



CODIGO DE GOBIERNO

Nuestro código de buen gobierno, describe el conjunto de valores, principios y políticas de administración y supervisión empresarial que señalan la distribución de los derechos y responsabilidades entre los diferentes partícipes de la organización, y que buscan preservar y mantener la integridad ética empresarial con el fin de lograr la sostenibilidad y competitividad de la compañía.

MISIÓN

Nos apasiona servir, ser los mejores anfitriones y sorprender positivamente a nuestros clientes para ganar su lealtad.

VISIÓN

Ser una organización hotelera innovadora y sostenible en expansión internacional. Donde nuestros clientes se sienten personas visibles, comprendidas y encantadas. Su equipo humano la reconoce y valora como un motor impulsor de felicidad y desarrollo. Seremos promotores del cuidado del medio ambiente y el mejoramiento de las condiciones de las comunidades aledañas. Sus accionistas se sienten satisfechos del valor que les genera.

POSTULADOS GENERALES

La Organización estructurará sus estrategias con base en los siguientes postulados:

- Crear valor a los accionistas a través del crecimiento de la Organización, de la diversificación de las fuentes de ingresos y del manejo eficiente de los gastos en función de la estrategia.
- Contar con los recursos humanos, la tecnología y la organización necesaria para implementar la estrategia.



VALORES

La Organización basará su trabajo en la aplicación permanente de los siguientes valores:

Ir más allá

- Innovar continuamente la forma de trabajar y los productos y servicios que se ofrecen.
- Ser innovadores para liderar el mercado y servir mejor a nuestros clientes.
- Ser capaces de trabajar fuera de nuestra zona de confort para alcanzar mayores logros.
- El que se opone propone.
- Pensar en beneficios para toda la organización.
- Buscar alternativas de nuevos productos y servicios para nuestros clientes.
- Compartir nuevas tendencias del mercado.
- Tener la mente siempre abierta al cambio.
- Buscar el aprendizaje en todas las situaciones.

Pasión por servir

- Entender que nuestro cliente es el centro de la organización
- Poner entusiasmo y alegría en todas las actividades.
- Apreciar y alentar la energía y el entusiasmo de otros.
- Reconocer los logros de nuestros compañeros.
- Tener sentido de pertenencia.
- Fomentar los valores y ser defensores de ellos.
- Dar buen ejemplo.

Respeto

- Dar un trato digno y equitativo a las personas y a todos nuestros Stake Holders.
- Honrar los compromisos.
- Tratar a los demás de la manera en que nos gustaría ser tratados.
- Escuchar las necesidades y aspiraciones de otras personas.



- Celebrar los éxitos de los demás.
- Comprender las diferencias culturales, de estilo de vida y de opinión.
- Ignorar comentarios que no generan valor.
- Tener tacto.
- Preservar un buen ambiente laboral.
- Promover una comunicación abierta.
- Ser justos en la toma de decisiones.
- Verificar la fuente de la información.

Transparencia

- Ser coherentes con lo que pensamos, decimos y hacemos.
- Asumir la responsabilidad por nuestras acciones.
- Comportarse de acuerdo con los valores de la Organización.
- Dejar los rumores.
- Actuar enmarcado dentro de los más altos y estrictos principios éticos y legales.
- Ser honestos en todas las actividades.
- Establecer relaciones basadas en la confianza.
- Asegurarse que las acciones y decisiones tomadas son justas, objetivas y equánimes.
- Aplicar prácticas éticas que demuestren un genuino civismo empresarial.
- Ser transparentes y éticos en nuestras acciones.
- Decir la verdad.

Ser auténticos

- Conocer los talentos propios y de nuestros compañeros
- Colocar los diferentes talentos al servicio de la organización
- Conocerse a sí mismo y a los demás
- Creer en nosotros mismos y en nuestro potencial



Espíritu de equipo

- Trabajar juntos para superar las metas
- Promover y valorar las contribuciones de todo tipo
- Escuchar todas las partes.
- Hacer nuestros los problemas y encontrando soluciones
- Apreciar el punto de vista de otros.
- Fortalecer la confianza entre nosotros como equipo.
- Buscar sinergias en las diferentes áreas de la Organización.

PRINCIPIOS

Para construir y mantener altos estándares de confianza y respeto entre nuestros grupos de interés, las actividades en la Organización deberán ser conducidas bajo los siguientes principios:

- Comunicación sencilla, franca y clara.
- Alto nivel de integridad personal, para soportar presiones impropias de cualquier fuente.
- Actuaciones transparentes, rectas, consistentes y oportunas.
- Respeto y aprecio por el medio ambiente
- Promoción de la competencia sana, honesta y justa.
- Manejo responsable y cuidadoso de la información de clientes y de terceros.
- Respeto al buen nombre, tradición, trayectoria y posición filosófica de la Organización.
- Respeto y cumplimiento de normas internas de cada país, los códigos, políticas, reglamentos, manuales de procedimiento, instructivos y demás sistemas de administración de riesgos de la Organización, al igual que las instrucciones que impartan los diferentes órganos sociales y comités.



RELACIONES CORPORATIVAS

Relaciones con empleados

La Organización reconoce que sus empleados son su mayor activo empresarial y el motor que gestiona su crecimiento; es por ello que la Organización adopta los siguientes compromisos con sus empleados:

- Reconocer el mérito que cada uno de los empleados tiene y el aporte que los mismos hacen a la Organización.
- Asegurar que haya una efectiva igualdad de oportunidades de ascenso y promoción al interior de la Organización.
- Rechazar cualquier tipo de trato discriminatorio o de acoso laboral.

Relación con los accionistas

- Los accionistas de las compañías que integran la Organización tendrán los siguientes derechos:
- Recibir información objetiva, veraz, suficiente y relevante de parte de la Organización que les permita tomar decisiones fundamentadas.
- Recibir un trato equitativo por parte de la administración de las compañías que integran la Organización.
- Conocer la identidad de los demás accionistas y la identidad de los beneficiarios reales de las acciones que conforman el control de las compañías que integran la Organización.
- Formular peticiones, reclamaciones o propuestas a las compañías de la Organización en donde sean accionistas, y obtener respuesta oportuna a las mismas.



- Tener acceso oportuno y suficiente a la información relevante de la Organización, así como a cualquier otra información sobre la Organización que soliciten.
- Poder revisar en cualquier tiempo el Libro de Registro de Accionistas en el lugar donde se encuentre custodiado el mismo.
- Hacer recomendaciones de toda naturaleza en relación con el desempeño societario, incluyendo lo relacionado con este Código de Buen Gobierno.
- Acceder a la nominación y designación de los miembros de la Junta Directiva y del Revisor Fiscal, en las condiciones establecidas en los estatutos sociales y en los acuerdos de accionistas vigentes.

Los accionistas, siendo destinatarios de los derechos que, entre otras, le otorga este Código, deberán en todo caso ejercerlos de conformidad y en cumplimiento con la Ley y los acuerdos de accionistas vigentes. Los accionistas se harán responsables frente a la Organización por cualquier perjuicio que le ocasionen en virtud del abuso de sus derechos. En virtud de la expedición y aprobación del presente Código de Buen Gobierno, los accionistas se obligan con la Organización a:

- Abstenerse de realizar transacciones con información privilegiada.
- Utilizar la información confidencial y privilegiada de la Organización a que tenga acceso, única y exclusivamente para beneficio de la Organización y nunca para beneficio personal o de un tercero, sin perjuicio de las excepciones y limitaciones establecidas en los estatutos o los acuerdos de accionistas vigentes en relación con el uso de información confidencial y privilegiada.
- No utilizar su posición como accionista mayoritario, ni conformar con otros accionistas un grupo mayoritario para despojar a los accionistas minoritarios de sus derechos o para acceder a beneficios en función de su posición, independientemente de la naturaleza del beneficio, sin perjuicio en todo caso de los derechos o beneficios otorgados de acuerdo con los estatutos o de aquellos de los accionistas que hagan parte de los acuerdos de accionistas vigentes.

Relación con proveedores

La Organización asume las siguientes obligaciones para garantizar la equidad en la relación comercial con los proveedores:

- Establecer y crear una política de contratación justa y equitativa, que procure la obtención de los mejores recursos a los mejores precios.
- Respetar, cumplir y hacer cumplir los pactos que la Organización celebre con los proveedores.
- Guardar absoluta reserva respecto a la información privilegiada o confidencial que la Organización conozca o llegue a conocer en relación con los negocios del proveedor, al igual que abstenerse de utilizar dicha información en beneficio propio o en beneficio de un tercero.
- Informar a la Junta Directiva cualquier relación, directa o indirecta, entre los directores y los proveedores de la Organización, de las cuales puedan derivarse situaciones de conflicto de interés o las cuales puedan influir en la dirección de su opinión o voto.

En virtud de esta disposición, los proveedores se obligan a:

- Actuar en forma leal ante la Organización.
- Abstenerse de participar en actos o conductas respecto de las cuales exista conflicto de intereses.
- Abstenerse de revelar a terceros, información de la Organización o relativa a ella, que hayan conocido en el legítimo ejercicio de sus derechos, así como utilizarla para provecho propio o ajeno, distinto al derivado del ejercicio de los servicios contratados.
- Aceptar incondicionalmente lo establecido en el presente Código de Buen Gobierno y cumplir las obligaciones que en el mismo se establezcan.



Las obligaciones de los proveedores y de la organización hacia los proveedores se consideran como deberes y derechos requeridos por la norma sectorial NTS 002 (Requisitos de sostenibilidad).

Relación con la comunidad

La Organización adopta la filosofía de actuar de manera socialmente responsable y en virtud de esta declaración, la Organización se compromete a contribuir con el bienestar social y económico de los empleados de la Organización y sus familias.

Medio Ambiente

La Organización cumplirá con todas las normas establecidas para la protección del medio ambiente que le sean exigibles por razón de las actividades que desempeñe, y será responsable por las acciones y omisiones que produzcan deterioro en el medio ambiente. Lo Organización se compromete a promover acciones tendientes a la protección del medio ambiente y contribuir así a un ambiente sano para la comunidad, ejerciendo los correctivos que sean necesarios y que razonablemente convengan para este fin.

POLÍTICAS GENERALES DE SELECCIÓN DE PERSONAL

Todo proceso de selección de personal en la Organización, se rige por las siguientes reglas:

- Los procesos de selección se llevan a cabo sin consideración a la raza, sexo, religión, orientación política o estrato socioeconómico de los aspirantes, sin perjuicio de lo cual, éstos deberán cumplir con los requisitos objetivos básicos que establece la Organización para el respectivo cargo.
- El personal interno se constituye en la primera opción para el cubrimiento de vacantes, siempre y cuando cumpla con el perfil definido, a criterio del área de Gestión Humana. En caso contrario se acudirá a candidatos externos.
- La Organización permite la vinculación laboral de empleados unidos por vínculos familiares. No obstante lo anterior, el área de Gestión Humana se reserva la facultad de determinar en cada caso concreto la procedencia o no de la vinculación



de familiares en la Organización, para trabajar en una misma sede o con relación de subordinación.

- Toda persona que desee trabajar para la Organización deberá pasar por el proceso de selección definido por ella. Este proceso se dará a conocer a los interesados que cumplan con los requisitos objetivos mínimos para el respectivo cargo.
- [El área de Gestión Humana asesorará con elementos técnicos la toma de una decisión por parte de los jefes del cargo vacante o de los órganos sociales competentes.]
- Los procesos de selección serán realizados por personal idóneo del área. En caso de utilizarse proveedores externos para la realización de dichos procesos, se llevarán a cabo controles por parte del área responsable (calidad del proceso y tiempo de cubrimiento de la vacante).
- Los procesos de selección de empresas filiales de la Organización podrán contar con la asesoría o ejecución ocasional de las personas pertenecientes al área de Gestión Humana.
- No se permite el reingreso de personal, independiente de cualquier razón que haya motivado su decisión de retiro, sin previa autorización del área de Gestión Humana de la Organización o salvo orden judicial.
- Operará un proceso de selección unificado en la Organización, en lo concerniente a políticas, procedimientos, e indicadores de selección. Será responsabilidad del área de Gestión Humana velar por el cumplimiento de esta política.
- Toda persona que participe en un proceso de selección, que no resulte elegida, recibirá una respuesta por escrito de manera respetuosa y oportuna.
- La Organización no se verá obligada a dar explicaciones de los motivos de descarte de los aspirantes, aun cuando ellos sean recomendados por empleados. Esta información hace parte de la reserva del área de Gestión Humana. En caso de convocatoria interna a nivel administrativo se dará retroalimentación del proceso siempre y cuando la persona lo solicite.

- Cualquier empresa o persona natural podrá proveer servicios de selección a la Organización, siempre y cuando no posea ningún vínculo familiar o personal con los integrantes del área de Gestión Humana y cumpla con los requisitos establecidos en el presente Código de Buen Gobierno. Será responsabilidad del área de Gestión Humana por el cumplimiento y efectividad de los procesos realizados por terceros.

CRITERIOS Y PROCESOS DE SELECCIÓN DE CONTRATISTAS Y PROVEEDORES

Los procesos de selección promovidos por la Organización para escoger sus proveedores y contratistas cuentan con sus propios reglamentos con el fin de asegurar la transparencia de los mismos. Los empleados, Directivos y demás miembros de la Organización, así como los terceros interesados en participar de dichos procesos, deben acogerse en todo caso a lo dispuesto en estas regulaciones.

- Los procedimientos de concursos, invitación a contratar y selección de proveedores y contratistas de la Organización se fundamentan en criterios objetivos y buscan determinar la calidad, seriedad y experiencia de los mismos.
- La Organización cuenta con diversos procedimientos de selección de proveedores y contratistas, dependiendo de la magnitud de la obra o contrato y el área de la Organización encargada de la misma.
- La Junta Directiva participa directamente en los procesos relativos a proyectos y contratos que por su magnitud e importancia para la Organización así lo ameritan, de conformidad con los estatutos sociales.
- Ningún empleado podrá disponer para sí de aquellos elementos promocionales que los proveedores le confíen a la Organización con destino a los clientes, salvo que lo haga en calidad de cliente, y acogiéndose a las reglas definidas por cada proveedor.
- Los empleados y administradores de la Organización deben dar a los proveedores y a terceros que aspiren serlo, un trato justo, leal y en igualdad de condiciones, con el fin de que las relaciones de éstos con la Organización no originen un trato especial ni ventajoso para unos u otros, ni induzcan al tercero a sentirse obligado a tener consideraciones especiales con el empleado.

Por otra parte, cuando la relación comercial de la Organización con un proveedor de lugar a un conflicto de interés, el mismo se resolverá de acuerdo con los parámetros establecidos en el presente Código de Buen Gobierno y en los acuerdos de accionistas vigentes.