

CÓDIGO ÉTICO DE EXPLOTACIONES HOTELERAS Y BARES S.L.

Introducción

El código de conducta ética es nuestra guía de conducta adecuada, junto con las normas y procedimientos de trabajo establecidos, para garantizar lo correcto y que en su consecuencia lógica no se produzca ningún delito en la empresa.

El Código constituye una guía para todos los empleados de **EXPLOTACIONES HOTELERAS Y BARES S.L.** en su desempeño profesional en relación con su trabajo cotidiano, los recursos utilizados y el entorno empresarial en el que se desarrolla. En este se ofrecen las directrices que clarifican los principios básicos de toda gestión y las relaciones interpersonales con compañeros, colaboradores, jefes, proveedores, clientes, accionistas y en general cualquier persona con interés directo o indirecto en la actividad que desarrolla la compañía. Nuestras actuaciones se basan en el respeto de nuestros valores corporativos, y los empleados y directivos acomodaremos la actuación a principios de comportamiento respetuosos con la ética empresarial y con la profesionalidad, con el objetivo de que sea un referente en estos términos y sea así reconocida.

Ámbito de aplicación

El presente Código va dirigido a todos los empleados y directivos de **EXPLOTACIONES HOTELERAS Y BARES S.L.** con independencia de la modalidad contractual que determine su relación laboral, posición que ocupen o del lugar en el que desempeñen su trabajo. Hay obligación de los relacionados con la empresa de dar a conocer a sus principales proveedores la existencia del presente Código, que estará disponible para su consulta en la página web de la compañía <https://www.hmetropolitan.com/es/>

Valores

Nuestros valores representan nuestra identidad como colectivo. Somos diferentes porque las personas que trabajamos en **EXPLOTACIONES HOTELERAS Y BARES S.L.** hacemos de esta empresa un proyecto único y diferenciador. Somos rápidos, sabemos escuchar, buscamos la innovación, somos serviciales y trabajamos en equipo de forma rigurosa y transparente.

- Tomamos decisiones rápidas y actuamos con celeridad y dinamismo.
- Focalizamos de manera ágil la solución a un problema proponiendo alternativas realistas, de calidad y viables.
- Nos adaptamos rápidamente a los cambios y demandas del entorno profesional.
- Escuchamos con atención a nuestro cliente interno y externo para conocer con exactitud sus necesidades y proponerle soluciones adecuadas.
- Tenemos los ojos y los oídos del cliente en cualquier operación que desarrollemos, preguntándonos continuamente por su satisfacción.
- Escuchamos activamente, con actitud abierta y respeto a la opinión de todas las partes implicadas en una situación.
- Buscamos activamente las ocasiones para mejorar los productos y servicios y crear nuevas oportunidades de negocio.
- Aprovechamos las oportunidades y problemas para dar soluciones novedosas.
- Actualizamos constantemente nuestros conocimientos tecnológicos para conseguir ser pioneros en innovación.
- Conocemos las necesidades y expectativas de nuestros clientes para desarrollar y aplicar soluciones que aumenten su satisfacción.
- Atendemos a nuestros clientes de manera eficiente manteniendo en todo momento un comportamiento ágil y resolutivo que potencie la credibilidad y reputación de la compañía y sus profesionales.
- Atendemos a los clientes con el máximo interés y nos esforzamos por interpretar sus demandas, siendo esta la característica prioritaria de la actitud de todos nuestros profesionales.

- Sabemos trabajar en equipos multidisciplinares, de distintas unidades, empresas y países generando un clima de confianza y respeto mutuo.
- Cooperamos con el resto de la organización asumiendo compromisos encaminados a la consecución de objetivos comunes.
- Orientamos nuestros esfuerzos hacia un mismo resultado, teniendo en cuenta el aporte de cada uno de los miembros por pequeño que parezca.
 - Respetamos las diferencias, las opiniones y la diversidad.
 - Somos respetuosos con el medio ambiente y las políticas de sostenibilidad.

Principios de comportamiento ético

El comportamiento ético que rige esta empresa se basa principalmente en:

Buena fe

Ajustamos en todo momento nuestra actuación a los principios de lealtad y buena fe con la empresa, con superiores, compañeros y colaboradores con los que nos relacionamos. Enfatizamos el afán de logro y el espíritu de superación. La preocupación por alcanzar los objetivos marcados debe ser constante y continuada. Potenciamos actitudes optimistas versus pesimistas. Supeditamos los objetivos personales a los generales de la Compañía. Velamos por que no exista conflicto entre ambos, y actuamos dando prioridad a los intereses de la compañía respecto de intereses personales o de terceros. No nos comprometemos en intereses exteriores que desvíen nuestro tiempo y atención de las responsabilidades hacia nuestros clientes.

Honestidad

Todos los empleados de **EXPLORACIONES HOTELERAS Y BARES S.L.** nos comprometemos a declarar cualquier relación personal o profesional que pudiera condicionar nuestro comportamiento como empleados de la Compañía. Además, como empleados de **EXPLORACIONES HOTELERAS Y BARES S.L.**, no aceptamos compensaciones o ventajas indebidas. Inculcamos la honestidad y ética profesional en las relaciones comerciales y profesionales habituales en el desempeño de nuestro trabajo, tanto en el sector privado como en nuestras relaciones con las Administraciones Públicas. No ofrecemos regalos, ni prometemos un trato de favor indebido a terceros, ya sean de carácter público o privado, con el fin de obtener una ventaja. Promovemos la confianza para declarar los regalos o ventajas que podamos obtener de terceros y los ponemos a disposición de la compañía. Cualquier relación personal o profesional que afecte a los intereses de la Compañía es comunicada al jefe inmediato. No permitimos relaciones personales ni familiares en dependencia directa dentro de la misma unidad organizativa.

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

Respeto

Todos y cada uno de nosotros somos responsables de generar un ambiente de cordialidad y amabilidad en nuestro entorno. Potenciamos el respeto y confianza entre las personas. Apreciamos la diversidad en opiniones, formación y cultura como fuente de conocimiento y ventaja competitiva. Cuidamos el lenguaje que utilizamos al hablar de terceros y propiciamos la no existencia de pautas y comentarios difamatorios dentro y fuera de la organización. Promovemos el respeto a la igualdad real de oportunidades entre hombres y mujeres, evitando cualquier escenario de discriminación directa o indirecta. Ninguna persona empleada en **EXPLORACIONES HOTELERAS Y BARES S.L.** es discriminada en el ámbito profesional por raza, discapacidad física, religión, edad, nacionalidad, orientación sexual, sexo, opinión política u origen social. Mantenemos un entorno de trabajo libre de toda discriminación y de cualquier conducta que implique un acoso de carácter personal, no admitiendo ninguna forma de acoso o abuso físico, sexual, psicológico o verbal. Respetamos el medio ambiente y colaboramos con el desarrollo sostenible de la sociedad.

Confidencialidad

Nos abstenemos de proporcionar, interna o externamente, datos confidenciales sobre las personas y/o las actividades desarrolladas en la Compañía. Facilitamos, sin embargo, los datos que sean necesarios para que otros empleados de **EXPLORACIONES HOTELERAS Y BARES S.L.** realicen correctamente su función, con estricto respeto a este deber de confidencialidad, principios de comportamiento ético, respeto, confidencialidad y uso de la información. Cumplimos con la normativa de protección de datos de carácter personal con relación a los que tengamos

acceso debido a nuestro puesto de trabajo. Los empleados de **EXPLORACIONES HOTELERAS Y BARES S.L.** nos caracterizamos por una marcada actitud proactiva en el trato de la información confidencial. La información es propiedad de la Compañía y deberá compartirse siempre que sea beneficioso y necesario para esta. En nuestra conducta:

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

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

Obtenemos la información de terceros de forma ética y legítima, rechazando toda aquella información obtenida de forma impropia o que suponga una violación del secreto de empresa o de la confidencialidad de esta.

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

No podremos usar para fines propios, de terceros, ni para obtener beneficio o lucro, los programas, sistemas informáticos, manuales, vídeos, cursos, estudios, informes, etc., creados, desarrollados o perfeccionados en **EXPLORACIONES HOTELERAS Y BARES S.L.** dado que la empresa conserva en todo momento la propiedad intelectual de estos.

En general mantenemos la más estricta confidencialidad en la utilización del conocimiento interno fuera del ámbito de la empresa, preservando nuestro saber hacer.

Únicamente utilizaremos los sistemas informáticos, software, material, informes, etc. de los cuales **EXPLORACIONES HOTELERAS Y BARES S.L.** haya adquirido la licencia correspondiente, respetando en todo momento la propiedad intelectual e industrial de estos.

La utilización de equipos informáticos está sometido a la política de seguridad de la información de **EXPLORACIONES HOTELERAS Y BARES S.L.** con el objetivo de evitar daños a terceros y/o a la propia empresa.

No utilizaremos los accesos a los sistemas para actuar de forma fraudulenta o en beneficio propio.

Decálogo de preguntas antes de tomar una decisión

Plantearse estas preguntas ayudará a decidir sobre el comportamiento que debe seguirse.

- ¿Va contra las normas de trabajo?
- ¿Parece ser lo correcto?
- ¿Es legal?
- ¿Tendrá un efecto negativo sobre mi reputación o sobre la de la empresa?
- ¿Quién más puede verse afectado por esto (otras personas de la entidad, clientes, proveedores)?
- ¿Me sentiría avergonzado si los demás supieran que he resuelto actuar de esta manera?
- ¿Existe una solución alternativa que no plantee un conflicto ético?
- ¿Cómo me vería si fuese publicado en los periódicos?
- ¿Qué pensaría una persona razonable?
- ¿Podré dormir tranquilo?

Principios de comportamiento profesional

Pasión por el cliente

Todos los empleados aspiramos a ofrecer a nuestros clientes un producto de la máxima calidad y a tener un nivel de atención excelente. La excelencia y la calidad de servicio son guías constantes de actuación, promoviendo una sana inquietud de mejora continua. Los recursos que provee la empresa buscan el fomento de la innovación y el desarrollo de los servicios a los

clientes, con criterio de rentabilidad. Todos, con independencia del área funcional en la que trabajemos, estamos comprometidos con la satisfacción de nuestro cliente. Promovemos actitudes honestas hacia el cliente.

Gestión eficiente

Los empleados de **EXPLORACIONES HOTELERAS Y BARES S.L.** trabajamos de forma eficiente durante la jornada laboral, rentabilizando el tiempo y recursos que la empresa pone a nuestra disposición de manera rigurosa y racional. Todos prestamos la dedicación que exija el desempeño de nuestras funciones, aspirando a la consecución de los resultados de la forma óptima y productiva posible. La Compañía pone a nuestra disposición todos los recursos necesarios para realizar el trabajo y mejorar el rendimiento a través de una optimización del tiempo y alcance a la información necesaria para cumplir con nuestras responsabilidades. Por ello deberemos hacer un uso adecuado y razonable según las necesidades profesionales de cada uno. No participamos en actividades personales durante el horario laboral que interfieran o le impidan cumplir con las responsabilidades laborales.

Utilizamos el correo electrónico, el acceso a internet y, en general, los sistemas informáticos de la Compañía para fines y propósitos exclusivamente laborales, quedando expresamente prohibida su utilización para uso personal. Autorizamos expresamente a la Compañía a controlar el uso de estos. El uso inaceptable de los sistemas de comunicaciones de la empresa incluye procesar, enviar, recuperar, acceder, visualizar, almacenar, imprimir o de cualquier otro modo difundir materiales e información que sea de carácter fraudulento, acosador, amenazante, ilegal, racial, sexista, obsceno, intimidante, difamatorio o de cualquier otro modo incompatible con una conducta profesional. En materia de seguridad en el trabajo y salud profesional, cumpliremos con las medidas preventivas, utilizando los medios de protección individuales y colectivos que la empresa tiene a disposición. En el caso de disponer de un equipo a su cargo, los responsables se asegurarán de que los miembros de dicho equipo realicen su actividad en condiciones de seguridad.

Actitud de equipo

Los empleados de la compañía favoreceremos el trabajo en equipo y reconocemos la aportación de otros en la obtención de resultados comunes. Como miembros de un equipo contribuimos con igual compromiso tanto dentro como fuera de nuestra área. La actitud de trabajo en equipo predomina y destaca sobre cualquier actuación en el nivel individual. Un individuo sobresaliente lo es también por su capacidad de trabajo en equipo, y por tanto no existe conflicto entre esta conducta y la de ser excelente individualmente. No prima el interés individual sobre el interés del equipo. Evitamos las actitudes pasivas: no nos dejamos llevar y no nos quedamos al margen. Fomentamos el entusiasmo y compromiso con el grupo y por tanto con la organización. Actuamos con espíritu de cooperación poniendo a disposición de las demás áreas y departamentos de la entidad los conocimientos y recursos que faciliten la consecución de los objetivos de la empresa.

Cuidar la reputación

Consideramos la imagen y la reputación de la compañía como uno de sus activos más valiosos para mantener la confianza de sus clientes. Vigilamos el respeto y uso correcto de la imagen y reputación corporativa, por parte de todas las personas en el entorno de la compañía. La imagen de marca se plasma visualmente con nuestro logo de compañía, del cual existen unas normas de utilización que protegen su uso y que debemos respetar. Somos especialmente cuidadosos en cualquier intervención pública, debiendo contar con la autorización necesaria para intervenir ante los medios de comunicación, participar en jornadas o seminarios profesionales y en cualquier medio de difusión pública, siempre que aparezcan como empleados de **EXPLORACIONES HOTELERAS Y BARES S.L.** Todos somos parte de la imagen corporativa y por tanto asumimos una conducta ética y responsable que permite preservar la imagen y la reputación de la compañía. En ningún momento actuaremos poniendo de manifiesto comportamientos que puedan dañar la imagen. Nuestra forma de comunicarnos, conducirnos y nuestra propia imagen personal estará en consonancia con el contexto profesional en el que nos desenvolvemos.

Desarrollo profesional

Nuestro crecimiento profesional y el de nuestros equipos es nuestra clave para ser competitivos. Los empleados somos responsables de nuestro crecimiento profesional, y en consecuencia es nuestro deber estar permanentemente actualizados con los conocimientos y técnicas precisas para el eficiente desempeño de nuestro trabajo. Las personas con equipos a cargo han de prestar

atención a la motivación y desarrollo profesional de sus colaboradores, comprometiéndose a propiciarles oportunidades de desarrollo con base en el mérito y en su aportación profesional. Para ello, fomentarán su aprendizaje continuo, reconocerán sus esfuerzos de forma específica y valorarán objetivamente sus logros, trazando los planes de acción y acompañamiento precisos para su desarrollo.

Sistema interno de información (canal ético o de denuncias)

En cumplimiento de lo previsto en el artículo 25 de la Ley 2/2023, de 20 de febrero, reguladora de la protección de las personas que informen sobre infracciones normativas y de lucha contra la corrupción, ponemos en su conocimiento que, conforme a los principios esenciales del presente canal, todas las informaciones recibidas se analizarán de forma independiente y confidencial. Se garantizará, en todos los casos, la máxima confidencialidad y, en su caso, anonimato, en los procesos de investigación de las informaciones recibidas, a los efectos de proteger la identidad del informante y de las personas afectadas y de su reputación. Se informará solo a las personas estrictamente necesarias en el proceso. Cuando proceda, se notificará a la autoridad competente de aquellos hechos que puedan ser constitutivos de ilícito penal, administrativo o laboral.

Se garantiza, igualmente, la ausencia de represalias de cualquier tipo contra el informante. Si se confirmase que las ha sufrido, los autores de estas serán objeto de investigación y, en su caso, de sanción.

Cualquier información dolosamente falsa, maliciosa o abusiva podrá dar lugar a acciones proporcionadas en contra del informante.

Informamos asimismo de que, para la gestión del sistema interno de información (canal ético o de denuncias) de **EXPLORACIONES HOTELERAS Y BARES S.L.**, se utiliza la solución **HORA X3**, que cumple con los requisitos de privacidad y protección de datos previstos en la citada norma. Esta herramienta de gestión cumple asimismo con los requisitos legales de acuse de recibo de la comunicación al informante, en los plazos establecidos en función al tipo de denuncia, para dar respuesta a las actuaciones de investigación, salvo casos de especial complejidad que requieran una ampliación del plazo, en cuyo caso, este podrá extenderse hasta un máximo de otros tres meses adicionales, excepto en las denuncias de acoso sexual o por razón de sexo.

Entrada en vigor del código de conducta, interpretación y seguimiento

El Código de Conducta Ética entró en vigor tras su aprobación el día 26/04/2024. Se ha implantado y se ha procedido a la aprobación del Código de Ética presente, siendo este ratificado y aprobado por la dirección de **EXPLORACIONES HOTELERAS Y BARES S.L.**

El Código se comunicará a todos los miembros de la Compañía. Estará vigente en tanto no se apruebe su modificación o anulación, que será debidamente comunicada.

Cada uno de nosotros asumimos la tarea de revisar y seguir este Código, y cumplimos todas las leyes aplicables, políticas y directrices. Este Código intenta contemplar muchas de las situaciones a las que nos enfrentamos en el día a día, pero no puede considerar todas las circunstancias.

Procura obtener ayuda de:

- Tu jefe directo.
- Tu responsable de RR. HH.
- Tu coordinador de servicio si eres colaborador externo.

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

Si cualquiera de los tres anteriores está implicado en la situación que deseamos informar o no puede o no ha resuelto adecuadamente nuestras preocupaciones, informaremos a un director de más alto rango o al responsable de RR. HH. del área o al encargado de cumplimiento penal de la empresa, y se informa que todo el personal tiene a su disposición un Canal Ético mediante el cual es posible notificar, de forma totalmente confidencial, comportamientos o hechos contrarios a la ética, a la legalidad vigente, al presente Código de Conducta Ética o a las prácticas

de buen gobierno corporativo que rigen nuestra Compañía, con especial énfasis en aquellas que pudieran tener trascendencia penal.

No realizamos discriminación alguna ni tomamos represalias contra empleados por el hecho de haber informado, de buena fe, sobre infracciones reales y probadas. La Comisión de Nombramientos y Retribuciones velará por el cumplimiento del presente Código, resolverá incidencias o dudas sobre su interpretación y adoptará las medidas adecuadas para su mejor cumplimiento.

El incumplimiento de este código puede dar lugar a la adopción de medidas disciplinarias, incluyendo la posibilidad de despido y, en su caso, el ejercicio de las acciones legales oportunas.