNDE SOLICITAR AYUDA

- | Auditoría y Gestión de Riesgos
- | Departamento Jurídico del Grupo
- | Consejo de Administración del Grupo



## RECURSOS Y HERRAMIENTAS

- | Política de Lucha contra el Soborno y la Corrupción
- | Manual de Autoridad de Administración de la Empresa
- | Informe sobre los regalos recibidos



## PREGUNTAS FRECUENTES

**P. Hemos contratado a un consultor para que nos ayude a obtener todas las licencias que necesitamos para nuestro hotel. El consultor nos acaba de solicitar 20.000 US\$ para “que se muevan las cosas “. ¿Debo preocuparme por esto?**

**R.** Sí, debería preocuparse. HSH puede ser considerado responsable de las acciones impropias de terceros, tales como consultores. Debemos asegurarnos de que no ofrezcan sobornos en nuestro nombre. Usted necesita confirmar exactamente para qué es el pago y hasta que se sienta cómodo y seguro de que sea legítimo no debe pagarlo. También podemos optar por concluir nuestra relación con el consultor.

**P. El GM ha sido informado por un funcionario del gobierno encargado de las inspecciones sanitarias que una empresa de servicios de limpieza dirigida por su primo ofrece excelentes servicios. El inspector Informa al GM de que otros hoteles a quienes su primo ofrece sus servicios nunca han sido multados por una infracción contra la higiene.**

**R.** La sugerencia del inspector de salud contiene muchas señales de alarma que requieren ser analizadas por el Departamento Jurídico del Grupo. Incluso si se siguieran los procedimientos de

licitación, esa relación es cuestionable.

**P. El Gerente de Proyecto es responsable de obtener una licencia para construir un nuevo hotel. Las condiciones legales para el permiso no han sido satisfechas. Un proyecto multimillonario está en riesgo de sufrir retrasos y gastos excesivos. Sin embargo, el funcionario gubernamental responsable de revisar la solicitud de HSH dice que puede aprobarlo a cambio de 50.000US\$.**

**R.** El Gerente del Proyecto no puede dar o recibir sobornos no importa cual sea la situación del proyecto.

**P. Los responsables de una organización política local han preguntado si podrían realizar su evento con un banquete dentro del Hotel Península, sin coste alguno. Solo permitiremos este evento autorizándoles a colocar su carpa en nuestras instalaciones. ¿Eso está bien?**

**R.** Nuestro CdC indica claramente que no podemos usar nuestras instalaciones o recursos para apoyar campañas o actividades políticas, a menos que sean autorizadas. Usted tendrá que informarles que deberán encontrar un lugar alternativo para celebrar su evento.

# Ofrecimiento y Aceptación de Regalos, Ocio Y Beneficios

DEBEMOS SER CONSCIENTES AL OFRECER REGALOS Y BENEFICIOS Y SEGUIR NUESTRAS POLÍTICAS INTERNAS Y PROCEDIMIENTOS DE APROBACIÓN ANTES DE HACERLO

## OFRECER REGALOS Y BENEFICIOS

El soborno no tiene que ser necesariamente en forma de dinero en efectivo, sino que también puede tener la forma de beneficio.

Los regalos y los beneficios incluyen, y no se limitan a:

- | Regalos
- | Dinero en efectivo o equivalentes de efectivo
- | Viajes
- | Entretenimiento
- | Comidas de negocios
- | Otras ventajas

No queremos que se perciba que estamos ofreciendo algo con el fin de obtener una ventaja para nuestro negocio.

Se permiten cortesías sencillas e individualizadas, que son comunes en el sector hotelero, tales como habitaciones gratis y servicios con descuento, que no son de naturaleza excesiva ni frecuentes.

El uso de su propio dinero no es excusa para evadir nuestros reglamentos.

## ACEPTAR REGALOS Y BENEFICIOS

Generalmente, los empleados pueden aceptar regalos y beneficios, no solicitados, que no sean dinero en efectivo, y que son comunes en el sector hotelero y no de naturaleza excesiva o frecuente con el fin de promover relaciones laborales exitosas y buena voluntad. Nunca use su posición para obtener favores en los negocios, ni solicite regalos o cualquier cosa de valor.

## GRATIFICACIONES Y PROPINAS

Las gratificaciones y propinas en relación con el rendimiento del trabajo son una práctica común y de algún modo únicas en el sector hotelero. Pueden aceptarlo de los huéspedes e inquilinos aquellos empleados cuya tarea suele implicar tales gratificaciones o propinas, pero nunca deben ser solicitadas.



## PREGUNTAS FRECUENTES

**P.** Como parte del proceso de renovación anual del permiso, un inspector de una agencia del gobierno local vendrá para asegurarse de que cumplimos con ciertas regulaciones. ¿Puedo ofrecerle regalos y hospitalidad durante su visita?

**R.** Debemos ser extremadamente cautelosos al interactuar con funcionarios gubernamentales para garantizar que no ofrecemos cualquier cosa de valor que pueda percibirse como que estamos influyendo en su toma de decisiones de manera inapropiada.

**P.** Un proveedor me envió un bolso de marca para mostrar su agradecimiento durante las negociaciones recientes del contrato para renovar nuestro spa. ¿Puedo aceptar este regalo?

**R.** No. Nuestra política es clara en cuanto a que este tipo de regalo no se consideraría un valor nominal. Además, este regalo puede considerarse un intento para influir en la decisión del contrato.

# Guía Rápida sobre Sobornos, Corrupción y Ofrecimiento / Aceptación de Regalos



## PREGÚNTATE SIEMPRE

- | ¿Está el regalo destinado a desarrollar una relación comercial o está ofrecido como cortesía de negocios?
- | ¿Es un momento tal en el que otros dudan de la objetividad del receptor o sus intenciones?
- | ¿Está seguro de que el regalo, la oferta de ocio o el beneficio es legal tanto en su país como en el país de la otra parte?
- | ¿Está autorizada la aceptación del regalo o beneficio por la organización del receptor?
- | ¿Está usted ofreciendo un regalo que se le permitiría aceptar de acuerdo con el CdC?
- | Si ha respondido “No” a cualquier de estas preguntas, consulte con su Supervisor o Gerente



## ¿QUÉ PUEDO OFRECER O RECIBIR?

- | Regalos no monetarios habituales con el logotipo de la Compañía o del Hotel Península
- | Souvenirs que no sean caros
- | Artículos de comida, bebidas y merchandising con la marca del Península
- | Comidas de negocios que se celebran para un propósito comercial legítimo
- | Los tradicionales “paquetes rojos” que se ofrecen durante las festividades



## REGALOS Y BENEFICIOS INACEPTABLES

- | Dinero en efectivo o equivalente, tales como certificados de regalo y descuentos, a no ser que estén en línea con nuestra Política Anticorrupción y Anti-soborno
- | Cualquier regalo o pasatiempo que se ofrezca con la intención de recibir algo a cambio
- | Un favor o beneficio tal como una oferta de trabajo que se ofrece con la intención de recibir algo a cambio
- | Regalos generosos
- | Cualquier pasatiempo que sea considerado indecente, con intención sexual o que de otra manera afecte negativamente nuestra reputación, como los locales de juego y las discotecas



## ¿NECESITO AUTORIZACIÓN?

- | Nuestro Manual de Autoridad Administrativa de la Compañía (‘MAAC) y nuestra política Anticorrupción y Anti-Soborno, le proporcionarán más detalles sobre cuándo debe solicitar autorización
- | La sección G del MAAC trata de los desembolsos por regalos y la Sección I sobre las noches gratuitas en el hotel
- | Usted debe declarar cualquier aceptación rellenando el “Informe de Regalos Recibidos”

# Trato con la Competencia

## NUESTRO TRATO CON LA COMPETENCIA DEBE ESTAR SIEMPRE LIBRE DE CONNIVENCIA Y OTROS ACUERDOS INADECUADOS

### JUEGUE LIMPIO

Muchos países cuentan con leyes que prohíben un comportamiento anti-competitivo. Estamos comprometidos a llevar a cabo las actividades empresariales cumpliendo plenamente las leyes de competencia leales de las jurisdicciones en las que operamos.

En general, estas leyes prohíben los acuerdos o acciones que puedan restringir el comercio o reducir la competencia. También prohíbe el abuso por una posición de mercado dominante.

Una conducta anti-competitiva incluye acuerdos entre competidores para fijar o controlar precios o para formular ofertas; para boicotear a ciertos proveedores, huéspedes o arrendatarios; para asignar productos, territorios, o mercados; o limitar la producción o venta de productos o servicios.

Evite actos que puedan afectar negativamente al mercado y no comparta información confidencial con o sobre los competidores.



Si

- | Si un competidor trata de iniciar conversaciones inapropiadas sobre estos temas con usted, retírese de la conversación y notifíquelo
- | Informe y comunique si ve algo sospechoso



### DONDE SOLICITAR AYUDA

Cualquier preocupación con respecto a la competencia debe ser informada inmediatamente por el Director General a:

- | Departamento Jurídico del Grupo
- | Comité de Competencia de la Oficina Central



No

- | Discutir precios, política de precios, términos y condiciones, planes de comercialización e información que pueda tener un impacto en la competencia en el mercado, ya sea en ferias comerciales u otras situaciones de comunicación informal entre competidores, huéspedes e inquilinos, empresas, socios o proveedores
- | No actuar en connivencia con un competidor directa o indirectamente por:
  - La fijación, subida, bajada o estabilización de precios de bienes vendidos o adquiridos
  - La fijación de otros términos competitivos como fórmulas de precios, descuentos, márgenes, reembolsos, comisiones o condiciones de crédito
  - Manipular una oferta o de otro modo coordinar ilegalmente una licitación o concurso
  - Asignación de mercados, clientes, proveedores o territorios geográficos
  - Boicotear a cualquier cliente o proveedor
- | Obstruir una investigación realizada por la autoridad de la competencia proporcionando información falsa o engañosa, ocultando información, o destruyendo documentos o alertando a cualquier tercero del hecho de una investigación en las leyes de competencia



### RECURSOS Y HERRAMIENTAS

- | Guía HSH de Competencia Leal



## PREGUNTAS FRECUENTES

**P. Tengo relaciones amistosas con colegas que trabajan en otras empresas del sector. ¿Qué tiene de malo tener conversaciones informales ocasionales sobre lo que ocurre en el mercado, las tarifas de las habitaciones y niveles de ocupación?**

R. Incluso las conversaciones informales con los competidores pueden ser vistas como un intento de enviar “señales” sobre nuestras políticas de precios. Debe tener cuidado de evitar cualquier conversación o actividad que pueda ser cuestionables o que pueda dar lugar a alegaciones de actividad anticompetitiva.

**P. HSH contrató recientemente a un ex empleado de la competencia que había estado expuesto a información confidencial y exclusiva de la competencia.**

R. El nuevo empleado y la unidad de negocio donde trabaja deben asegurarse de que se observan todos los requisitos de confidencialidad durante la transición y el empleo del asociado por parte de HSH. No debe divulgar a HSH ningún tipo de información confidencial que haya recibido mientras trabajaba para la competencia ni utilizar la información confidencial del competidor en su trabajo.

**P. HSH y un competidor están planeando**

**construir hoteles en Europa. En una reunión del sector, un empleado de la competencia, sugirió casualmente a un trabajador de HSH que las dos cadenas hoteleras deberían coordinar las instalaciones de sus nuevos hoteles para evitar “aglomeraciones”.**

R. Los empleados de HSH deberían estar alerta al interactuar con la competencia. La conversación anterior podría violar las leyes de competencia. El empleado de HSH debería ser prudente y cambiar de tema, retirarse de la conversación, y ponerse en contacto con el Departamento Jurídico del Grupo para obtener orientación.

**P: He oído que algunos países en los que operamos no tienen ninguna Ley de Competencia justa, así que ¿por qué estamos restringidos en estos países?**

R. Seguiremos gestionando nuestro negocio basándonos en los mejores principios globales que en algunos países pueden implicar una estándar superior al legalmente obligatorio. Esta es nuestra elección como empresa y hemos decidido ser juzgados por nuestros productos y calidad de servicios, no en la forma en que conseguimos acuerdos que modifiquen el mercado de forma fraudulenta y afectan la elección del huésped o inquilino.

# Evitar Conflictos de Intereses

NUESTRA TRADICIÓN DE INTEGRIDAD DEPENDE DE LA TRANSPARENCIA EN  
NUESTRA RELACIÓN PROFESIONAL

## ¿QUÉ SON LOS CONFLICTOS DE INTERESES?

Las situaciones de conflicto de intereses surgen cuando los intereses de los empleados compiten o entran en conflicto con los intereses de la Compañía. Los empleados deben evitar situaciones de conflicto de intereses, reales o potenciales, que puedan comprometer la integridad de los empleados y poner en juego los intereses o reputación de la Compañía.

## CÓMO SE EVALÚAN LOS CONFLICTOS POTENCIALES

Cada situación es diferente y requiere una consideración individual.

### SI

- | Realice todas las relaciones comerciales de forma profesional, imparcial y competitiva
- | Evite negocios y relaciones personales que causen o puedan causar conflictos de intereses (o potenciales) o que puedan parecer un conflicto
- | Informe a su gerente por escrito de cualquier actividad, interés financiero o relaciones que puedan implicarle en un conflicto de intereses o que puedan parecer un conflicto de intereses

- | Obtenga la autorización apropiada antes de aceptar un puesto de Director de empresa, técnico, consejero o consultor de otra organización
- | Discúlpese de cualquier proceso de toma de decisiones donde usted tenga un interés que influya, o se perciba como influyente, en su capacidad para tomar una decisión objetiva

### NO

- | Contratar, promover o supervisar directamente a un pariente, a menos que haya sido específicamente autorizado
- | Ofrecer regalos, pasatiempos o beneficios, o aceptarlos de una organización o persona involucrada en una oferta o licitación con empresas de HSH
- | Solicitar un regalo personal, ocio o beneficio o cualquier otro valor de un proveedor, cliente o compañero
- | Interferir en el funcionamiento justo y transparente de licitación y de concurso de manera que influya inapropiadamente en la toma de decisiones o que parezca que influye inapropiadamente en los procesos de toma de decisiones
- | Promover o emprender de manera personal cualquier oportunidad en las que las empresas del grupo HSH podrían tener un interés y que se identifican mediante el uso de la Información, propiedad o recursos de la Compañía



## DONDE SOLICITAR AYUDA

- | Su Supervisor, Gerente o a Recursos Humanos
- | Director General
- | Recursos Humanos del Grupo
- | Auditoría y Gestión de Riesgos
- | Departamento Jurídico del Grupo
- | Consejo de Administración del Grupo



## RECURSOS Y HERRAMIENTAS

- | Manual de Recursos Humanos
- | Política anti-fraude
- | Política Anticorrupción y Anti-Soborno
- | Procedimientos de Contratación y Licitación
- | Formulario de Declaración de Conflicto de Intereses

## EJEMPLOS DE POTENCIALES CONFLICTOS DE INTERESES

### INTERÉS POR INVERTIR

Realizar una inversión (directa o indirecta) a la competencia, proveedor, arrendatario, agente distribuidor u otra empresa que hace negocios con HSH, parecería que anula su juicio acerca de cuál es el mejor interés para HSH

### OPORTUNIDADES DE NEGOCIO DE HSH

Aprovechando cualquier oportunidad de negocio y compitiendo con HSH proporcionando servicios, adquiriendo o vendiendo cualquier propiedad o privando a HSH de cualquier oportunidad de negocio

### USO DE LOS ACTIVOS DE HSH

Usando el dinero, las instalaciones, el equipo, el saber hacer o personal para cualquier otro negocio o actividades personales

### REGALOS / OCIO / CUALQUIER OBJETO DE VALOR

Aceptar (directa o indirectamente) cualquier objeto de valor de la competencia, proveedor, arrendatario, distribuidor u otra empresa - donde el propósito es o podría parecer que quiere influir indebidamente en una decisión o relación comercial

### RELACIONES PERSONALES

Realizar negocios con cualquier persona de la competencia, proveedor, arrendatario, distribuidor u otra empresa que es propiedad o está controlada por un pariente, familia, socio o amigo cercano. También la contratación de un familiar, o amigo cercano que no se comunique



## PREGUNTAS FRECUENTES

**P. Mi hermana es dueña de una parte de una floristería que está presentando una licitación para el negocio de HSH. ¿Es correcto?**

R. La compañía de su hermana puede hacer una oferta para nuestro negocio. Sin embargo, usted debe informar de este parentesco a su Supervisor y no participar en el proceso de selección de la licitación.

**P. Uno de los Gerentes está contratando a una empresa externa para un proyecto de renovación. En respuesta a una solicitud de ofertas, ha recibido una propuesta de**

**un negocio en el que su primo tiene un interés significativo pero neutral. El negocio del primo tiene una buena reputación, ha ofrecido un precio justo, y satisface todos los requisitos.**

R. El Gerente no debe seleccionar un contratista hasta que haya informado a su propio encargado del potencial conflicto de intereses en la selección del mismo. El Gerente puede decidir trasladar esta decisión a otro miembro de la administración o tomar medidas para mitigar la aparición de un conflicto.

# Mantener Relaciones Apropriadas con Proveedores y Terceros

NUESTRA RELACIÓN CON NUESTROS PROVEEDORES DEBE SER SIEMPRE COMPLETAMENTE TRANSPARENTE Y PRIORIZAR LA CALIDAD, ESTÁNDARES Y SERVICIOS

## CÓMO NOS RELACIONAMOS CON LOS PROVEEDORES

Los empleados no pueden aceptar ningún dinero o beneficio de un proveedor, proveedor potencial o tercero (por ejemplo, contratistas, agentes, consultores, agencias) para asesorarles sobre la forma en que se podría concursar para ser un proveedor de HSH.

Los empleados que adjudiquen contratos o que influyan en la asignación de negocios, quienes creen especificaciones que resulten en la asignación de transacciones, o que participen en la negociación de contratos, deben tener cuidado especial para evitar acciones que aparenten favoritismo o que pudieran afectar la reputación de la Compañía.

Los proveedores que ofrecen repetidamente ventajas al personal de la empresa deben ser reportados al Departamento Jurídico del Grupo, quien debe informarlo a la atención del Consejo de Administración o Directores Ejecutivos del Grupo.



Si

- | Mantenga un registro adecuado, verifique que las facturas representen claramente los bienes y servicios proporcionados
- | Realice pagos únicamente a la persona u organización que realmente proporciona los bienes y servicios



No

- | Trabajar para cualquier proveedor actualmente contratado por HSH
- | Aceptar cualquier forma de compensación o beneficio de un proveedor, incluso si tales prácticas son aceptables en la cultura local
- | Utilizar proveedores que suministren productos o servicios irresponsables, violen leyes o reglamentos, promuevan el trabajo infantil o forzado
- | Proporcionar información confidencial de un proveedor (por ejemplo, las tarifas propuestas, información sobre pujas y similares) directa o indirectamente a otro proveedor
- | Participar en acuerdos laterales



## DONDE SOLICITAR AYUDA

- | Su Supervisor, Gerente o a Recursos Humanos
- | Director General
- | Recursos Humanos del Grupo
- | Auditoría y Gestión de Riesgos



## RECURSOS Y HERRAMIENTAS

- | Procedimientos de Adquisiciones y licitaciones
- | Código de Conducta de la Cadena de Suministro de HSH
- | Manual de Autoridad Administrativa de la Compañía ('MAAC')
- | Formulario de Declaración de Conflicto de Intereses
- | Política Anticorrupción y Anti-Soborno

# Conformidad con las Leyes

USTED DEBE CUMPLIR EN TODO MOMENTO CON LAS LEYES DE LAS JURISDICCIONES DONDE LLEVAMOS A CABO NUESTRO NEGOCIO

## CUMPLIMIENTO DE LAS LEYES

Aspiramos tener el más alto estándar de integridad en cada una de nuestras actividades comerciales.

Estamos comprometidos a cumplir con todos las leyes y reglamentos aplicables, tanto en letra como en espíritu. Debemos entender las numerosas leyes y regulaciones que HSH, sus trabajadores a tiempo completo, y trabajadores temporales deben seguir.

## QUÉ SUCEDE SI NO CUMPLIMOS LA LEY

El incumplimiento de las leyes o regulaciones pueden ocasionarle tanto a usted y/o a HSH graves consecuencias y dañar la reputación. Por ejemplo, el incumplimiento de la ley de remuneración de los trabajadores. Usted podría estar sujeto a medidas disciplinarias y potencialmente perder su empleo. Asimismo, podría someter a HSH y a sus Directivos y Funcionarios a responsabilidades civiles o penales.



### DONDE SOLICITAR AYUDA

- | Si tiene alguna pregunta o duda, diríjase a su Responsable para hacerle las preguntas pertinentes y se le proporcionará formación.
- | También puede consultar con su Jefe de Departamento, Miembro del Comité Ejecutivo, Director General, Recursos Humanos o un miembro del Departamento Jurídico del Grupo.



### EJEMPLOS DE LEYES QUE SE LE PUEDEN APLICAR

- | Leyes de privacidad de datos personales
- | Legislación laboral
- | Legislación relativa a la remuneración laboral o de los trabajadores o empleados
- | Legislación sobre Competencia
- | Leyes Anticorrupción y Anti-Soborno
- | Leyes ambientales

# Glosario

## REGISTROS COMERCIALES

La información registrada en cualquier forma o en cualquier medio, creada o recibida y mantenida por la Compañía (empleado, contratista, consultor o tercero) así como evidencia completa y exacta de las decisiones, actividades y transacciones comerciales.

## CONTRATISTA

Un tercero que ha sido contratado por HSH para realizar un servicio o proporcionar un producto.

## CORRUPCIÓN

Uso indebido de una posición de confianza para ganar una ventaja indebida y que puede incluir el soborno, extorsión, fraude, engaño, conspiración, carteles, abuso de poder, malversación de fondos y lavado de dinero.

## PAGO LEGÍTIMO AL GOBIERNO

Un pago legítimo abonado a una unidad gubernamental o funcionario del gobierno para habilitar o acelerar una acción gubernamental rutinaria (es decir, acciones que son ordinariamente y comúnmente realizadas). Los ejemplos incluyen retribuciones establecidas en listas de precios para agilizar el procesamiento de visados legítimos, la programación de Inspecciones o las conexiones de teléfonos u otros servicios públicos. Las acciones gubernamentales rutinarias no incluyen las decisiones discrecionales (incluyendo la concesión o continuidad de un negocio con un tercero) por parte de un funcionario del gobierno.

## FUNCIONARIO DEL GOBIERNO

Incluye:

- cualquier funcionario o empleado de un gobierno o entidad controlada o parcialmente propiedad del gobierno;
- cualquier funcionario o empleado de un organismo internacional público (por ejemplo, Naciones Unidas o Fondo Monetario Internacional);

- cualquier funcionario o empleado de un departamento o agencia gubernamental o de una organización internacional pública;
- cualquier persona que actúe en calidad de funcionario del Gobierno u organización internacional pública;
- partidos políticos o candidatos;
- un familiar o un funcionario público.

## DROGAS ILEGALES

Determinadas drogas consideradas ilegales y / o medicamentos prescritos sin una receta válida. Incluye marihuana, LSD, otros alucinógenos, cocaína, heroína, otros narcóticos, anfetaminas, barbitúricos o tranquilizantes sin prescripción médica.

## INFORMACIÓN PRIVILEGIADA

También conocida como material, información privada, es información sobre la Compañía que no está disponible al público en general y que podría afectar al precio de mercado de un valor y que un inversor razonable consideraría importante para decidir si comprar, vender o retener tal valor.

## OPERACIONES CON INFORMACIÓN PRIVILEGIADA

El uso de información privilegiada para sacar provecho de la compra y venta de acciones y valores de la Compañía (o animar a un tercero a hacerlo).

## PARIENTE

Un pariente incluye un cónyuge, pareja, padre, padrastro, hijo, hijastro, hermano, hermanastro, sobrino, sobrina, tía, tío, abuelo, nieto y pareja de cualquiera de ellos.

## TERCERO

Cualquier persona o entidad externa a nuestro Grupo que interactúa con la Compañía y puede incluir huéspedes, invitados, arrendatarios, clientes, proveedores, contratistas, agentes y Socios de Joint Venture.

# Anexo al Código De Conducta

Notas Generales al Anexo: El presente anexo forma parte integrante del Código de Conducta. Las políticas y procedimientos de la Compañía (incluidos los códigos de prácticas y los controles de gestión) son demasiado numerosos para enumerarlos. Se han seleccionado algunos para facilitar la consulta. Por favor diríjase a Sphere para todas las políticas, procedimientos, manuales, y guías adicionales que deben observarse tal como lo requiere el Código.

Sección de Referencia en el Código de Conducta	Recursos y Herramientas
Nuestro Lugar de Trabajo y Comunidades	
Protegiendo Nuestros Datos Confidenciales e Información Personal	<ul style="list-style-type: none"> <li>Manual de privacidad de datos de HSH</li> </ul>
Negociando con Activos de la Compañía	<ul style="list-style-type: none"> <li>Política de Información Privilegiada de HSH</li> </ul>
Nuestras Prácticas Comerciales	
Haciendo Negocios sin Sobornos ni Corrupción	<ul style="list-style-type: none"> <li>Política Anticorrupción y Anti-Soborno</li> </ul>
Trabajando con la Competencia	<ul style="list-style-type: none"> <li>Guía HSH de Competencia Leal</li> </ul>
Evitando Conflictos de Intereses	<ul style="list-style-type: none"> <li>Política Anticorrupción y Anti-Soborno</li> </ul>
Manteniendo Relaciones Adecuadas con los Proveedores y Terceros	<ul style="list-style-type: none"> <li>Política Anticorrupción y Anti-Soborno</li> </ul>

\*Aviso legal - Se reconoce que puede haber requisitos más estrictos en las jurisdicciones de varios países en los que operamos. Como resultado, las políticas y los procedimientos enumerados en el anexo también pueden variar de país a país para cubrir estas diferencias. Los principios establecidos en el Código de Conducta regirán cuando existan requisitos contradictorios en las políticas y procedimientos del país de operación.



THE HONGKONG AND SHANGHAI HOTELS, LIMITED  
香港上海大酒店有限公司