

*Código de Ética y
Responsabilidad Social
Corporativa*



ACCOR

CONTENIDO

MENSAJE DEL PRESIDENTE	2
MENSAJE DEL COMITÉ DE ÉTICA Y RESPONSABILIDAD SOCIAL CORPORATIVA	3
¿A QUIÉN APLICA ESTE CÓDIGO?	4
¿CÓMO USAR EL CÓDIGO?	4
¿A QUIÉN DEBO CONTATAR EN CASO DE UNA PREGUNTA RELACIONADA CON ESTE CÓDIGO?	5
¿CUÁLES SON LAS SANCIONES O PENAS EN CASO DE INCUMPLIMIENTO DEL CÓDIGO?	5

1

Nuestros Valores

p 6

2

Nuestros compromisos como una empresa que realiza negocios éticos

p 8

2.1	RESPETO POR LAS PERSONAS	9
2.2	RESPETO POR LAS NORMAS Y ÉTICA CORPORATIVA	17
2.3	RESPETO POR LA PROPIEDAD Y LOS DATOS	26
2.4	RESPETO POR NUESTROS SOCIOS	34



3

Nuestros compromisos como un empleador Responsable

p 36

3.1 RESPETO POR LAS CONDICIONES DE TRABAJO 37

3.2 RESPETO POR LAS CARRERAS PROFESIONALES 43

4

Nuestros compromisos como una compañía que invierte en la comunidad y en el planeta

p 46

4.1 RESPETO POR EL MEDIO AMBIENTE 47

4.2 RESPETO POR LAS COMUNIDADES LOCALES Y LA
SOCIEDAD 51

5

Glosario de Palabras clave

p 57



Mensaje del Presidente

Por más de 50 años, Accor ha construido una reputación como pionero en la industria de la hospitalidad. Abrir nuevos caminos, transformar el negocio y anticipar los cambios en el mundo siempre han sido el núcleo de nuestros valores y compromisos. Accor se ha reinventado regularmente a lo largo de su historia.

Hoy, mientras nos enfocamos en nuestro negocio de hospitalidad y dedicamos nuestra energía a la gestión de miles de hoteles y restaurantes en todo el mundo bajo nuestras propias marcas, en Accor creemos que la hospitalidad es una forma de arte viva, guiada por un cuidado genuino y una responsabilidad que va más allá del servicio. Nuestro objetivo es redefinir la hospitalidad creando recuerdos duraderos y fomentando conexiones culturales. Estamos comprometidos a ofrecer una experiencia excepcional que valore el medio ambiente y respete las culturas locales, y nuestro enfoque innovador inspira cambios positivos.

Como un líder internacional, de múltiples marcas y culturas, somos impulsados por nuestro propósito:

Pioneros en el arte de la hospitalidad responsable, conectando culturas con pasión y generosidad.

Este propósito es respaldado por equipos apasionados en todo el mundo que lo ejemplifican y le dan vida. Lo compartimos con los propietarios de hoteles que confían en nosotros, con nuestros aliados de negocios que asocian su marca con la nuestra y con nuestros proveedores.

Quisiera destacar aquí cuán ambicioso y desafiante es este propósito. Cada gesto y cada aspecto de nuestro comportamiento impacta, más que nunca, a las comunidades en las que trabajamos.

Donde sea que estemos en el mundo, el cuidado con el que respetamos los principios éticos más altos, la manera en que asumimos nuestras responsabilidades sociales, societales y ambientales, y la fuerza de nuestro compromiso en temas de ética, integridad y Compliance, son elementos clave para la sostenibilidad de Accor. Es crucial que llevemos a cabo nuestras operaciones y estrategia de expansión de manera ética, equilibrada, responsable y respetuosa.

Los valores universales de integridad, respeto y cuidado, tan activamente promovidos por Accor, siempre han sido esenciales para nosotros. Nuestra cultura y expectativas son firmes. Esto es la base de nuestro legado y sigue siendo la piedra angular de nuestro compromiso compartido.

Que el Código de Ética y Responsabilidad Social Corporativa (CSR) que tienen en sus manos los guíe y los apoye en sus decisiones diarias. Sé que puedo contar con ustedes para adoptarla y darle vida día a día, para cumplir nuestra visión de alcanzar un crecimiento sostenible y gratificante para todos.

Gracias a todos y cada uno de ustedes por este compromiso.

.Sébastien Bazin

Presidente y Director General



Mensaje del Comité de Ética y Responsabilidad Social Corporativa

El propósito de este Código de Ética y RSC es ayudarle a entender las expectativas que tenemos en relación con todos los miembros del personal de Accor en cada nivel del negocio a nivel mundial y sin excepciones, mediante la definición de principios fundamentales ilustrados por diversos ejemplos de situaciones que enfrentamos en nuestro trabajo diario.

Estos principios no están diseñados como un simple recordatorio de nuestra obligación de cumplir con la ley. Su objetivo es también promover una conducta profesional justa, honesta y ejemplar en cada caso y circunstancia..

Una conducta ética es un deber de todos y cada uno de nosotros.

Los objetivos de este Código de Ética y RSC sólo se pueden alcanzar mediante el compromiso, enfoque y sentido de responsabilidad de cada persona. Este Código constituye el fundamento de los valores, reputación, imagen corporativa de Accor y de la confianza depositada en el Grupo por las diversas partes interesadas: colaboradores, huéspedes y clientes, proveedores, comunidades locales, autoridades públicas y la sociedad en general.

Las directrices, instrucciones y pautas contenidas en este Código de Ética y Responsabilidad Social Corporativa no son opcionales ni discrecionales:

- / Usted debe cumplir con ellas en su espíritu y letra; y
- / Usted debe ser ejemplo con relación a su conducta y forma de actuar.

Usted se sentirá orgulloso de pertenecer a una compañía basada en valores y principios éticos.

Comité de Ética y RSC



¿A QUIÉN APLICA ESTE CÓDIGO?

Este Código aplica a todos los colaboradores del Grupo Accor, en todo el mundo, sean estos permanentes, temporales o representantes de Accor, sus subsidiarias o compañías bajo su control.

Finalmente, las reglas estipuladas en este Código deben también aplican a todos los socios del Grupo, incluyendo clientes y proveedores en el marco de sus relaciones contractuales con el Grupo.

Los gerentes del Grupo y los gerentes generales del hotel tienen una responsabilidad especial en la promoción de los valores y compromisos definidos en este Código en relación con aquellos que trabajan con ellos, y en la supervisión de su aplicación e implementación.

El Código, que es comunicado a los colaboradores nuevos cuando inician sus labores, está también disponible en diversos sitios de la intranet, permitiendo a cada miembro del personal consultar sus términos, cuando sea necesario.

El Código también ha sido comunicado al público en el sitio web www.accor.com.

Este Código es actualizado periódicamente con el fin de considerar los cambios que se produzcan en la actividad del Grupo o en el escenario legal y regulatorio.

¿CÓMO USAR EL CÓDIGO?

Para el grupo Accor es vital respetar y cumplir una multitud de leyes y normativas provenientes de una gran diversidad geográfica de los lugares en que hacemos negocios en el mundo entero.

El propósito de este Código no es entregar una lista o explicación de todas las leyes, normativas, acuerdos, directrices y pautas internas que regulan el trabajo y las actividades de negocios de las diversas compañías del Grupo y su personal; tampoco pretende incluir todas las situaciones que enfrentan los gerentes y colaboradores en el curso de sus deberes. Hay muchas instancias no cubiertas por las leyes, normativa, reglas y normas internas o externas. En estas situaciones, el respeto, la integridad y la equidad son los postulados que deben regir la conducta individual, sin perjuicio de las leyes y normativa locales.

Cada colaborador debe ser cuidadoso, cauteloso, amable y usar el sentido común y el buen juicio.

Por lo tanto, el propósito de este Código no es entregar una lista amplia de las conductas que se esperan para cada situación, sino ofrecer consejos y orientaciones generales, identificando el espíritu y mentalidad que debieran regir cada decisión.

Es probable que no siempre las situaciones sean simples, pero deben ser guiadas por este Código en cada decisión y deben considerar las siguientes preguntas esenciales:

- / 1. ¿Es esto **legal**?
- 2. ¿ Esto **Cumple** con el Código de Ética y Responsabilidad Social Corporativa?
- / 3. ¿ Cuáles serán las **consecuencias** de mis acciones o mi falta de acción?
- / 4. ¿ Me sentiré **cómodo al explicar y justificar** mi decisión cuando sea conocida por el mundo exterior?



¿A QUIÉN DEBO CONTATAR EN CASO DE UNA PREGUNTA RELACIONADA CON ESTE CÓDIGO?

En cualquier circunstancia en que tengan una preocupación, no estén seguros o tengan una pregunta, los colaboradores podrán discutirlo con sus gerentes o supervisores, el Regional Compliance Officer, el Chief Compliance Officer, el Departamento Jurídico o el Departamento de Talento y Cultura.

Los colaboradores también pueden usar el canal de Denuncias de Accor ("Integrity Line") bajo completa confidencialidad para informar cualquier conducta o situación que pudiera ser contraria a este Código o cualquier ley, normativa, regla o norma definidas mediante tratado o acuerdo conforme al procedimiento de informes internos del Grupo. Este mecanismo de alerta se ofrece en una plataforma de Internet a la que se puede acceder las 24 horas del día, los 7 días de la semana y está disponible en 29 idiomas.

www.accor-integrity.com

Accor prohíbe cualquier represalia o venganza contra cualquier colaborador que use el canal de Denuncias de buena fe para expresar su preocupación.

¿CUÁLES SON LAS SANCIONES O PENAS EN CASO DE INCUMPLIMIENTO DEL CÓDIGO?

El incumplimiento de este Código de Ética y RSC, puede implicar en severas sanciones para el Grupo y también individualmente para cualquier ejecutivo o colaborador que esté involucrado en una infracción de sus principios.

Cualquier acción que infrinja las normas del Código de Ética y RSC puede también causar pérdidas financieras al Grupo, dañar su imagen o perjudicar su reputación.

Una infracción puede también dar como resultado:

- / Una acción disciplinaria (por ej. despido por una mala conducta grave), penas en virtud de la ley civil (por ej. daños) o de la ley penal (por ej. multas y/o prisión) contra cualquier colaborador del Grupo involucrado en este tipo de conducta;
- / Término de la relación comercial con un socio que no haya adoptado o cumplido los valores y principios del Código de Ética y RSC.

1/ Chief Compliance Officer: empleado cuya labor es supervisar la implementación del programa de Compliance del Grupo, que abarca la prevención de sobornos, corrupción y tráfico de influencias, el cumplimiento de la ley de competencia y la prevención de conflictos de interés. La lista Regional Compliance Officers, está disponible en la intranet de Compliance.

2/ Departamento de T&C: departamento responsable por supervisar todos los aspectos de la gestión de recursos humanos: Compensación y Beneficios y Reconocimiento; Adquisición de Talento; Gestión del Talento; HR Business Partner; Gestión de Personal: Aprendizaje y Desarrollo; HRIS (Sistema de Información de Recursos Humanos) y Relaciones Laborales, incluyendo Diversidad y Ética.



1

6 Valores son el centro de nuestro Código de Conducta

*Nuestros valores son nuestro “lenguaje” común y los
que nos impulsan cada día.*

*Al estar incorporados en nuestro programa
“Heartist”, símbolo de nuestra identidad y cultura,
estos valores constituyen los cimientos que nos unen
como Grupo.*

*Ellos perpetúan y difunden-más allá de las
profesiones, personas, países y culturas- el sentido de
hospitalidad y servicio, que es nuestra fuerza y el
sustento de nuestro éxito como Grupo a nivel
mundial.*



PASIÓN POR EL CLIENTE

Sentimos pasión por nuestros clientes. Ellos son el motor de nuestras decisiones y de nuestras acciones; están en primer lugar y nos preocupamos por ellos. Hacemos por ellos los esfuerzos adicionales que sean necesarios y disfrutamos hacer esto.

DESEMPEÑO SOSTENIBLE

Creemos que la hospitalidad tiene el poder de construir un mejor mañana. Actuamos en beneficio de apoyar y empoderar a las comunidades en las que vivimos y proteger el mundo que habitamos.

RESPECTO

Estamos conectados con el mundo y con otros. Disfrutamos la mezcla de culturas. Estamos orgullosos de nuestras diferencias. Ponemos en primer lugar a la persona, valoramos a, quienquiera que sea. Nos preocupamos por el planeta...

ESPÍRITU DE CONQUISTA

Nuestros clientes son trotamundos y también nosotros lo somos. Queremos ser lo que ellos quieren ser; exploramos, emprendemos y desarrollamos. Somos ambiciosos en relación con nuestros clientes. Hacemos posible lo imposible y nos divertimos haciéndolo.

INNOVACIÓN

Nos atrevemos a desafiar el status quo. Abrazamos la innovación y el desafío de hacer las cosas de mejor forma y de manera más rápida. Corremos riesgos, soñamos con lo imposible y lo hacemos posible ...

CONFIANZA

La hospitalidad es un deporte en equipo y cuando confiamos y nos apoyamos entre nosotros, somos más fuertes. Creemos en la bondad natural, el respeto por nuestras diferencias y el valorar todas las voces. Trabajamos como un solo equipo en decir lo que hacemos y hacer lo que decimos.



2.1 RESPETO POR LAS PERSONAS

Hay muchas leyes diseñadas para proteger a los socios directos de una compañía (clientes, huéspedes, colaboradores y proveedores) y en ocasiones a las personas que está en contacto indirecto.

Accor verificará el cumplimiento de estas leyes de manera cuidadosa y atenta, especialmente asegurando que las prácticas de nuestros proveedores y prestadores de servicios cumplan con el compromiso del Grupo de respetar a las personas. En caso de infringir esta norma, Accor implementará un plan de acciones correctivas con el socio y, si los resultados no son satisfactorios, se romperá toda relación con dicho proveedor o prestador de servicios.

2.1.1 PROMOCIÓN DE LOS DERECHOS FUNDAMENTALES DE LOS TRABAJADORES DENTRO DEL ECOSISTEMA ACCOR

TRABAJO FORZADO

El trabajo forzado se define como un trabajo obligado por amenazas o intimidación.

Accor realiza una investigación meticulosa de todos los proveedores y prestadores de servicios que puedan estar usando el trabajo de personas obligadas a trabajar por amenazas o intimidación. Si se comprueba un caso semejante, Accor implementará un plan de acciones correctivas con el socio y, si los resultados no son satisfactorios, se romperá toda relación con dicho proveedor o prestador de servicios.

TRABAJO INFANTIL

El trabajo infantil se define como cualquier actividad económica realizada por niños que los privan de su dignidad y que es perjudicial para su normal desarrollo físico y mental.

Accor se compromete a:

- / cumplir estrictamente con la edad legal mínima para trabajar y jamás contratar a un menor con edad por debajo del límite legal para trabajar o con menos de 15 años, en ningún país;
- / estar extremadamente alerta al escoger sus proveedores y prestadores de servicios;
- / Nunca trabajar o dejar inmediatamente de trabajar con un proveedor o prestador de servicios que opere infringiendo las leyes sobre trabajo infantil, empleando menores con una edad inferior al límite legal para trabajar o menores de 15 años de edad.

TRABAJO NO DECLARADO

El trabajo no declarado consiste en emplear a personas no incluidas en la nómina de pago y no inscritas ante las autoridades nacionales tributarias, de previsión social y del trabajo, privando de esta forma a los colaboradores de sus beneficios sociales y al gobierno de los impuestos a la renta y de los aportes sociales gravados por dicho trabajo.

Accor se compromete a nunca usar trabajadores clandestinos, indocumentados o cualquier otra forma de trabajo no declarado en ningún país anfitrión y garantizará la emisión de directivas a este efecto.





USTED DEBE SIEMPRE

- / realizar un examen meticuloso de todos los proveedores y prestadores de servicios que puedan estar usando el trabajo de personas obligadas a trabajar por amenazas o intimidación;
- / cumplir estrictamente con la edad legal mínima para trabajar en cada país anfitrión;
- / ejercer el máximo cuidado y atención en la elección de los proveedores y prestadores de servicios.



USTED NUNCA DEBE

- / iniciar o mantener relaciones de negocios con un proveedor o prestador de servicios que no esté cumpliendo, o que no cumpla, estas normas obligatorias;
- / emplear a un menor que no tenga la edad legal mínima para trabajar en vigencia en cualquier país anfitrión; o emplear un menor a 15 años de edad en cualquier país;
- / poner a trabajar a un colaborador sin cumplir las normas pertinentes sobre contratación de personal y declarar su labor.



¿ES ESTO ÉTICO?

Situación: varios de mis colaboradores de cocina han caído enfermos. Necesito reemplazarlos con urgencia. Para ayudar en este proceso, un colaborador ha traído a un joven sobrino al trabajo, ofreciéndole la oportunidad de descubrir el mundo del trabajo. Como hay un trabajo urgente que hacer, el sobrino, voluntariamente y sin preguntar, comienza a ayudar a los colaboradores descargando suministros. ¿Qué debo hacer?

Solución: independiente de la urgencia o la gravedad de la situación, usted nunca debe contratar un colaborador sin cumplir previamente con los procedimientos de contratación y declaración de colaboradores, ni tampoco debe permitir que una persona comience a trabajar sin comprobar que le es permitido en virtud de su edad y/o condición, de lo contrario puede ser responsable penalmente y estar sujeto a sanciones disciplinarias. Usted debe informar de inmediato a su gerente, al Regional Compliance Officer, al Departamento Jurídico o al Departamento de Talento y Cultura.



2.1.2 PROSTITUCIÓN, PROXENETISMO

La prostitución es el acto de mantener relaciones sexuales a cambio de dinero.

El proxenetismo es el acto de ayudar a una prostituta o contribuir a la prostitución de otra persona, gestionando un acto sexual con un cliente a cambio de dinero u otra compensación. El proxenetismo es un delito penal en muchos países. Por lo tanto, es un delito que el operador de un hotel u otro tipo de alojamiento permita a sabiendas que el recinto esté siendo utilizado con fines de prostitución y acepte dinero o una compensación a cambio de un permiso.

Accor se compromete a:

- / no fomentar, organizar o, sobre todo, beneficiarse de la trata de seres humanos, incluyendo la explotación sexual, es decir, la prostitución;
- / a brindar información a las autoridades sobre cualquier conducta reprobable a este respecto.



USTED DEBE SIEMPRE

- / asegurar que los negocios de la compañía y todos los recintos de Accor nunca se utilicen para fines de prostitución;
- / brindar información a las autoridades pertinentes sobre cualquier conducta reprobable o indecorosa a este respecto.



USTED NUNCA DEBE

- / ignorar u ocultar a la administración un episodio de prostitución o proxenetismo de la que pueda sospechar en el hotel o alojamiento donde usted trabaja.



¿ES ESTO ÉTICO?

Situación: un cliente llega al hotel con una persona a la que presenta como su cónyuge. Sin embargo, un colaborador de limpieza del hotel le dice que esta persona ha estado recibiendo múltiples visitas, sugiriendo que puede estar usando la habitación del hotel para la prostitución. ¿Qué es lo que usted hace?

Solución: debe informar de inmediato a la administración de cualquier comportamiento que apoye la sospecha legítima de que una persona puede estar utilizando nuestras instalaciones para fines de prostitución organizada, de modo que se tomen las medidas adecuadas, incluyendo, cuando sea necesario, denunciar el asunto a las autoridades para su investigación.



2.1.3 PROTECCIÓN AL MENOR

El turismo sexual y la violencia contra los niños cruzan las fronteras geográficas, sociales y culturales. Luchar contra la explotación sexual de los niños significa asumir responsabilidades como compañía de turismo. Accor tiene el deber moral de comprometerse a proteger a los niños de los abusos. Accor hace esto a través de su programa "WATCH" y de su asociación con ECPAT (*End Child Prostitution, Pornography and Trafficking of Children for Sexual Purposes*).

Accor se compromete a:

/ estar extremadamente alerta para que no haya menores asociados en modo alguno con compañías del Grupo que sean objeto de actos de pedofilia y que las instalaciones del Grupo sean utilizadas para el reclutamiento de niños con fines sexuales, ni para la producción, distribución o posesión de imágenes pornográficas de menores u otros medios que contengan esas imágenes;

/ asegurar que esta política sea implementada mediante:

- la suscripción y el compromiso de hacer cumplir los principios del Código de Conducta publicado por ECPAT y la Organización Mundial del Turismo en el máximo número de países;
- el despliegue del programa WATCH en todo el mundo, así como por la capacitación y sensibilización de los colaboradores y clientes para detectar e informar sobre situaciones de riesgo;
- la asociación de proveedores y asociados a esta iniciativa de protección de la infancia;
- la denuncia a las autoridades de los casos de turismo sexual en los que estén implicados niños.



USTED DEBE SIEMPRE

- / estar extremadamente alerta para que, en relación con las compañías del Grupo, los menores estén protegidos contra actos de pedofilia y que las instalaciones del Grupo no sean utilizadas para el reclutamiento de niños con fines sexuales, ni para la producción, distribución o posesión de imágenes pornográficas de menores u otros medios que contengan esas imágenes;
- / poner en conocimiento de las autoridades cualquier conducta indecorosa o reproable a este respecto;
- / garantizar que los colaboradores reciban capacitación e información sobre cómo detectar y denunciar el abuso o la explotación sexual de menores.



USTED NUNCA DEBE

- / descuidar las normas sobre la protección de la infancia del programa WATCH;
- / no informar a la administración acerca de los casos sospechosos de explotación sexual infantil.



¿ES ESTO ÉTICO?

Situación: un adulto llega a la recepción acompañado de un niño que presenta como su hijo. El niño evita el contacto visual, parece muy incómodo y se muestra reticente a hablar. ¿Qué debo hacer?

Solución: solicita ver los documentos de identidad del niño. Si el adulto se niega, pídele que espere e informa del asunto a tu Gerente de servicio. Como último recurso, el gerente puede decidir contactar a la policía local, asegurándose de que el adulto y el niño no abandonen el hotel.



2.1.4 ACCESO IGUALITARIO

Accor aplica una política de acceso igualitario a las instalaciones y servicios proporcionados a los clientes y colaboradores.

Accor se compromete a:

- / reconocer la diversidad individual de sus clientes y colaboradores. Nos comprometemos a eliminar toda fuente de discriminación en nuestras ofertas comerciales, infraestructura de TI, instalaciones, equipos y edificios, así como en nuestras prácticas, procedimientos y procesos de gestión;
- / garantizar, de conformidad con la legislación aplicable y las normas en vigor.

en cada momento, que, en la medida de lo posible, los clientes y colaboradores puedan, en la medida de lo posible, acceder y utilizar la infraestructura, equipo e Instalaciones de TI que proporciona, utiliza u opera.



USTED DEBE SIEMPRE

- / tener cuidado de que no haya ninguna fuente de discriminación potencial en las instalaciones, equipo y edificios del Grupo o en sus prácticas, Procedimientos y procesos de gestión;
- / velar por el cumplimiento de la legislación aplicable y las normas en vigor en cada momento, que la infraestructura, el equipo y las instalaciones suministradas, sean utilizadas de la mejor manera posible.



USTED NUNCA DEBE

- / permitir que una situación, una fuente de discriminación comprobada o potencial, persista sin denunciarla a la Administración, impidiendo o retrasando la implementación de soluciones correctivas;
- / permitir que surja alguna forma de discriminación como resultado de lo que usted dice o hace.



¿ES ESTO ÉTICO?

Situación: una persona con discapacidad visual podría unirse a mi equipo. Sin embargo, temo que la discapacidad de esta persona pueda no permitirle ser tan efectiva como los demás miembros del equipo. ¿Qué debo hacer?

Solución: este es un concepto erróneo. El reclutamiento de cualquier individuo sea o no discapacitado, se basa en las competencias y no llevará a disparidades en la relación laboral. La única diferencia es que usted debería comprobar la compatibilidad de la estación de trabajo. Puede que haya que hacer ajustes.



2.1.5 SEGURIDAD ALIMENTARIA E HIGIENE

Independientemente del hotel, la marca, la ubicación o el país, la seguridad es uno de los principios fundamentales del negocio de la hospitalidad. La seguridad es también una cuestión de cumplimiento de la legislación y las normas locales, complementada por las propias reglas y directrices de Accor. También supone mantener relaciones abiertas y transparentes con las autoridades públicas encargadas de hacer cumplir las normas de seguridad e higiene alimentaria.

Accor se esfuerza para recibir a sus clientes de la forma más eficiente y agradable posible.

Para minimizar el riesgo a la seguridad de los clientes, hemos introducido.

- modernos métodos de ingeniería en materia de prevención de incendios basados en cuatro criterios de rendimiento: limitar el riesgo de que se

inicie un incendio, limitar el riesgo de incendio y de propagación del humo, facilitar la evacuación de todas las personas en peligro y permitir que los servicios de emergencia respondan de forma rápida y eficaz;

- normas para prevenir el desarrollo y la propagación de la bacteria *legionella* en nuestros hoteles, mediante muestras analizadas por laboratorios certificados;
- una política interna de seguimiento de la seguridad e higiene alimentaria en todos nuestros restaurantes, a través de inspecciones de compañías certificadas.



USTED DEBE SIEMPRE

- / entender y cumplir los requisitos de seguridad e higiene alimentaria de Accor para protegerse de los riesgos y peligros asociados con el trabajo que usted realiza;
- / ayudar a mejorar su entorno de trabajo remediando situaciones y comportamientos peligrosos.



USTED NUNCA DEBE

- / ignorar una instrucción sobre seguridad e higiene alimentaria o cualquier problema de seguridad o higiene en general;
- / dejar de informar de incidentes, incluso si su propia seguridad no está en peligro;
- / dejar de hacer preguntas si tiene dudas sobre cualquier directiva o instrucción de seguridad o higiene.



¿ES ESTO ÉTICO?

Situación: usted nota que la fecha de caducidad de los productos alimenticios que se servirán a los clientes ha expirado. A pesar de que usted informa esto a la administración, le dicen que lo mismo sucedió días atrás con los mismos alimentos, que nadie se ha enfermado porque la fecha de caducidad ha expirado hace unos días en los productos no considerados de riesgo y que, además, como resultado de los ajustados presupuestos, estos productos no pueden ser desechados.

Solución: además del incumplimiento de las normas, y problemas con la calidad y la imagen, esta situación presenta un riesgo potencialmente grave para la salud. Debe informar de inmediato al Regional Compliance Officer, al Departamento Jurídico o al Departamento de Talento y Cultura o notificarlo de acuerdo con el **"Procedimiento para el envío de Denuncias"** pertinente.



2.1.6 SEGURIDAD

La seguridad implica prevenir y responder a los ataques maliciosos o malintencionados contra las personas y la propiedad, y combatir el delito que supone una amenaza potencial para nuestros clientes, colaboradores e infraestructura. Esta es una responsabilidad compartida del Grupo y de las autoridades de los países con los que Accor desea mantener relaciones abiertas y transparentes. La seguridad es un componente determinante de los productos y servicios que ofrecemos, y una de las principales expectativas de nuestros clientes.

Accor supervisará la seguridad de los clientes y colaboradores en sus hoteles, oficinas y otra instalación,;

- / vigilando y analizando constantemente la situación de seguridad en los países y ciudades anfitrionas, tanto existentes como potencial;
- / esbozando recomendaciones de seguridad



USTED DEBE SIEMPRE

- / aplicar escrupulosamente las directivas existentes en materia de seguridad;
- / poner en marcha procedimientos de gestión adecuados en las regiones expuestas a un alto nivel de inseguridad o a amenazas criminales específicas;
- / desarrollar respuestas diseñadas específicamente en torno a capacitación específica en materia de sensibilización, recursos de seguridad acordes con las amenazas detectadas asistencia dedicada durante la estadía de los clientes, en el curso del trabajo diario de los colaboradores o en respuesta a la solicitud de apoyo operacional de un gerente de país en caso de los incidentes o violaciones más graves;
- / informar inmediatamente de cualquier falla o deficiencia en la aplicación de los procedimientos de seguridad al funcionario encargado de la seguridad, al gerente, al Departamento Jurídico o al representante de Talento y Cultura o a través el canal de Denuncias de Accor ("Integrity Line")

basadas en las instalaciones, el equipo, tecnologías y procedimientos de seguridad que se implementarán;

- / proporcionando recursos y recomendaciones en materia de seguridad acordes con las características específicas de cada actividad comercial del Grupo, cada región y cada segmento de hoteles (económico, midscale, luxe);
- / asegurándose de que los incidentes de seguridad sean informados a las oficinas centrales de los países y, cuando el Grupo pueda incurrir en responsabilidad, a las oficinas corporativas centrales;
- / auditando los procedimientos de seguridad y proporcionando asesoramiento y formación a los colaboradores para la mejora continua de nuestros sistemas de protección.



USTED NUNCA DEBE

- / subestimar la situación de seguridad en los países anfitriones de Accor;
- / considerar que un procedimiento no necesita ser aplicado o puede ser aplicado sólo parcialmente;
- / no informar inmediatamente a la dirección de un fallo en la implementación de un procedimiento de seguridad o de una situación delicada;
- / no aplicar las recomendaciones.





¿ES ESTO ÉTICO?

Situación: uno de sus colegas ha permitido el ingreso de una persona identificada como un amigo a áreas del hotel en el que trabaja y que usted sabe que son áreas prohibidas para los clientes. Usted es consciente de la situación. Avergonzado, su colega le pide que no comente esta situación con otras personas.

Solución: esto puede ser un problema de seguridad potencial y debe informarlo, sin dudarlo, a la dirección. La razón para hacerlo no es poner a un colega en problemas, sino proteger a todos los colaboradores y clientes de Accor, evitando que personas no autorizadas entren en estas instalaciones.



2.2 RESPETO POR LAS REGLAS Y ÉTICA DEL NEGÓCIO

2.2.1 PREVENCIÓN CONTRA EL SOBORNO, LA CORRUPCIÓN Y EL TRÁFICO DE INFLUENCIAS

La corrupción y el tráfico de influencias en todas sus formas se castigan como delitos penales, lo que da lugar a importantes multas y sanciones tanto para las compañías, como para las personas involucradas en prácticas corruptas, incluso indirectamente.

De conformidad con las diversas leyes aplicables en materia de prevención de la corrupción y tráfico de influencias, incluida la ley francesa "Sapin 2"², la Ley sobre Soborno del Reino Unido y la US FCPA³, Accor ha implementado medidas para detectar y prevenir el soborno y el tráfico de influencias en Francia y en el extranjero.

O Grupo aplica una **política de tolerancia cero** para cualquier delito de este tipo. Toda persona que cometa una infracción de este tipo será objeto de sanciones disciplinarias que pueden dar lugar a despido por mala conducta o a un procedimiento judicial civil o a un proceso penal contra los colaboradores involucrados en tales actos.

DEFINICIONES

Hay dos tipos de **soborno**:

- / El **soborno activo** es cuando una persona natural o jurídica, en cualquier momento, induce o trata de inducir a otra persona que ocupa un cargo público o trabaja en el sector público o a una persona que trabaja en un cargo privado o en calidad de tal, mediante regalos, promesas o ventajas, para realizar, retrasar o abstenerse de realizar cualquier acción relacionada o facilitada por su cargo, sus obligaciones o su trabajo. Esas personas naturales y jurídicas se describen como **partes que sobornan**.
- / El **soborno pasivo** se produce cuando las personas que ocupan un cargo público o trabajan en el sector público o personas que trabajan en un cargo de privado o en calidad de tal, se aprovechan de su trabajo o cargo, solicitando o aceptando, en cualquier momento, regalos, promesas o ventajas a cambio de realizar o abstenerse de realizar cualquier acción relacionada con su cargo, obligaciones o trabajo. Esas personas se describen como **partes que están siendo sobornadas**.

Estos dos delitos, aunque complementarios, son independientes y autónomos.

Se dice que el soborno es "público" cuando la parte que se soborna es un funcionario público o tiene un mandato público, y "privado" cuando la parte que se soborna no ocupa un cargo público ni trabaja en el sector público.

Tráfico de influencia es un delito por el que una persona que ocupa un cargo público o trabaja en el sector público o una persona que trabaja en un cargo privado o en calidad de tal, solicita o acepta, en cualquier momento, directa o indirectamente, ofertas, promesas, donaciones, regalos o ventajas, para sí mismo o para un tercero, para abusar de su influencia real o supuesta con el fin de obtener distinciones, puestos, contratos o cualquier otra decisión favorable de parte de una autoridad pública, un servicio gubernamental o administración pública:

Al igual que el soborno, el tráfico de influencias puede ser:

- / activo o pasivo;
 - / privado (si el intermediario es una persona privada) o público (si el intermediario ocupa un cargo público o trabaja como funcionario público).
- Tanto el soborno como el tráfico de influencias son totalmente contrarios a los valores de Accor:
- / son inaceptables, independientemente de las razones por las que se cometan; Accor aplica una política de tolerancia cero contra el soborno y el tráfico de influencias;
 - / son perjudiciales para las comunidades en las que operamos;
 - / son gravemente perjudiciales para la compañía.

²/ Ley N° 2016-1691 del 9 de diciembre de 2016 (Ley sobre Transparencia, Anticorrupción y Modernización de la Vida Económica)

³/ Ley de Prácticas Corruptas en el Extranjero



El Grupo ha publicado la «**Política Antisoborno y Corrupción**», específica, en la que se establecen una serie de obligaciones que todo colaborador o socio de Accor debe cumplir.

Accor se compromete a tomar todas las medidas necesarias para evitar toda forma de soborno, corrupción o tráfico de influencias en relación con sus negocios y garantizar que no se pague ni se conceda ninguna remuneración directa o indirecta, ni ningún pago de facilitación ("pago de facilitación" significa hacer

un pago indebido a un funcionario público, directa o indirectamente, para que desempeñe funciones o lleve a cabo procedimientos administrativos que entran en el ámbito de sus obligaciones), ni se pague o conceda ninguna ventaja o compensación en virtud de cualquiera de sus contratos o en su relación con las autoridades públicas, tanto en Francia como en el extranjero, o a cualquier funcionario público o elegido.



USTED DEBE SIEMPRE

- / comprobar, mediante el procedimiento «**Conozca a su Contraparte (KYC)**» que su socio no representa ningún riesgo particular de soborno o de tráfico de influencias;
- / identificar las diversas formas de solicitudes o propuestas inapropiadas que pueda recibir;
- / informar de inmediato a su gerente, al Regional Compliance Officer, al Departamento Jurídico o al Departamento de Talento y Cultura o realizar una denuncia a través del Canal de Denuncias (Integrity Line), si está al tanto de cualquier comportamiento que pueda infringir nuestra política anticorrupción y de tráfico de influencias;
- / Cerciorarse de que nuestros socios comerciales y agentes han sido plenamente informados de nuestros requisitos, han recibido este Código y la política anticorrupción y de tráfico de influencias vigente dentro del Grupo, y se han comprometido a cumplirlas, en particular cuando representen a Accor en países en los que se perciba un alto riesgo de corrupción;
- / rechazar abierta y categóricamente cualquier soborno u otro incentivo que pueda ser solicitado u ofrecido e informar a su contacto de que los sobornos y otros intentos de corrupción son ilegales, que están en contra de nuestras políticas y de que aplicamos un enfoque de tolerancia cero a tales cuestiones.



USTED NUNCA DEBE

- / aceptar o solicitar dinero o cualquier otra compensación que pueda causar incumplimiento o inducirle a incumplir su deber de lealtad hacia Accor o que pueda ser percibido como susceptible de influir en una relación comercial;
- / ofrecer, prometer o dar dinero o cualquier otra compensación a un representante de una autoridad pública, un partido político o una persona activa en la vida política, un sindicato o una persona activa en actividades sindicales;
- / ofrecer, prometer o dar dinero o cualquier otro tipo de compensación a un colaborador o representante de una compañía externa que pueda causar incumplimiento o inducir a que se incumpla su deber de lealtad hacia su colaborador;
- / utilizar agentes para que realicen aquello que no estaría autorizado por Accor;
- / ocultar o no divulgar los intentos de corrupción que conozca o tener miedo de denunciarlos a su gerente, al Regional Compliance Officer, al Departamento Jurídico o al Departamento de Talento y Cultura.;
- / realizar pagos en efectivo, incluso de bajo valor, o proporcionar otras ventajas, beneficios o compensaciones a funcionarios públicos o empleados públicos para inducirlos a aceptar llevar a cabo alguna acción o función.





¿ES ESTO ÉTICO?

Soborno de funcionarios públicos: el soborno de un funcionario público o un funcionario electo consiste en prometer o dar un incentivo para que actúe o no actúe con la intención de influir en un asunto relacionado con su trabajo.

Ejemplo de soborno público activo:

Situación: usted se ha enterado de que el gerente general de uno de los hoteles de propiedad de Accor está considerando la posibilidad de ofrecer una compensación financiera a un funcionario público para asegurar la pronta renovación de una licencia de operación. ¿Qué debería usted hacer?

Solución: esto constituye corrupción activa de un funcionario público. Usted debería actuar de inmediato y explicar al gerente general que tales prácticas no son toleradas en el Grupo. Al pagar incluso una cantidad mínima, el gerente general puede ser objeto de un proceso penal y de sanciones disciplinarias que resulten en su despido. También podría haber graves consecuencias para el Grupo. Usted debe informar de inmediato de esta situación a su gerente, Departamento Jurídico y al Regional Compliance Officer.

Ejemplo de soborno público pasivo:

Situación: después de una auditoría fiscal en un país, usted recibe una notificación de reevaluación para nuestra compañía. La base de esta reevaluación parece ser injustificada. Esto es lo que a veces los inspectores de impuestos locales hacen con la esperanza de que se les ofrezca una compensación en efectivo a cambio de retirar la reevaluación. La compensación es muy pequeña en comparación con la reevaluación. ¿Qué debería usted hacer?

Solución: al pagar aunque sea una pequeña cantidad, usted se expone a sí mismo y al Grupo a un proceso penal. También podría ser objeto de una acción disciplinaria que resultaría en su despido. En tal situación, debe notificar inmediatamente a su gerente, al Departamento Jurídico o al Regional Compliance Officer, quienes le ayudarán a manejar la situación de la forma adecuada.





¿ES ESTO ÉTICO?

Soborno privado: el soborno de una persona que no sea funcionario público por parte de una compañía francesa o cualquiera de sus filiales, puede dar lugar a un proceso judicial independientemente del país en el que se haya cometido el soborno.

Ejemplo No. 1 de soborno privado activo:

Situación: una gran compañía europea tiene previsto celebrar su convención anual en un hotel que necesita mejorar su tasa de ocupación. El contrato supondría alojar a trescientas personas durante dos días en plena temporada baja. Para obtener este contrato, está considerando invitar al organizador de la convención y a su asistente a una semana de estadía en el hotel para que se familiaricen con sus ventajas. Para aumentar aún más sus posibilidades de ganar el contrato, está pensando en invitar a sus esposas e hijos. ¿Es esto apropiado?

Solución: tanto el organizador de la convención como su asistente son naturalmente bienvenidos a quedarse en el hotel, pero usted debe evitar ofrecerles cualquier beneficio indebido o extras en su afán de ganar el contrato de su compañía. Aunque podría ofrecer a cada uno de ellos una habitación doble sin cargo, esto sólo debería ser por los dos o tres días necesarios para mostrarles las instalaciones del hotel y presentarles a los posibles proveedores de servicios de eventos para la convención. Sin embargo, una invitación a las esposas e hijos para que se alojen gratuitamente en el hotel sería claramente inapropiada o incluso sería considerado como un acto de corrupción privada. Se recomienda encarecidamente entregar al organizador de la convención la documentación completa de antemano, definir claramente las comodidades y servicios incluidos en su invitación y un calendario sugerido de reuniones, visitas y presentaciones a los prestadores de servicios, etc.. Si tiene alguna duda, debe ponerse en contacto inmediatamente con su gerente, el Departamento Jurídico o con el Regional Compliance Officer.

Ejemplo No. 2 de soborno privado activo:

Situación: durante las negociaciones del contrato de administración de un hotel con los representantes de los propietarios del hotel, usted se entera de un posible plan para pagar a uno de los representantes una gratificación o una bonificación en caso de que el contrato con Accor concluya con éxito. ¿Qué debe hacer?

Solución: ese pago podría considerarse un caso de soborno privado activo. Debería informar inmediatamente al equipo de responsable por la negociación para evitar cualquier pago de "incentivo" de este tipo. También debe informar inmediatamente del asunto a su gerente, al Departamento Jurídico o al Regional Compliance Officer.

Ejemplo de soborno privado pasivo:

Situación: usted es un colaborador del Departamento de Compras. Un proveedor le ofrece comisiones o "retribuciones" para aumentar el volumen de bienes que usted compra a este proveedor. ¿Qué debe hacer?

Solución: esta situación es un ejemplo de corrupción activa por parte del proveedor y de corrupción privada pasiva si usted acepta las comisiones. Al aceptar las comisiones, se pueden iniciar procedimientos legales contra usted y usted puede ser sancionado por Accor siendo finalmente despedido. En tal situación, debe declinar la oferta e informar inmediatamente a su gerente, al Departamento Jurídico o al Regional Compliance Officer.





¿ES ESTO ÉTICO?

El tráfico de influencias es un delito por el que una persona que ostenta una autoridad pública, que desempeña una misión de servicio público o que tiene un mandato electoral público, abusa de su influencia real o supuesta con el fin de obtener contratos u otra decisión favorable de una autoridad pública, un servicio gubernamental o una administración.

Ejemplo de tráfico de influencias:

Situación: un alcalde de la ciudad se pone en contacto con usted para solicitarle estadías gratuitas en los hoteles del Grupo a cambio de ayuda para conseguir la exclusividad en una licitación gestionada por el Ministerio de Turismo. ¿Qué debe hacer?

Solución: se trata de un caso claro de tráfico de influencias (el alcalde ofrece utilizar su influencia con una autoridad pública para que usted reciba un favor). Nunca debe acceder a tal sugerencia, ya que esto lo expondría personalmente a un proceso penal que resultaría en fuertes multas y encarcelamiento, así como en medidas disciplinarias que pueden llevar su despido. El Grupo también podría verse expuesto a graves daños, en particular a su reputación e imagen.

Todos los colaboradores del Grupo deben tener muy presente que Accor aplica una política de tolerancia cero en relación con cualquier acción o caso de soborno, prácticas corruptas o tráfico de influencias. Si tiene alguna duda o sospecha de que están ocurriendo tales actos, debe notificarlo inmediatamente a su gerente, al Departamento Jurídico o al Regional Compliance Officer.



2.2.2 REGALOS E INVITACIONES

Accor está firmemente comprometido con el combate de la corrupción, el tráfico de influencias y los conflictos de intereses, rechazando regalos y beneficios personales.

Un regalo es una ventaja material dada o recibida (o propuesta para ser dada o recibida) por una persona a otra, en un contexto profesional, sin ofrecer nada a cambio. Los regalos pueden ser dados o recibidos por empleados del Grupo y empleados de hoteles y propiedades operados bajo una marca de Accor.

Una invitación consiste en ofrecer (cubrir) cualquier tipo de gasto en beneficio de otra persona sin nada a cambio (por ejemplo, una comida, una invitación a un evento, etc.). Las invitaciones pueden ser ofrecidas o recibidas por empleados del Grupo y empleados de hoteles y propiedades operados bajo una marca de Accor.

La regla general es que ningún colaborador debe recibir u ofrecer nunca un regalo o beneficio personal como parte de una relación comercial.

La única excepción, a menos que la legislación local sea más restrictiva, es que los regalos e invitaciones no pecuniarios (dinero en efectivo) en el curso normal de las relaciones comerciales pueden ofrecerse o aceptarse siempre que su valor sea razonable y se ofrezcan fuera de cualquier período de oferta o negociación.

Accor ha publicado una «**Política de Regalos y Entretenimiento**». Se espera que todos los colaboradores cumplan escrupulosamente esta política. Está disponible para su consulta en la intranet de Compliance del Grupo.



USTED DEBE SIEMPRE

- / asegurarse de que los regalos e invitaciones ofrecidos o recibidos sean apropiados y cumplan con la «**Política de Regalos y Entretenimiento**» de Accor y, de ser pertinente, con la política de regalos de la otra parte;
- / asegurarse, desde el inicio de cualquier nueva relación comercial con un socio o proveedor, de que se les haya notificado la política de regalos e invitaciones de Accor;
- / informar a la dirección lo antes posible si recibe un obsequio o una invitación de un valor superior al límite de grupo establecido en la política de obsequios, a menos que el obsequio o la invitación se ofrezca a un grupo (por ejemplo, una caja de bombones para ser compartida por un equipo);
- / cumplir plenamente con la "política de regalos de un socio o proveedor si esta es más restrictiva que la política de Accor;
- / cumplir con todas las normas legales locales relativas a los regalos y la hospitalidad.



USTED NUNCA DEBE

- / aceptar u ofrecer regalos o invitaciones individuales por un valor superior al definido en la «**Política de Regalos y Entretenimiento**»;
- / aceptar regalos o invitaciones relacionados con su trabajo que estén destinados a sus amigos o familiares o que le sean enviados a su casa;
- / ofrecer regalos o invitaciones a un funcionario público;
- / ofrecer regalos a los familiares de cualquier agente público, colaborador o representante de una entidad corporativa pública o privada.





¿ES ESTO ÉTICO?

Situación: un representante de un muy buen cliente corporativo de Accor le dice que le gustaría celebrar su cumpleaños con una amiga en un hotel del Grupo y que estaría muy agradecido, dadas las numerosas reservas de habitación ya realizadas por su compañía en el hotel en cuestión, si se le pudiera ofrecer una estadía de dos noches gratis. ¿Puede aceptar?

Solución: no, porque este regalo solicitado (de valor nada despreciable) está relacionado con el trabajo de este representante de la compañía en cuestión y aunque la compañía sea un cliente valioso de Accor, su representante está tratando de obtener un beneficio para la persona en contra de los valores y principios que defiende Accor.

Situación: El Gerente de un hotel invita a un periodista y a su familia a pasar una semana con todos los gastos pagados en el hotel con tratamiento VIP a cambio de que realice un artículo en la prensa elogiando al hotel.

Solución: Esta práctica equivale a un acto de soborno privado activo. Debe informar de esta situación sin demora a su gerente, al Departamento Jurídico o al Regional Compliance Officer.

2.2.3 PREVENCIÓN DEL LAVADO DE DINERO Y FINANCIAMIENTO DEL TERRORISMO

El lavado de dinero es un delito penal que consiste en la posesión o el uso de fondos obtenidos mediante actividades fraudulentas: prácticas corruptas, fraude fiscal, diversas formas de tráfico, etc..

El financiamiento del terrorismo es un delito penal que consiste en proporcionar o recaudar sumas de dinero para financiar la perpetración de actos terroristas.

Accor se compromete a prestar suma atención a los fondos de los que sospecha que proceden de actividades delictivas o que están destinados a ellas. El Grupo podrá realizar investigaciones de cumplimiento sobre el origen de los fondos cuando sea necesario.



USTED DEBE SIEMPRE

- / asegurarse de que está trabajando con clientes, socios y proveedores que participan en negocios legales y legítimos cuyo dinero no proviene de actividades delictivas;
- / tener cuidado antes de entablar una relación comercial con nuevas “contrapartes” (propietarios de hoteles, socios de compañía conjuntas, consultores o proveedores) cumpliendo el procedimiento, cumpliendo el procedimiento **«Conozca a su Contraparte (KYC)»** ampliamente difundido entre los colaboradores que puedan necesitar aplicarlo.
- / Comprobar que todos los pagos realizados por el propietario de un hotel o un cliente empresarial se ajustan a las condiciones contractuales aplicables.



USTED NUNCA DEBE

- / comprometerse a realizar transacciones en efectivo por un valor superior al límite legal, que varía de un país a otro;
- / no aplicar el procedimiento de **«Conozca a su Contraparte (KYC)»**.
- / Aceptar el pago desde una cuenta bancaria que no sea la contraparte.





¿ES ESTO ÉTICO?

Situación: el propietario de un hotel me dice que no puede pagar temporalmente ciertos servicios que son prestados por el Grupo con cargo a la cuenta bancaria prevista en el contrato de gestión del hotel y propone efectuar el pago desde una cuenta bancaria que está a nombre de otra compañía y de otro país.

Solución: esta situación no cumple con las normas del Grupo y representa un riesgo de lavado de dinero. En los contratos con nuestros clientes se identifican claramente todos los detalles de pago de conformidad con las normas del Grupo, incluidos el titular de la cuenta y la ubicación de la cuenta bancaria, la que debe estar a nombre del cliente y ubicada en su lugar de domicilio. Debe informar inmediatamente a su gerente, al Departamento Jurídico o al Regional Compliance Officer.

2.2.4 COMPLIANCE EN LAS NORMAS DE COMPETENCIA

Las normas sobre competencia restringen el comportamiento anticompetitivo de dos maneras, prohibiendo:

- / todo acuerdo ilícito o intercambio de información sensible entre competidores, en particular si involucra la fijación de precios o repartirse el mercado;
- / el abuso de una posición dominante que crea obstáculos a una competencia leal y sana.

Accor se compromete a cumplir estrictamente las normas de competencia en cada país anfitrión. El Grupo considera que cuantos menos competidores haya, mayor será el riesgo, y que le conviene operar en mercados impulsados por una competencia verdadera y sana. Está prohibido compartir con los competidores información que no sea de dominio público, como la política de precios y la cuota de mercado, porque distorsiona la competencia.

Accor ha publicado una «**Política de Lucha contra las Prácticas Anticompetitivas**» dirigida a los colaboradores (disponible en la intranet de Compliance).



USTED DEBE SIEMPRE

- / buscar el consejo de su Regional Compliance Officer antes de cualquier discusión con los competidores;
- / abstenerse de denigrar o menospreciar a los competidores, especialmente haciendo declaraciones inexactas sobre sus productos o servicios;
- / abstenerse de cualquier acción que pueda distorsionar la competencia.



VOCÊ NUNCA DEBE

- / estar en contacto con los competidores en asuntos que sean confidenciales o simplemente no sean de dominio público;
- / instar o animar a nuestros clientes o proveedores a romper sus relaciones contractuales con los competidores del Grupo;
- / conservar, utilizar o transmitir información confidencial sobre los competidores o aprovecharse de dicha información, incluso cuando la fuente sea un colaborador que haya trabajado anteriormente para un competidor.





¿ES ESTO ÉTICO?

Situación: un gerente de un hotel de la competencia me habla de un aumento del precio de sus habitaciones durante el próximo período de verano. Esta es obviamente una información valiosa. ¿Con quién puedo hablar de ello y qué puedo hacer con ello?

Solución: cualquier intercambio de información sensible con los competidores, especialmente sobre políticas de precios o descuentos, es ilegal y puede distorsionar la competencia. En estas circunstancias, debe poner fin inmediatamente a la conversación, no debe revelar a nadie la información de la que se haya enterado y, dada la gravedad de la situación, debe informar inmediatamente del asunto a su gerente, al Departamento Jurídico o al Regional Compliance Officer.

2.2.5 TRANSPARENCIA, COMUNICACIÓN Y EQUIDAD

Accor se compromete a:

- / garantizar que las licitaciones, certificaciones y contratos se adjudiquen siguiendo un proceso transparente y equitativo basado en criterios objetivos y que los proveedores y prestadores de servicios sean tratados con justicia y honestidad;
- / proporcionar una comunicación regular, receptiva y clara que ofrezca a todos los proveedores y prestadores de servicios el mismo nivel de información;
- / informar a los proveedores y prestadores de servicios individualmente, dentro de un plazo razonable, cuáles han sido seleccionados y cuáles no.



USTED DEBE SIEMPRE

- / tratar a todos los proveedores y prestadores de servicios de manera justa y honesta;
- / asegurarse de que se proporcione la misma información a todos los proveedores y prestadores de servicios que presenten ofertas en respuesta a los llamados a licitación y certificaciones o listados de funcionarios;
- / establecer la Política de Compras del Grupo en la intranet de del Grupo.



USTED NUNCA DEBE

- / Beneficiar a un proveedor por encima de otro en cualquier proceso de selección.



¿ES ESTO ÉTICO?

Situación: dos proveedores se ponen en contacto con usted proponiéndole combinar sus fuerzas y responder conjuntamente a un procedimiento de licitación sin dejar esto claro a otros posibles licitadores. Los servicios prestados por ambos candidatos son excelentes. ¿Qué debe hacer usted?

Solución: Esa situación sería ilegal. Debes ponerte en contacto de inmediato a través del Canal de Denuncias (Integrity Line), con su gerente, con el Departamento Jurídico, con el Regional Compliance Officer o con el Comité de Ética y Responsabilidad Social Corporativa.



2.3 RESPETO POR LA PROPIEDAD Y LOS DATOS

2.3.1 INFORMACIÓN PRIVILEGIADA

La información privilegiada es información explícita y confidencial que, si se hace pública, puede influir en el precio de las acciones de la compañía.

Accor se compromete a garantizar el estricto cumplimiento de las normas de mercado aplicables a los colaboradores que puedan tener acceso a información privilegiada.



USTED DEBE SIEMPRE

- / proteger el secreto de la información privilegiada a la que pueda tener acceso.



USTED NUNCA DEBE

- / utilizar información privilegiada para su propio beneficio (o el de su familia y amigos) o para sus inversiones. Si lo hace, puede ser objeto de un proceso penal, de sanciones administrativas o disciplinarias;
- / revelar información privilegiada a una persona que trabaje para el Grupo o fuera de él.



¿ES ESTO ÉTICO?

Situación: he descubierto que el Grupo está a punto de invertir en varios países y adquirir un competidor. Esta información aún no se ha hecho pública, pero usted pensó que podría sugerir a mis padres que aprovechen la oportunidad comprando acciones de Accor. ¿Puede usted hacer esto?

Solución: absolutamente no. Usted está en posesión de información explícita, confidencial y no pública que, si fuera conocida por el público, podría afectar al precio de las acciones de Accor. No debe comprar ni vender acciones del Grupo hasta que esta información se haya hecho pública, ni tampoco debe transmitir esta información a nadie dentro o fuera de la compañía. Si lo hace, será objeto de sanciones disciplinarias y de severos castigos penales.

2.3.2 CONFLICTOS DE INTERESES

Un conflicto de interés se produce cuando los intereses personales o privados del colaborador (relaciones financieras, comerciales, familiares o de otro tipo) pueden influir o simplemente parecer que influyen en una decisión tomada por el colaborador en el desempeño de su cargo.

Si bien respeta la vida personal de sus colaboradores, el Grupo espera que eviten de forma proactiva los conflictos de intereses. En el marco de sus actividades profesionales, todos los colaboradores de Accor deben actuar en todo momento en el mejor interés del Grupo.

Accor ha definido normas, procedimientos y directrices para la divulgación de conflictos de intereses.

En particular desde 2010 se prohíbe a los altos ejecutivos adquirir cualquier participación accionaria en una compañía que sea propietaria de uno o más hoteles franquiciados o administrados bajo una marca Accor.

A Accor también exige a todos los colaboradores que den a conocer cualquier situación en la que pueda haber un conflicto de intereses tan pronto como tengan conocimiento de ella y, en la medida de lo posible, antes de tomar medidas.





USTED DEBE SIEMPRE

- / notificar a su gerente o al Departamento de T&C si sabe de algún conflicto de intereses aparente o real.



USTED NUNCA DEBE

- / utilizar su posición para obtener un beneficio personal directo o indirecto o para ofrecer ventajas a un tercero en detrimento de los intereses del Grupo;
- / ignorar o callar cualquier información relativa a un conflicto de intereses.



¿ES ESTO ÉTICO?

Ejemplo No. 1:

Situación: mi pareja trabaja para un competidor de Accor. ¿Debo informarlo?

Solución: esta situación puede crear la impresión de un conflicto de intereses. Por lo tanto, la dirección debe ser informada de las medidas que se adopten, cuando sea necesario, para garantizar la protección de la información confidencial de ambas compañías. Debe revelar inmediatamente este conflicto de intereses al Departamento de Talento y Cultura e informar a su gerente.

Ejemplo No. 2:

Situación: un colega del Departamento de Compras tiene la necesidad urgente de encontrar un proveedor para una de las marcas del Grupo. Me dice que no tiene tiempo para seguir el procedimiento de Compras estándar y que un muy buen amigo suyo dirige una compañía de renombre que puede satisfacer todas las necesidades de Accor y que podría entregar los bienes requeridos inmediatamente. ¿Qué debería usted hacer?

Solución: dejar de cumplir con el procedimiento de Compras estándar y no realizar los controles internos necesarios antes de contratar un nuevo proveedor no es la forma correcta de proceder. El colaborador se encuentra claramente en una situación de conflicto de intereses debido a sus vínculos personales con el gerente general del proveedor, lo que podría ir en contra de los intereses de Accor. Si tiene alguna duda, hable con su gerente o supervisor, con el Departamento Jurídico, con el Regional Compliance Officer o con el Departamento de Talento y Cultura.



2.3.3 FRAUDE

El fraude se define generalmente como un engaño deliberado por acción u omisión. En lo que respecta a las compañías, puede consistir en la presentación de estados de cuentas, declaraciones de ingresos o documentos falsos, engañosos o incompletos con la intención de recaudar o evitar el pago de dinero o de obtener información de manera indebida o inapropiada.

Accor se compromete a:

- / Cumplir plenamente con la legislación y las normas vigentes en cada país anfitrión en cada momento, en particular los reglamentos contables, fiscales y aduaneros;
- / cumplir con todas las obligaciones de una compañía con sede en Francia y que cotiza en la bolsa;
- / Adoptar todas las medidas necesarias para que las operaciones comerciales y financieras se registren de manera adecuada y veraz en sus estados financieros, los que se conservan de manera que puedan ser objeto de una auditoría como exige la ley.



USTED DEBE SIEMPRE

- / asegurarse de que, en el desempeño de sus funciones, sus acciones nunca se encuentren en violación de ninguna obligación aplicable a la compañía y a usted.



USTED NUNCA DEBE

- / participar en una transacción basada en información deliberadamente inexacta, engañosa o incompleta.



¿ES ESTO ÉTICO?

Situación: usted es responsable de los informes financieros de un hotel. En el periodo en curso se realizó un gasto sobre el que no se le informó, el cual no ha sido incluido en sus previsiones de gastos anteriores. Dado que el gasto es relativamente pequeño y es único, se le ha pedido que lo traslade al siguiente período. ¿Qué debe hacer?

Solución: traspasar los gastos de esta manera no es ético. Las normas de contabilidad exigen que sus informes presenten una imagen fiel del período en cuestión. El hecho de que este aplazamiento sea "único" no hace ninguna diferencia. Todos los gastos deben ser contabilizados en el período en que se incurrieron.



2.3.4 ACTIVOS DE LA COMPAÑÍA – USO INDEBIDO DE LOS ACTIVOS DE LA COMPAÑÍA

Los activos de Accor sólo deben aplicarse para lograr los objetivos del Grupo. Cuando se pongan a disposición de un colaborador, sólo deben servir a los intereses de Accor, nunca a los intereses personales de un colaborador. Todo colaborador que haga uso indebido de los activos de Accor estará sujeto a sanciones disciplinarias y podrá ser objeto de acciones penales. Las sanciones varían de un país a otro.

El uso indebido de los activos de la compañía implica el uso deliberado de los activos, crédito o poderes de la compañía conferidos a sus funcionarios para obtener beneficios privados y no en el interés corporativo de la compañía.

El concepto de uso indebido de los bienes de la compañía existe en numerosos sistemas jurídicos. Su definición y lo que constituye un uso indebido puede variar de un país a otro. En Francia, el uso indebido de los activos de una compañía es un delito que expone al infractor a un proceso penal.

Accor se compromete a aplicar la definición más estricta de la utilización indebida de los activos de la compañía en cada filial y a aplicar todos los medios necesarios para prevenir y detectar los delitos.



USTED DEBE SIEMPRE

- / tener en cuenta que todos los activos del Grupo (incluso los de poco valor) y los documentos son propiedad exclusiva de Accor.



USTED NUNCA DEBE

- / usar los activos de Accor en privado o a título personal.



¿ES ESTO ÉTICO?

Situación: usted es gerente de un hotel e invita regularmente a miembros de su familia a cenar en el restaurante del hotel. Estos gastos le parecen justificados por su posición en el hotel. ¿Es esto aceptable?

Solución: absolutamente no. Los bienes y servicios pertenecientes a la compañía nunca deben ser utilizados para su uso personal, independientemente de sus justificaciones o su posición en el hotel. Tal conducta es un delito, es incompatible con nuestra ética y el ejemplo que se supone que debe dar a los colaboradores bajo su dirección.



2.3.5 PROTECCIÓN DE DATOS PERSONALES

En varios países donde el Grupo opera, las leyes garantizan el derecho de las personas a la protección de sus datos personales (generalmente definidos como cualquier información relacionada con una persona identificable, directa o indirectamente) y su privacidad. Estas leyes regulan las condiciones bajo las cuales los datos personales (ya sean de clientes, empleados u otros) pueden ser recolectados y utilizados.

Accor ha adoptado las “Reglas de Oro”, una “Política de Protección de Datos de los Huéspedes” y una “Política para la Protección de Datos de los Empleados”, que pueden consultarse en sus sitios web (para la Política de Protección de Datos de los Huéspedes) o en la intranet (para las “Reglas de Oro” y la Política para la Protección de Datos de los Empleados).



USTED DEBE SIEMPRE

- / usar los datos personales sólo cuando:
 - tenga el consentimiento de la persona (o del sujeto de los datos); o
 - dicho uso es necesario para cumplir un contrato en el que la persona (o el interesado) sea parte; o
 - se trata de una obligación legal; o
 - es necesario proteger la vida de esta persona; o
 - usted tiene un interés legítimo en utilizar los datos y no está violando los derechos legales del individuo;
- / ser capaz de explicar por qué necesita estos datos personales;
- / utilizar sólo los datos que realmente necesita; si puede lograr el mismo resultado con menos datos, debe hacerlo;
- / Informar a los titulares cómo está usando sus datos;
- / permitir a las personas ejercer sus derechos: el acceso a sus datos, el derecho a rectificar sus datos, a hacerlos borrar o a oponerse a su uso;
- / conservar los datos sólo durante un período limitado, de conformidad con las leyes aplicables;
- / mantener seguros los datos personales (es decir, su integridad y confidencialidad);
- / suscribir un acuerdo escrito con cualquier tercero que necesite utilizar o procesar los datos personales, tras asegurarse de que es capaz de protegerlos;
- / en caso de una transferencia de datos fuera de Europa, contactar al equipo de Protección de Datos Personales del Grupo, quienes le ayudarán a formalizar la transferencia utilizando los instrumentos y recursos legales más adecuados;
- / denunciar cualquier violación de los datos cuando éstos se vean comprometidos (pérdida, robo, daño, no estar en condiciones de uso, ...) a las autoridades y personas afectadas cuando la violación de los datos presente un alto nivel de riesgo para esas personas;
- / garantizar el cumplimiento de las **«Políticas de Protección de Datos Personales»**.



USTED NUNCA DEBE

- / recolectar los datos "sensibles" (por ejemplo, sobre el estado de salud, el origen étnico, la orientación sexual, las opiniones políticas, convicciones religiosas...) sin el consentimiento expreso de la persona en cuestión o sólo si la ley lo exige;
- / acceder a los datos personales o almacenarlos sin las autorizaciones necesarias y consentir o permitir que un tercero no autorizado acceda a los datos personales;
- / utilizar los datos para fines distintos de aquellos para los que fueron recolectados inicialmente.





¿ES ESTO ÉTICO?

Situación: en uno de nuestros países anfitriones, un monzón excepcionalmente poderoso ha causado graves inundaciones y ha dejado a cientos de miles de personas sin hogar. Mi esposa es la jefa de la oficina local de una acreditada ONG humanitaria francesa. Sé que algunos de los clientes habituales del hotel están muy preocupados por la catástrofe y estarían dispuestos a ayudar a la comunidad. ¿Podemos usar la base de datos de clientes y contactarlos para que hagan donaciones?

Solución: es una idea muy generosa, pero las leyes que rigen el uso de los archivos informáticos son muy estrictas. Una base de datos de clientes sólo puede ser usado para un propósito de negocios. Sin embargo, puede contactar a la oficina central del Grupo para explorar la forma más efectiva de ayudar a las víctimas.

2.3.6 SEGURIDAD DE LOS SISTEMAS DE INFORMACIÓN

La seguridad de los sistemas de información supone gestionar los riesgos de la información en todos los niveles de la compañía: acceso seguro a los datos y a los sitios dedicados, derechos de acceso de los administradores, capacitación en materia de sensibilización a los riesgos de la información, comprobación de los sistemas de los asociados mediante pruebas de seguridad y procedimientos de auditoría específicos, etc..

Accor se compromete a:

- / crear un órgano dedicado a la seguridad de los sistemas de información;

- / definir directrices para el uso de los sistemas de información en toda la compañía y maximizar el tiempo de funcionamiento de los sistemas más críticos;
- / proporcionar formación periódica a las personas especialmente involucradas en cuestiones de seguridad;
- / incluir la seguridad en la gestión del ciclo de vida de las aplicaciones informáticas;
- / implementar soluciones tecnológicas diseñadas para proteger los datos personales de los clientes y colaboradores.



USTED DEBE SIEMPRE

- /Asegurarse de cumplir con las políticas de seguridad de la información



USTED NUNCA DEBE

- / utilizar los sistemas de información, correo electrónico e Internet de manera inapropiada.



¿ES ESTO ÉTICO?

Situación: Perdí un pendrive que contenía datos sobre la compañía que no estaban protegidos por contraseña o encriptados cuando estaba de viaje. ¿Qué debo hacer?

Solución: la pérdida de estos datos y su posible uso fraudulento pueden tener graves consecuencias legales y causar perjuicios a Accor. Es fundamental cumplir escrupulosamente las normas y procedimientos internos de protección de los sistemas de información del Grupo y de los datos que contienen. Debe informar de la situación a su gerente, al Departamento Jurídico, al Regional Compliance Officer o al Departamento de Talento y Cultura.



2.3.7 PROPIEDAD INTELECTUAL

La propiedad intelectual consiste en derechos sobre bienes intangibles como marcas, dominios, diseños, patentes, know-how y derechos de autor. El incumplimiento de estos derechos conlleva una responsabilidad legal en caso de infracción o de competencia desleal.

Accor se compromete a:

- / proteger y defender sus propios derechos de propiedad intelectual;
- / asegurar que los derechos de propiedad intelectual de sus colaboradores y aliados, y más ampliamente de terceros, también se respeten.



USTED DEBE SIEMPRE

- / realizar las comprobaciones adecuadas y obtener los consentimientos y autorizaciones necesarias que permitan a Accor utilizar recursos pertenecientes a terceros (fotografías, películas, artículos, logotipos, marcas, etc..).



USTED NUNCA DEBE

- / utilizar recursos pertenecientes a terceros (fotografías, películas, artículos, logotipos, marcas, etc..) sin consentimiento previo, válido y escrito.



¿ES ESTO ÉTICO?

Situación: Estoy organizando un cóctel para los clientes del hotel. En Internet, encontré una fotografía increíble para usar como arte para el menú del cóctel. Imprimí los menús de los cócteles con esta fotografía y mostrando el logo de Accor. ¿Qué debo hacer?

Solución: a pesar de que está disponible gratuitamente en Internet, esto no significa que la fotografía no esté protegida por derechos de autor. Su uso en un documento de Accor puede acarrear responsabilidades para el Grupo. Por lo tanto, antes de utilizar cualquier fotografía, debe comprobar con el Responsable de Jurídico si puede ser copiada legalmente para el uso previsto. En caso de duda, no la utilice sin la autorización expresa del titular de los derechos.



2.3.8 PROTECCIÓN DE NUESTRA IMAGEN Y REPUTACIÓN CORPORATIVA

Los derechos de imagen son los derechos que tienen los individuos para controlar el uso de su nombre, imagen, figura u otros aspectos de su vida privada, y a proteger su honor y reputación. Al igual que los individuos, las compañías tienen el derecho de proteger su reputación y tienen derecho, cuando sea necesario, a entablar acciones legales por difamación, denigración o descrédito.

Accor tiene mucho cuidado en:

- / solicitar el consentimiento expreso de cualquier persona antes de utilizar cualquier fotografía, video u otro medio en el que se pueda identificar a un colaborador o persona ajena al Grupo, o en el que aparezca su nombre o cualquier otro atributo de su imagen;
- / en lo relacionado a aquello que los colaboradores publican en las redes sociales sobre temas que conciernen directa o indirectamente al Grupo, sus marcas, hoteles o compañías, para asegurarse de que no revelan información confidencial y/o potencialmente perjudicial para nuestra reputación.

El **Manual de Social Media** del Grupo define las directrices que los colaboradores deben seguir al publicar en las redes sociales.



USTED DEBE SIEMPRE

- / pensar en los intereses, la imagen y la reputación de Accor antes de actuar;
- / asegurarse de que sus opiniones o intereses personales no se confundan o se tomen como que representan a Accor;
- / ser consciente de que nada en Internet es «secreto», «temporal» o «privado»;
- / cumplir con las directivas y pautas del **«Manual de Social Media»**.



USTED NUNCA DEBE

- / expresarse o comprometerse en nombre de, o con el nombre, de Accor sin autorización específica para hacerlo;
- / utilizar la dirección de correo electrónico, papel con membrete o documentos con el nombre de Accor en para sus asuntos personales u opiniones.



¿ES ESTO ÉTICO?

Situación: soy un seguidor habitual de un blog de turismo y he visto comentarios negativos sobre los hoteles del Grupo en este blog. Como colaborador de Accor, ¿podría usted dar su opinión en este blog?

Solución: no puede publicar nada en el blog que se refiera directa o indirectamente al hecho de que trabaja para Accor. En una situación semejante, usted debe informar al Departamento de Relaciones con la Prensa del Grupo; ellos sabrán cómo manejar el asunto. En ningún caso, debe expresarse en nombre del Grupo, a menos que esté específicamente autorizado para ello.



2.4 RESPETO POR NUESTROS SOCIOS

2.4.1 ACCIONISTAS Y INVERSIONISTAS

Además de las reuniones que se organizan cuando se publican nuestros resultados anuales y la junta general anual de accionistas, el objetivo de Accor es comunicarse con nuestros accionistas y los miembros de la comunidad financiera y de negocios de la forma más responsable y transparente posible. Este proceso de comunicación regular tiende a centrarse en los inversionistas institucionales, los analistas financieros y los reguladores de los mercados financieros.

Accor se compromete a:

- / crear una relación de confianza con el mercado actuando como fuente de información fiable y significativa para los inversores;
- / fomentar el diálogo con los accionistas individuales a través de un Comité Consultivo de Accionistas Individuales y un Club de Accionistas;
- / organizar eventos y visitas a hoteles para permitir a los inversionistas institucionales reunirse con los gerentes de línea y lograr una mejor comprensión de las prácticas y procesos de gestión del Grupo.

2.4.2 PROVEEDORES Y PRESTADORES DE SERVICIOS

Accor presta especial atención a inculcar sus compromisos de desarrollo sostenible a lo largo de toda la cadena de suministro, en particular a través de su "**Política de Compras**" que comparte nuestras relaciones con los colaboradores, la responsabilidad social y los compromisos medioambientales con los proveedores. El incumplimiento por parte de un proveedor de cualquiera de los principios que contiene puede dar lugar al término de las relaciones comerciales con dicho proveedor.



USTED DEVE SIEMPRE

- / verificar que los proveedores hayan firmado la **Política de Compras** y que sus subcontratistas cumplan con las mismas normas. Los proveedores también tienen que aceptar participar en el análisis de desempeño sostenible y autorizar a Accor a realizar auditorías;
- / asegurarse de que cuando un proveedor no pueda cumplir algunos de los requisitos del **Política de Compras**, haya notificado a Accor para que se pueda llegar a un acuerdo sobre las medidas correctivas y preventivas que deben adoptarse y el calendario de aplicación de las mismas.
- / aplicar el procedimiento **Conozca a su Contraparte (KYC)** durante una licitación, de conformidad con las normas definidas por el Departamento de Compliance. Para cualquier especificidad, por favor contacte a su Regional Compliance Officer.



USTED NUNCA DEBE

- / permitir que persista una situación en la que un proveedor incumple sus obligaciones contempladas en la **Política de Compras**





¿ES ESTO RESPONSABLE?

Situación: su proveedor de productos de limpieza, que se ha desempeñado bien y ha cumplido con todas sus obligaciones en los lugares de Europa donde hace negocios, tiene una planta de fabricación en China. Usted se entera de que no hay extintores de incendios en esta instalación. ¿Qué debe hacer?

Solución: usted debe comunicarse con su contacto en este proveedor, explicarle la situación y elaborar junto con él un plan de acción correctiva. Según este plan, el proveedor se comprometerá a equipar su fábrica con extintores en un plazo de tres meses. Usted debería organizar una auditoría in situ en una fecha futura para verificar que el proveedor ha iniciado el proceso de cumplimiento y, a continuación, al final del período de cumplimiento determinado, prepararse para pensar en soluciones alternativas en caso de que el proveedor no cumpla con sus obligaciones.

2.4.3 RELACIONES COMERCIALES SOSTENIBLES

Accor se ha comprometido a dar prioridad a las relaciones responsables y sostenibles con sus proveedores y a dedicar parte de su estrategia de abastecimiento y compras a las pequeñas y medianas empresas.



USTED DEBE SIEMPRE

- / tener cuidado de mantener la calidad de nuestras relaciones con nuestros proveedores y tener en cuenta las particularidades específicas de las pequeñas y medianas empresas.
- / ser conscientes de que el compromiso con los pequeños y medianos proveedores contribuye a aumentar y proteger el número de puestos de trabajo locales.



USTED NUNCA DEBE

- / dejar de verificar si los proveedores están siendo cuidadosos en preservar sus negocios responsables y sostenibles con Accor;
- / olvidar destinar una parte importante de las Compras para las compañías pequeñas y medianas.



3

Nuestros compromisos como empleador responsable

3.1 RESPETO A LAS CONDICIONES DE TRABAJO

3.2 RESPETO POR LAS CARRERAS PROFESIONALES



3.1 RESPETO POR LAS CONDICIONES DE TRABAJO

3.1.1 DIÁLOGO SOCIAL

El diálogo social es el corazón que preserva la armonía entre los miembros de la comunidad corporativa. Ayuda a construir un consenso continuo, desempeñando un papel esencial en la resolución de conflictos laborales.

Alentar el diálogo genera cercanía desde la administración a todos los colaboradores del Grupo y, por lo tanto, da a todos la oportunidad de expresar su opinión.

Nuestras políticas de diálogo son implementadas por gerentes, que fomentan el intercambio de ideas con los colaboradores, en particular mediante la organización de mesas redondas y otros eventos dedicados al diálogo.

Para apoyar la gestión práctica, Accor ha implementado herramientas de medición objetivas y de alto valor agregado, como encuestas de opinión y videoclips, para evaluar el ambiente laboral y tomar medidas correctivas cuando no hay satisfacción.

Accor se compromete a garantizar la transparencia en la comunicación con los colaboradores mediante:

- / realizar una revisión anual de desempeño sistemática con cada colaborador;
- / mantener a cada colaborador claramente informado sobre sus derechos, deberes y beneficios;
- / publicar medios de información adaptados al entorno local, por ejemplo, traducción de documentos internos;
- / comprender el impacto del cambio en las personas al emprender proyectos de reorganización o reestructuración.



USTED DEBE SIEMPRE

- / fomentar y desarrollar todas las formas de diálogo social, una herramienta esencial para el buen funcionamiento de la empresa.



USTED NUNCA DEBE

- / considerar que el diálogo social es en vano o que no ayuda, adoptando una actitud introvertida o cerrándose a los demás.



¿ES ESTO ÉTICO?

Situación: decido cambiar las horas de trabajo de los colaboradores, requiriéndoles que trabajen 48 horas seguidas.

Solución: aunque usted tiene derecho a modificar las horas de trabajo, esto requiere consulta, e incluso negociación con los colaboradores o los organismos sindicales que los representen, y cumplimiento con el período de descanso obligatorio aplicable en el país en cuestión.



3.1.2 LIBERTAD DE ASOCIACIÓN Y DERECHO A NEGOCIACIÓN COLECTIVA

La libertad de asociación y el derecho a la negociación colectiva permiten a los colaboradores encontrar y unirse a organizaciones de su elección con el objetivo de defender colectivamente sus intereses en la compañía.

Accor se compromete a:

- / garantizar el cumplimiento de la legislación local aplicable que rige la libertad de asociación de sus colaboradores;
- / fomentar todas las formas de expresión colectiva de los colaboradores en nuestra empresa;
- / no prohibir u obstruir ningún proceso de fundación de un organismo interno de representación de colaboradores;
- / respetar el cronograma para consultar a las partes interesadas y a los representantes de los colaboradores, particularmente en el caso de reorganizaciones o procedimientos disciplinarios;
- / garantizar que los colaboradores puedan expresarse libremente dentro de la empresa sobre temas relacionados con sus condiciones de trabajo.



USTED DEBE SIEMPRE

- / garantizar el estricto cumplimiento del calendario para consultar con los accionistas y representantes de los colaboradores;
- / asegurarse de que sus colaboradores puedan expresarse libremente dentro de la empresa sobre temas relacionados con sus condiciones de trabajo.



USTED NUNCA DEBE

- / prohibir u obstaculizar cualquier proceso para fundar un organismo interno de representación de colaboradores.



¿ES ESTO ÉTICO?

Situación: una colaboradora me informa que ha sido elegida para un cargo en un sindicato. Indignado(a) por no comentármelo antes de los hechos, estoy considerando tomar represalias en su contra.

Solución: represalias en contra de cualquier colaborador debido a su participación en sindicatos están estrictamente prohibidas y constituye una grave discriminación sujeta a sanción según la ley penal por la cual usted, y potencialmente Accor, pueden ser responsables. Si desea obtener información sobre estos temas, debe hablar con su gerente o supervisor, el Departamento Jurídico, el Regional Compliance Officer o el Departamento Talento y Cultura.



3.1.3 COMBATE A TODAS LAS FORMAS DE ACOSO Y BULLYING

Bullying (o «acoso moral») se caracteriza por una conducta hostil y repetida, comentarios verbales y acciones que impugnan la dignidad e integridad de un colaborador. Cualquier comportamiento o acción que viole el derecho al respeto y dignidad humana de cada individuo es inaceptable.

El acoso sexual se define como someter repetidamente a una persona, independiente de su género, a comentarios o comportamientos con connotación sexual que afecta su dignidad porque son degradantes o humillantes, o que crean una situación intimidante, hostil u ofensiva para ellos. Cualquier forma de presión, incluso sin repetición, donde el objetivo real o aparente de dicha presión es procurar la realización de un acto de naturaleza sexual en el acosador o un tercero también constituye acoso sexual.

Este comportamiento puede consistir en contacto físico no deseado o inapropiado

correos electrónicos, miradas o gestos, comentarios, invitaciones o solicitudes de naturaleza sexual, expresadas de cualquier manera, o enviar o mostrar elementos de naturaleza sexual (documentos, imágenes, objetos, etc.). El objetivo de dicho comportamiento también puede ser condicionar una promoción u otra ventaja, como un quid pro quo, al realizar un acto sexual.

Un colaborador puede ser acosado sexualmente dentro o fuera de las instalaciones de Accor por algún colaborador, invitado, proveedor o socio de otro Grupo.

Accor no tolerará ninguna forma de acoso sexual o bullying. Se espera que cada colaborador avise al Departamento de Talento y Cultura, que estará listo para desplegar los recursos necesarios para detener cualquier caso de acoso sexual o intimidación que sea denunciado.



USTED DEBE SIEMPRE

- / ser respetuoso con sus colegas;
- / abstenerse de cualquier forma de acoso ya sea interno o hacia los clientes, proveedores o socios del Grupo;
- / informe de inmediato cualquier caso de acoso sexual o bullying que pueda llamar su atención a su gerente o supervisor, al Departamento Jurídico, al Regional Compliance Officer o al Departamento Talento y Cultura.



USTED NUNCA DEBE

- / hablar o comportarse de manera hiriente, molesta, ofensiva o que pueda constituir bullying (acoso moral) hacia ninguno de sus colegas, proveedores o socios;
- / continuar hablando o comportándose de una manera que le hayan dicho que no es deseada o que es inapropiada;
- / ignorar o guardar silencio sobre cualquier caso de acoso o bullying del que sepa, independientemente de quién esté cometiendo el acoso.



¿ES ESTO ÉTICO?

Situación: una de mis colegas me comentó que se siente acosada por su gerente. Sin embargo, ella tiene una personalidad fuerte y creo que tiene la autoridad y los medios para defenderse. ¿Debo involucrarme de todos modos?

Solución: sí, indudablemente. El acoso puede causar angustia y hacer que incluso alguien con autoridad o con una presencia autoritario se sienta vulnerable. Usted debe notificar a su gerente inmediatamente o entrar en contacto con el Departamento Jurídico, el Regional Compliance Officer o el Departamento Talento y Cultura, quienes harán lo que corresponda hacer. También puede informar esta situación utilizando el canal de Denuncias de Accor (Integrity line).



3.1.4 EQUILIBRIO ENTRE VIDA / TRABAJO

Permitir a los colaboradores lograr un equilibrio armonioso entre su trabajo y vida personal es una forma muy efectiva de reducir el estrés psicosocial al mejorar el bienestar de los colaboradores, su calidad de vida en el trabajo y, con ello, la calidad de su trabajo.

Accor se compromete a:

- / respetar eventos importantes de la vida, como nacimientos, bodas, vacaciones o la muerte de seres queridos, etc.;
- / reducir el impacto de circunstancias imprevistas en los horarios de trabajo a corto plazo, aliviar las presiones y tensiones de las horas de trabajo atípicas de un hotel (a través de la distribución anticipada de horarios y la planificación de horarios fijos y rotativos para asignar tiempos libres equitativamente, etc...);
- / siempre que el trabajo lo permita, ofrecer una solución viable a los colaboradores que tienen dificultades de desplazamiento.



USTED DEBE SIEMPRE

- / esforzarse por proteger el bienestar y la calidad de vida de sus colaboradores en el trabajo, porque hacerlo favorece un desempeño de alta calidad en el trabajo.



USTED NUNCA DEBE

- / subestimar o considerar que las dificultades en el trabajo no son importantes: son una fuente potencial de estrés psicosocial o una disminución del bienestar en el lugar de trabajo.



¿ES ESTO ÉTICO?

Situación: se entera de que un miembro de su equipo trabaja regularmente en su hogar fuera del horario de trabajo a pesar de haber trabajado todo el día. Aunque usted está satisfecho con su trabajo, recientemente ha estado mostrando signos de estrés y ha estado distante, disociándose de sus equipos. ¿Qué debería hacer?

Solución: este puede ser un caso en el cual permitir que el trabajo se extienda a la vida privada pueda alterar el equilibrio del colaborador, exponiéndolo al estrés psicosocial y a una disminución del bienestar en el trabajo que también puede afectar negativamente a sus equipos. Nunca debe abstenerse de tratar este tipo de situaciones. Debe informarlo a su gerente o supervisor, al Responsable de Jurídico o al representante de Talento y Cultura.



3.1.5 RELACIONES CON LOS PROVEEDORES DE SERVICIO Y SUBCONTRATISTAS

Accor se compromete a:

- / respetar los derechos de los trabajadores en general y garantizar que sus proveedores y proveedores de servicios no violen dichos derechos; y
- / en particular, no recurrir al uso de mano de obra suministrada por terceros a menos que sea bajo circunstancias permitidas por ley.



USTED DEBE SIEMPRE

- / asegurarse de que se respeten los derechos de sus colaboradores y asegurarse de que los proveedores y prestadores de servicios de Accor reflejen esta actitud y enfoque en sus relaciones contractuales con el Grupo.
- / buscar compromiso de los proveedores de servicios y subcontratistas, al establecer una relación especial con ellos, que aplicarán todas las normas de salud y seguridad y de derechos humanos con respecto a nuestros colaboradores y sus propios empleados. No se pueden permitir diferencias en cuanto a salud y seguridad en el trabajo o en derechos humanos entre los colaboradores que trabajan para las marcas Accor.



USTED NUNCA DEBE

- / ignorar o guardar silencio sobre cualquier situación en la que los proveedores o prestadores de servicios de Accor infrinjan estas reglas.



¿ES ESTO ÉTICO?

Situación: mañana comenzará un seminario de trabajo sobre clientes en su hotel. Varios de sus colaboradores están ausentes, lo que significa que no tiene suficiente personal para limpiar las habitaciones. Usted decide, en esta emergencia, emplear los servicios de una compañía que ofrece sus propios trabajadores para ayudar en este período difícil. Su pago a esta empresa incluye un recargo sobre los precios normales para este proveedor de servicios que refleja la urgencia de los servicios requeridos. ¿Qué hace?

Solución: en Francia, «alquilar» mano de obra es un delito penal porque esta compañía lo está ayudando a obtener ganancias a pesar de no ser una agencia de empleo temporal. Por lo tanto, no tiene derecho, en ninguna circunstancia, a contratar trabajadores temporales. Las leyes de cada país sobre las relaciones con prestadores de servicios y subcontratados deberán ser observadas y cumplidas.



3.1.6 SALUD, SEGURIDAD Y CONDICIONES DE TRABAJO

Todos los colaboradores de Accor tienen derecho a un entorno de trabajo seguro. Mantener un lugar de trabajo saludable es principalmente responsabilidad de los gerentes locales que manejan los riesgos, registran y responden a incidentes e implementan planes de acción adecuados, según sea necesario.

Los análisis deben realizarse para anticipar y reducir los riesgos a corto y largo plazo asociados con cada trabajo o actividad. Deben evitarse el estrés y las tensiones físicas, y debe ofrecerse un entrenamiento adecuado siempre que sea posible.

Accor se compromete a:

- / identificar y evaluar los riesgos a corto y largo plazo asociados con cada trabajo, actividad, departamento o estación de trabajo;
- / ofrecer capacitación adecuada y proporcionar recursos para reducir el número de accidentes laborales y casos de enfermedades profesionales y de otro tipo (incluyendo capacitación en salud y bienestar, cubriendo áreas tales como la prevención del VIH/SIDA, enfermedades crónicas, nutrición, riesgos psicosociales y primeros auxilios);
- / anticipar y gestionar el impacto humano de cambios en las condiciones de trabajo;
- / considerar los riesgos psicosociales y aplicar métodos adecuados para manejarlos.



USTED DEBE SIEMPRE

- / cumplir con las normas y directivas de seguridad y tomar todas las precauciones razonables y necesarias para mantener un ambiente de trabajo seguro y saludable;
- / asegurarse de que sus acciones no creen riesgos para los demás;
- / informe a su gerente, al Responsable de Jurídico o al representante de Talento y Cultura sobre cualquier situación que pueda comprometer la seguridad de su entorno laboral, su salud, seguridad o condiciones laborales en su lugar de trabajo.



USTED NUNCA DEBE

- / dejar de considerar las normas de Accor sobre salud, seguridad y condiciones de trabajo.



¿ES ESTO ÉTICO?

Situación: mi gerente me pidió, excepcionalmente, que desactive un sistema de seguridad. ¿Qué debo hacer?

Solución: nunca debe omitir, desconectar o desactivar ningún sistema de seguridad, mecanismo, función o equipo de vigilancia sin la autorización previa apropiada de un representante de seguridad. Si su gerente insiste, debe rehusarse e informar inmediatamente al Departamento Jurídico, al Regional Compliance Officer o al Departamento Talento y Cultura.



3.2 RESPETO POR LAS CARRERAS PROFESIONALES

3.2.1 POLÍTICAS DE CONTRATACIÓN TRANSPARENTES Y NO DISCRIMINATORIAS

La propia estructura de los negocios de Accor permite que el proceso de contratación sea completamente descentralizado. Por lo tanto, es esencial que los colaboradores a cargo de este proceso de gestión adopten los estándares profesionales y directrices del Grupo. Estas reglas se aplican antes del reclutamiento y contratación, mejorando la eficiencia y garantizando la equidad en cumplimiento de la legislación vigente.

Cualquier selección de candidatos basada en criterios no profesionales (como religión, edad, género, orientación sexual, discapacidad, opiniones políticas, origen étnico, afiliación sindical, ...) está prohibida, sujeta sólo a regulaciones locales, en un número limitado de países, en los cuales se requiere que apliquemos otros criterios específicos,

El entrenamiento de sensibilidad es esencial si queremos reducir los estereotipos que alimentan la discriminación. El entorno de trabajo, nuestra experiencia pasada y nuestras expectativas subconscientes pueden influir en la forma en que nos sentimos acerca de los candidatos y las preguntas que les hacemos.

Accor se compromete a:

- / cumplir con el proceso de selección, aplicando los mismos criterios a cada postulante para un puesto determinado;
- / basar todas las decisiones de contratación exclusivamente en habilidades profesionales y cualidades personales, de acuerdo con nuestras necesidades y los atributos propios del postulante.



USTED DEBE SIEMPRE

- / hacer preguntas que no puedan ser percibidas con un riesgo directo de discriminación, por ejemplo:
 - ¿Cuántos años de experiencia tiene en este puesto?
 - ¿Cuántos años de experiencia tiene en un trabajo similar?
 - ¿Qué habilidades y experiencia adquirió en su experiencia laboral previa que podrían ser útiles en este nuevo puesto?



USTED NUNCA DEBE

- / hacer preguntas que puedan ser percibidas con un riesgo directo de discriminación, por ejemplo:
 - ¿cuántos años tiene?
 - ¿cuándo nació?
 - tenemos un equipo bastante joven. ¿Cree que podrá encajar?



¿ES ESTO ÉTICO?

Situación: después de reunirme con varios posibles candidatos, escucho al colega responsable del proceso selección de candidatos haciendo comentarios negativos sobre la religión de un posible proveedor. Para mí, es razonable creer que esta evaluación ha resultado en la exclusión del proveedor en el proceso. ¿Qué debo hacer?

Solución: está estrictamente prohibido seleccionar o no seleccionar un candidato basado en la religión u otro criterio similar. El colaborador que toma esa decisión y Accor pueden ser responsable de sanciones severas. Debe informar inmediatamente a su gerente, al Responsable de Jurídico o al representante de Talento y Cultura. También puede informar la situación utilizando el canal de Denuncias de Accor ("Integrity Line")



3.2.2 VALORACIÓN Y RESPETO POR LA DIVERSIDAD E INCLUSIÓN

Para una compañía, la diversidad significa la variedad individual que se encuentra entre sus colaboradores (incluidos, pero no limitado a factores como el país, la región o el barrio de origen, apellido, cultura, edad, género, apariencia física, discapacidad, orientación sexual, educación y otros).

Cuando se aplica a la gerencia, esto se traduce en un enfoque inclusivo para el reconocimiento y la celebración de las diferencias individuales como una fuente real y valiosa de mayor rendimiento para la compañía.

En términos de organización, la diversidad influye en todos los procedimientos y procesos implementados por la compañía para garantizar la igualdad de oportunidades y evitar la discriminación. Se han desplegado recursos para respaldar nuestro **Compromiso de Diversidad e Inclusión** (descargable por la intranet del Grupo).

Sin embargo, más que compromisos y recursos, el respeto por la diversidad es principalmente un tema personal. Depende de cada uno de nosotros mejorar nuestras prácticas, impulsando un rendimiento superior para toda la organización.



USTED DEBE SIEMPRE

- / implementar los compromisos y acuerdos de diversidad de Accor, especialmente en términos de sus políticas de Recursos Humanos, Marketing y Compras;
- / asegurarse de que nuestros clientes, huéspedes, proveedores y socios estén familiarizados con la política de diversidad e inclusión de Accor.



USTED NUNCA DEBE

- / discriminar al reclutar, tomar decisiones sobre las condiciones de trabajo, en relaciones con proveedores, socios y otros terceros, por razones de género, discapacidad, circunstancias familiares, orientación sexual, edad, opiniones políticas o filosóficas, convicciones religiosas, actividades sindicales y origen étnico, sociales, cultural o nacional.



¿ES ESTO ÉTICO?

Situación: uno de mis colegas ha estado comentando en broma sobre la nacionalidad y el origen étnico de un miembro de su equipo. ¿Qué debería hacer?

Solución: cualquier discriminación, incluso cuando se suponga que el tono es humorístico, no tiene lugar en Accor. Todos tienen derecho al respeto. Tal comportamiento puede tener consecuencias para la persona que es víctima sin que quien hizo los comentarios siquiera lo sepa. En tal situación, debe informar de inmediato a su gerente, al Departamento Jurídico, al Regional Compliance Officer o al Departamento Talento y Cultura.. También puede denunciar cualquier acto discriminación utilizando el canal de denuncias del Grupo Accor (Integrity line).



3.2.3 RECOMPENSA POR DESEMPEÑO

El desempeño está dirigido, de forma individual, para colaboradores, por su participación y compromiso y, en el caso de los equipos, por solidaridad en torno a un objetivo compartido. En ambos casos, se monetiza según los criterios establecidos para el pago variable.

Accor se compromete a:

- / ofrecer una remuneración competitiva en cada mercado y país;
- / compensar a los colaboradores de manera justa y motivadora en recompensa por su desempeño personal y de equipo.

3.2.4 CAPACITACIÓN Y APOYO DE CARRERA

Todos en Accor persiguen la búsqueda de por vida del desarrollo profesional y una experiencia significativa. Todos se sienten valorados y libres para perseguir sus propios objetivos. Accor se compromete a garantizar que la experiencia de desarrollo profesional se centre en el aprendizaje, disponible para todos, en cualquier lugar y en cualquier momento.

Accor proporciona valor agregado al desarrollo profesional de sus colaboradores, no sólo para el futuro de la empresa, sino también para que sus colaboradores estén equipados para adaptarse a un mundo en constante cambio.

Accor se compromete a:

- / maximizar experiencias individualizadas: adaptamos y personalizamos nuestras oportunidades de aprendizaje a nuestros colaboradores. Desarrollamos y mejoramos programas, adaptándolos a nuestros colaboradores, sus necesidades y como éstas pueden cambiar;
- / globalizar la transformación en educación y capacitación: en Accor, puede aprender donde quiera y cuando quiera. La digitalización del aprendizaje brinda a cada colaborador la oportunidad de recibir educación y capacitación a distancia;
- / energizar el aprendizaje grupal: cada individuo es una fuente de aprendizaje y cada experiencia individual proporciona contenido de aprendizaje. Creemos que un enfoque creativo dual o compartido promueve el aprendizaje. Cada colaborador puede contribuir a la comunidad de aprendizaje compartiendo experiencias, experticia y know-how.



USTED DEBE SIEMPRE

- / alentar y motivar a sus equipos, ayudando a cada colaborador a dar lo mejor de sí mismo al inculcar orgullo en un trabajo bien realizado, ofreciendo oportunidades de promoción interna y brindando todas las herramientas educativas y de capacitación necesarias para el desarrollo de su carrera.



USTED NUNCA DEBE

- / perder de vista el hecho de que todos los colaboradores deben tener la oportunidad de crecer en Accor.



4

Nuestros compromisos como una compañía que invierte en la comunidad y en el planeta

4.1 RESPETO POR EL MEDIO AMBIENTE

4.2 RESPETO A LAS COMUNIDADES LOCALES Y LA SOCIEDAD



4.1 RESPETO POR EL MEDIO AMBIENTE

Como compañía responsable, estamos expandiendo nuestros negocios con el debido respeto al planeta al reducir nuestra huella ambiental. Nuestra presencia global nos da la oportunidad de guiar nuestros diversos negocios hacia soluciones más sostenibles y ambientalmente sensibles.

4.1.1 GESTIÓN DE MEDIO AMBIENTE

Nuestra estrategia ambiental se basa en un estudio de impacto ambiental a nivel de Grupo y está respaldada por un sistema de gestión diseñado para enfrentar los principales desafíos ambientales que enfrenta Accor, tanto en la construcción como en la operación de hoteles.

Accor se compromete a:

- / definir los objetivos de mejora del desempeño ambiental del Grupo en forma global, implementarlos y hacer seguimiento del progreso hacia su consecución utilizando indicadores apropiados y sistemas de gestión y control ambiental;
- / introducir procesos gestión ambiental disciplinados mediante el desarrollo de pautas de construcción y renovación sostenibles para nuevos proyectos hoteleros.



USTED DEBE SIEMPRE

- / cumplir con los estándares del Grupo y de la marca, en particular las acciones obligatorias «Bronze» previstas en nuestra política medioambiental.



USTED NUNCA DEBE

- / ocultar los efectos actuales y futuros de la huella ambiental en sus actividades comerciales y proyectos de construcción.



¿ES ESTO RESPONSABLE?

Situación: un inversionista se acerca a Accor para franquiciar uno de sus hoteles, el cual posee numerosas fallas y deficiencias ambientales en su funcionamiento y gestión (no hay gestión de residuos, existe uso rutinario de productos de plástico de sólo un uso, etc.). ¿Es aceptable tal propuesta?

Solución: no, primero debe evaluarse el modelo de sostenibilidad del hotel y su cumplimiento con los estándares de Accor.



4.1.2 SENSIBILIZACIÓN EN RELACIÓN CON EL CLIENTE Y CAPACITACIÓN DE LOS COLABORADORES

Aumentar diariamente la conciencia y sensibilidad en relación con los problemas ambientales es un componente central de la gestión ambiental. Necesitamos educar a nuestros clientes de manera que los motive a apoyar los programas del hotel. Como piedra angular de nuestras políticas de desarrollo sostenible, se espera que los colaboradores actúen como embajadores dando el ejemplo respetando el medio ambiente todos los días y promoviendo nuestras acciones.

Accor se compromete a participar en la capacitación continua, crear conciencia y sensibilizar a sus colaboradores y clientes:

- / desarrollar y desplegar recursos de formación y de creación de conciencia para los colaboradores;
- / mediante la instalación de señalización en hoteles y en sus aplicaciones de Internet para educar a los clientes y aumentar su sensibilidad.



USTED DEBE SIEMPRE

- / comportarse como embajador de Accor mostrándose diariamente como protector del modelo de medio ambiente y promoviendo los esfuerzos ambientales del Grupo internamente y ante nuestros clientes;
- / informar errores y fallas que creen una huella ambiental negativa.



USTED NUNCA DEBE

- / ignorar las reglas de protección ambiental del Grupo.



¿ES ESTO RESPONSABLE?

Situación: usted está a cargo de las actividades y experiencias que se ofrecen a los clientes en un hotel ubicado cerca de una reserva natural. El gerente de ventas del hotel presenta un plan para ofrecer a algunos clientes excursiones a la reserva para ir de caza. ¿Qué debería hacer?

Solución: nunca debe sugerir actividades ilegales a los clientes y siempre debe verificar que las experiencias que ofrezca cumplan con las reglas del Grupo. Si su gerente insiste, debe rehusarse e informar inmediatamente a al Departamento Jurídico, al Regional Compliance Officer o al Departamento de Sostenibilidad.. También puede denunciar esta situación utilizando el canal de denuncias del Grupo Accor (Integrity line).



4.1.3 CONSERVACIÓN DE LOS RECURSOS NATURALES

LA ENERGÍA Y LA HUELLA DE CARBONO

La industria del turismo está particularmente expuesta a los efectos del cambio climático. Además de representar un costo importante, el consumo de energía de los hoteles es uno de los principales impactos ambientales del Grupo. Accor ha expresado su voluntad de redefinir su trayectoria de carbono para ajustarla a los objetivos de limitación del calentamiento global establecidos en el Acuerdo de París.

Accor se compromete a:

- / controlar y contener el uso de energía en los hoteles y reducir las emisiones de carbono relacionadas mediante el seguimiento rutinario del rendimiento energético y la implementación de planes de acción para el ahorro de energía;
- / promover las energías renovables instalando esas instalaciones, siempre que sea posible, en hoteles nuevos o renovados, según la idoneidad regional, y ayudando a identificar tecnologías capaces de reducir nuestra huella energética y climática;
- / reducir la huella de carbono de la cadena de valor, en particular en lo que respecta a los alimentos.

AGUA

El uso directo del agua del Grupo es muy significativo y puede representar a veces una carga en las regiones con estrés hídrico. En consecuencia, la conservación del agua es una preocupación importante para Accor, especialmente cuando se tiene en cuenta el uso indirecto, causado más adelante en la cadena por las necesidades de agua de la producción agrícola.

Accor se compromete a:

- / conservar los recursos hídricos mediante el seguimiento regular del uso y la puesta en marcha de programas y equipos de ahorro de agua, en particular en las regiones con estrés hídrico;
- / promover la agroecología y ofrecer asistencia directa a los agricultores para que adopten técnicas de cultivo y producción más amigables con el medio ambiente.

CONTAMINACIÓN Y DESCARGAS

Las operaciones de Accor pueden dar lugar a contaminación directa e indirecta. La calidad del aire o de las aguas subterráneas puede verse afectada por la materia orgánica, las partículas o las sustancias químicas liberadas en las descargas de los hoteles. La gestión de nuestras operaciones también puede ocasionalmente dar lugar a ruidos, vistas desagradables, olores y otras molestias.

Accor se compromete a:

- / gestionar el impacto de sus efluentes de aguas residuales:
 - garantizando que las aguas residuales de todos sus hoteles sean tratadas sistemáticamente;
 - dando prioridad a la utilización de productos con etiqueta ecológica (para la limpieza, el mantenimiento, la jardinería...) que limiten el contenido químico de los efluentes y otros vertidos;
 - prefiriendo proveedores respetuosos del medio ambiente, en particular de los servicios de lavandería.
- / implementar prácticas respetuosas con el medio ambiente para limitar todas las formas de molestias (ruidos, vistas desagradables, olores) o de contaminación del aire.

BIODIVERSIDAD

La industria del turismo es una fuente particular de daños a la biodiversidad, ya sea por la contribución de la agricultura previa (cultivo de alimentos, pesca), las actividades de los clientes (visitas a ecosistemas naturales sensibles) o por la ubicación de sus hoteles.

Accor se compromete a:

- / integrar los hoteles y otras formas de alojamiento en su ecosistema incorporando la preservación de la biodiversidad en cada proyecto nuevo, y en términos de ubicación de los edificios;
- / promover programas para proteger la biodiversidad en cada hotel u otras formas de alojamiento, su ecosistema y su cadena de suministro.



DESECHOS, RESIDUOS DE ALIMENTOS E RECICLAJE

Los residuos producidos por nuestros hoteles provienen de alimentos, productos complementarios y otros insumos de operación, así como de las actividades de los clientes. Un volumen significativo de residuos también se genera por la construcción o remodelación de los hoteles.

Accor se compromete a:

- / asegurar el tratamiento correcto de los residuos producidos por el hotel en los canales apropiados, debidamente aprobados por las autoridades locales, especialmente cuando se trate de residuos peligrosos;
- / reducir la cantidad de materias primas utilizadas limitando los envases y otros
- / luchar contra el desperdicio de comida en nuestros hoteles desplegando soluciones adaptadas a la tipología de cada restaurante;
- / aumentar la proporción de residuos hoteleros clasificados y reciclados estableciendo u operando procedimientos de tratamiento y procesamiento para las principales categorías de residuos producidos por nuestras operaciones en particular, optando por la recolección selectiva, la reutilización, el reciclaje o el compostaje de biorresiduos.



USTED DEBE SIEMPRE

- / reportar un mal funcionamiento y fallas que crean una huella ambiental negativa en los recursos naturales;
- / respetar los compromisos adquiridos en el **Programa de Alimentación Sostenible y Saludable**;
- / concientizar a los colaboradores sobre los gestos ecológicos en sus oficios y profesiones;
- / esforzarse por controlar el uso de los recursos naturales en la construcción y el funcionamiento de los hoteles dando prioridad a soluciones más sostenibles (formas de energía renovable, procesos y redes de clasificación de residuos, utilización de productos ecológicos, etc.);
- / llevar a cabo un seguimiento regular del uso del agua y la energía.



USTED NUNCA DEBE

- / causar o permitir que persista una situación de incumplimiento de los objetivos ambientales del Grupo;
- / incluir especies amenazadas de extinción en los menús.



¿ES ESTO RESPONSABLE?

Situación: un cliente me pide que sirva aleta de tiburón en un banquete que está organizando en un hotel del Grupo. ¿Debo aceptar su petición?

Solución: no, no puede acceder a la petición de su cliente. Los tiburones están en la lista de especies de peces cuya venta está prohibida por Accor. Puede explicar la posición del Grupo a su cliente y animarle a elegir otro plato.



4.2 RESPETO POR LAS COMUNIDADES LOCALES Y LA SOCIEDAD

4.2.1 SALUD Y NUTRICIÓN

La alimentación y la nutrición son retos importantes para Accor, ya que la nutrición es actualmente el centro de atención de las campañas de salud pública para reducir el riesgo de enfermedades como cáncer, enfermedades cardiovasculares, diabetes y la obesidad y otros problemas de salud. Además, algunas dietas pueden tener repercusiones ambientales muy importantes (como el elevado consumo de carne).

Accor se compromete a promover una dieta saludable y sostenible:

- / desarrollando recursos y soluciones para crear menús responsables basados en una nutrición equilibrada, productos orgánicos, etc.;
- / proporcionando a nuestros clientes y colaboradores información clara y permitiéndoles comer platos Equilibrados en los restaurantes de nuestros hoteles.



USTED DEBE SIEMPRE

- / asegurar que la comida que ofrecemos sea equilibrada y variada;
- / asegurarse de que haya una opción vegetariana en los platos que ofrecemos en los hoteles y restaurantes.



USTED NUNCA DEBE

- / desconocer las recomendaciones del Programa para una dieta saludable y sostenible.



¿ES ESTO RESPONSABLE?

Situación: usted es el chef de un restaurante y decide un cambio de menú con el objetivo de promover las especialidades locales a base de carne. Esto le ofrecerá una forma de agotar sus reservas de carne. ¿Es responsable tener sólo estos platos en su menú?

Solución: no, independientemente de su inventario de suministros disponibles y/o los cambios que quiera hacer al menú, es esencial prever una opción vegetariana en el menú.



4.2.2 COMERCIALIZACIÓN E COMUNICACIÓN RESPONSABLE RESPONSÁVEIS

Las prácticas de comunicación responsable deben incorporarse a las iniciativas publicitarias para garantizar que los servicios, las relaciones y las soluciones se presenten de manera transparente y que los clientes estén protegidos contra la información falsa.

Estas prácticas abarcan todas las formas de comunicación para evitar cualquier acusación de «lavado verde (greenwashing)»⁵.

En 2009, Accor firmó el **Código de Comunicación Responsable**, que fue revisado y consolidado para convertirse en el programa FAIR en 2018. Accor es signatario de este programa puesto en marcha por la Unión des Marques (Unión de Marcas) y concebido en consulta con las partes interesadas de una amplia gama de ámbitos.

Accor se compromete a:

- / asegurarse de que todas las campañas de comunicación sean responsables definiendo un procedimiento de validación de los anuncios o comunicaciones antes de que se publiquen o distribuyan, incluyendo la huella ecológica entre los criterios de selección para la elección de los medios de comunicación y la organización de los eventos;
- / ser transparente en sus acciones y comunicaciones, garantizando la transparencia de los precios de los clientes.



USTED DEBE SIEMPRE

- / demostrar transparencia en las acciones y comunicaciones, garantizando la transparencia de los precios de los clientes;
- / resistir y desalentar cualquier forma de estereotipos o sexismo en nuestras campañas de comunicación.



USTED NUNCA DEBE

- / explotar cualquier falta de conocimiento o experiencia por parte de nuestros clientes;
- / comunicar iniciativas de responsabilidad social corporativa que aún no han sido puestas en práctica o desplegadas.



¿ES ESTO RESPONSABLE?

Situación: usted es el gerente general de un hotel que planea establecer una iniciativa de reducción del uso del plástico. Antes del lanzamiento de esta iniciativa, sus equipos han preparado una campaña de comunicación acerca de los beneficios que tiene la eliminación de los plásticos. ¿Qué es lo que debe hacer?

Solución: usted sólo puede comunicar los planes, esquemas e iniciativas que ya se han puesto en marcha.

^{5/} Práctica que brinda la percepción de que una compañía es más responsable frente al medio ambiente que lo que efectivamente es.



4.2.3 PATROCINIO

Accor ha estado ampliando sus iniciativas de patrocinio en áreas como el deporte, el entretenimiento, la música, la alta cocina y la literatura. Accor no patrocina ni pone su nombre en actividades que sean incompatibles con nuestros valores fundamentales, en particular las que implican violencia o cualquier falta de respeto a los principios fundamentales de no discriminación y diversidad.

Accor ha publicado una **“Política de Contribuciones Caritativas”** y una **“Política de Patrocinios”**. Se espera que todos los empleados del Grupo y empleados de hoteles y propiedades operados bajo una marca de Accor cumplan estrictamente con estas políticas. Las políticas están disponibles para consulta en la intranet del Grupo

Estas iniciativas deben:

- / satisfacer los mismos requisitos que todas nuestras iniciativas en materia de comunicaciones: transparencia en materia de productos, servicios y relaciones, y protección del cliente;
- / ajustarse bien con una estrategia de comunicación responsable destinada a evitar los excesos y las desviaciones de la práctica publicitaria honesta, como el lavado verde.



USTED DEBE SIEMPRE

- / aplicar el procedimiento de **Conozca a su Contraparte (KYC)** para determinar quiénes pueden ser los beneficiarios finales de las iniciativas de patrocinio;
- / compartir los principios, estándares y compromisos de nuestro Código de Ética y RSC con los socios de Accor;
- / asegurarse de que nuestros socios se esfuercen al máximo por respetar los principios, normas y compromisos de nuestro Código de Ética y RSC;
- / prestar especial atención a las cuestiones o situaciones problemáticas relacionadas con el soborno, la corrupción y el tráfico de influencias, el dopaje u otras formas de conducta que sean contrarias a nuestros valores fundamentales.

Accor se compromete a:

- / garantizar que todas las iniciativas de patrocinio sean responsables definiendo un procedimiento de validación de esas iniciativas antes de su puesta en marcha, e incluyendo la lucha contra el soborno, la corrupción, el tráfico de influencias y la huella ecológica entre los criterios de selección de esas iniciativas;
- / ser transparente en sus acciones y comunicaciones;
- / hacer participar a sus colaboradores y clientes, en la medida de lo posible, en sus iniciativas de patrocinio, por ejemplo, asignando entradas de sus diversas asociaciones;
- / esforzarse por ofrecer a todos los tipos de público el máximo número de experiencias, trabajando al mismo tiempo en defensa de la diversidad, la representatividad y la no discriminación;
- / asegurar que sus iniciativas de patrocinio, especialmente las que implican sistemas de asignación de entradas o ingresos que requieran el tratamiento de los datos personales de los clientes o posibles clientes, cumplan con nuestro Reglamento de Protección de Datos Personales.



USTED NUNCA DEBE

- / permitir que persista una situación en la que un aliado de negocios no cumple o no honra sus obligaciones en virtud de nuestro Código de Ética y RSC, prestando especial atención a la política de Accor de lucha contra el soborno, la corrupción y el tráfico de influencias;
- / procesar los datos personales de nuestros clientes o posibles clientes sin cumplir con nuestra Política de Protección de Datos Personales;
- / utilizar las entradas o ingresos asignadas a Accor en virtud de sus diversas alianzas, fuera de las mismas.





¿ES ESTO RESPONSABLE?

Situación: un de nuestros aliados del negocio que pertenece a industria de la música no cumple con los principios esenciales de nuestro Código de Ética y RSC y no hace nada para combatir el acoso y el bullying.

Solución: debe advertir al aliado en cuestión y alentarlos a cambiar su comportamiento según un calendario mutuamente definido, asegurándose de que realmente lo cumpla.

Situación: un funcionario público, propietario de un club deportivo, pide a un colaborador de Accor que patrocine a su club a cambio de un acceso facilitado al mercado local.

Solución: usted debe rechazar esta oferta ya que constituye un acto de corrupción.

4.2.4 DESARROLLO LOCAL

Firmemente arraigada en sus comunidades locales, Accor contribuye a su desarrollo económico mediante empleos directos e indirectos y protege sus bienes más preciados y vulnerables, incluidos sus hijos, su patrimonio cultural y sus ecosistemas naturales.

Accor se compromete a:

- / fomentar la contratación de personal hotelero local;
- / ofrecer programas de formación para desarrollar las aptitudes y la empleabilidad de los colaboradores locales que no hayan sido preparados inicialmente para nuestros puestos de trabajo;

- / promover la cultura, el patrimonio arquitectónico y la cocina de nuestras comunidades anfitrionas;
- / ayudar en la lucha contra la pobreza a través de nuestros acuerdos comerciales, por ejemplo, ofreciendo productos de comercio justo siempre que sea posible;
- / alentar a los hoteles a comprar y promover los productos locales;
- / apoyar las asociaciones y los vínculos con las comunidades locales.



USTED DEBE SIEMPRE

- / tener en cuenta que las particularidades del entorno local son una fuente de riqueza y diversidad que ayudan a promover los compromisos responsables de Accor en los países anfitriones.



USTED NUNCA DEBE

- / creer que las particularidades o costumbres locales son una excusa para no respetar los valores y compromisos de Accor, tal como se expresan en el Código de Ética y RSC.



4.2.5 SOLIDARIEDAD Y ALCANCE LOCAL

Accor da vida a la «hospitalidad de corazón» apoyando proyectos de interés público dirigidos por sus colaboradores en todos los países anfitriones en los que el Grupo desarrolla su actividad.

Accor se compromete, en particular a través de su Fondo de Beneficencia Solidaria Accor, a luchar contra la exclusión social de los más necesitados mediante la formación y la inserción laboral, apoyando el desarrollo de las personas y su integración en su comunidad:

- / alentando a los colaboradores a que participen en iniciativas de extensión comunitaria;
- / apoyando a las ONG o a las organizaciones benéficas locales que ayudan a las víctimas de la ruptura del vínculo social, a las personas que viven en condiciones precarias o a las víctimas de catástrofes naturales;
- / fomentando el empoderamiento de esas personas mediante la puesta en marcha de modelos de proyectos que sean económicamente viables a mediano plazo.



USTED DEBE SIEMPRE

- / aplicar el procedimiento Conozca a su Contraparte (KYC) para determinar quiénes pueden ser los beneficiarios finales de los proyectos apoyados por Solidarity Accor;
- / ser consciente de que, además de su presencia económica, Accor contribuye a mejorar la vida de las poblaciones locales mediante su compromiso responsable;
- / asegurarse de que las donaciones hechas por Solidarity Accor se utilicen de conformidad con el propósito declarado de la iniciativa de solidaridad o de extensión local.



USTED NUNCA DEBE

- / olvidar que, como embajador de Accor, usted porta la imagen del Grupo ante las personas y comunidades afectadas por estos proyectos e iniciativas;
- / olvidar que el trabajo de las organizaciones de interés público a las que apoya no debe, en ninguna circunstancia, servir a sus intereses personales o a los de su hotel, o a los intereses de Accor en general.



¿ES ESTO RESPONSABLE?

Situación: se me ha pedido que apoye a una organización benéfica que ayuda a los jóvenes de un barrio desfavorecido a cambio de la concesión de una licencia de bebidas alcohólicas (un funcionario público es miembro del comité de licencias de la Municipalidad).

Solución: debería negarme categóricamente a presentar el proyecto a Accor Solidarity. El interés público y el interés de los beneficiarios de las organizaciones benéficas no deben estar asociados a un beneficio para la empresa o sus colaboradores. Una situación semejante bien podría ser considerada como corrupta.



4.2.6 ACTIVIDADES POLÍTICAS Y LOBBY RESPONSABLE

A Accor no apoya a ningún partido político en ningún país anfitrión.

Los colaboradores que participan en actividades políticas lo hacen únicamente a título privado, en su tiempo libre, y nunca como representantes de Accor. Ellos deben tomar las medidas adecuadas para evitar cualquier conflicto de intereses entre su participación política y sus obligaciones en Accor.

El lobby es una contribución constructiva y transparente al proceso político destinado a ayudar a los responsables políticos a configurar la política pública en materias que afectan a las actividades empresariales del Grupo. Esta contribución tiene por objeto enriquecer los procesos de reflexión de los responsables políticos. La participación del Grupo en este aspecto del proceso político se ajusta a las leyes y reglamentos vigentes que rigen la actividad de los grupos de presión en cada país anfitrión y a las normas de prevención del soborno, la corrupción y el tráfico de influencias.

En general, las actividades de lobby del Grupo se llevan a cabo de acuerdo con nuestros principios de acción estratégica, el desarrollo sostenible y las políticas de responsabilidad social corporativa.

Accor se compromete a:

- / expresar su posición sobre cuestiones de interés público que afecten a sus actividades empresariales a las autoridades públicas en su propio nombre o como miembro de asociaciones comerciales;
- / actuar en defensa de sus intereses legítimos, velando por la validez de sus argumentos;
- / no buscar ventajas políticas, administrativas o reglamentarias indebidas;
- / mostrar integridad y honestidad intelectual en todas las relaciones con los funcionarios y organizaciones públicas, independientemente de las circunstancias o intereses que defienda.



USTED DEBE SIEMPRE

- / tener en cuenta que es un embajador de Accor; por lo tanto, debe prestar la debida consideración al Grupo que representa en sus acciones con respecto a las partes interesadas, mostrando absoluta integridad y honestidad intelectual.



USTED NUNCA DEBE

- / revelar sus opiniones políticas o su implicación en el trabajo. Ellas son personales y no conciernen a sus colegas, nuestros clientes, o nuestros socios y proveedores. El lugar de trabajo no es un ambiente adecuado para discutir sobre política.



¿ES ESTO RESPONSABLE?

Situación: me postulo a las elecciones locales y creo que puede ser útil decir que trabajo para Accor para que los votantes me conozcan.

Solución: esto es inapropiado. Relacionar el nombre de Accor con sus compromisos personales podría ser percibido como un apoyo implícito del Grupo a su activismo político, lo cual es claramente inaceptable.



5

Glosario de Palabras clave



- Accionistas 34
- Agua 49, 50
- Alimento 14, 49, 50, 51
- Adquisición 5
 - Acoso 39, 54
- Asociación(Asociaciones) 12, 38, 56
- Biodiversidad 49
 - Bullying 39, 54
- Capacitación 15, 31, 42, 43, 45, 48, 54, 55
- Carreras 45
- Cliente(s) 2, 3, 4, 7, 9, 11, 12, 13, 14, 15, 16, 23, 24, 30, 31, 32, 39, 41, 44, 48, 49, 50, 51, 52, 53, 56
- Código 3, 4, 5, 6, 12, 18, 30, 50, 51, 52, 53, 54
- Comportamiento 4, 11, 14, 18, 24, 39, 44, 54
- Compromiso(s) 2, 4, 9, 10, 12, 13, 24, 28, 31, 32, 33, 34, 35, 38, 40, 41, 42, 43, 44, 45, 47, 48, 49, 50, 52, 53, 54, 55, 56
- Comunicación 25, 34, 37, 52, 53
- Competencia 5, 24, 25, 32
- Condiciones de trabajo 38, 42, 44
 - Conducta 3, 4, 5, 6, 11, 12, 17, 29, 39, 49, 53
 - Confianza 7, 34
- Conflicto(s) de intereses 5, 22, 26, 27, 56
- Contaminación 49
 - Corrupción 2, 5, 17
 - Cultura 2, 5, 6, 10, 12, 14, 15, 18, 27, 31, 38, 39, 40, 42, 43, 44, 49, 54
 - Delito 11, 17, 21, 23, 29
- Denuncia(s) 5, 10, 14, 15, 18, 19, 20, 48,
- Descargas 49
- Desarrollo 5, 9, 14, 34, 45, 48, 54, 55, 56
- Dialogo 34, 37
- Discriminación 13, 38, 43, 44, 53
 - Diversidad 4, 5, 13, 44, 53
- Divulgación 26
 - Ética 2, 3, 4, 5, 10, 14, 18, 19, 20, 21, 22, 23, 25, 29, 30, 35, 38, 39, 42, 43, 44, 48, 53, 54
- Franquiciado(s) Franquicia(s) 2, 26, 47
 - Fraude 23, 26
- Habilidades 43, 54
- Higiene 14
- Hospitalidad 2, 6, 7, 14, 22, 55
 - Imagen 3, 5, 14, 21, 33, 55
 - Infantil 9, 12



Innovación 7

Integridad 2, 4, 30, 39, 56

Inversionistas 34

Invitación 20, 22, 39, 53

Equidad 4, 25

KYC (Conozca a su Contraparte) 23, 34, 53, 55

Lavado de dinero 23, 24

Libertad de asociación 38

Lobby 56

Medio Ambiente 47, 48

Nutrición 51

Partes Interesadas 38, 52, 56

Patrocinio 53

Política(s) 12, 13, 14, 17, 18, 21, 22, 24, 25, 30, 31, 34, 37, 43, 44, 47, 48, 53, 56

Regalo(s) 17, 22

Propiedad intelectual 32

Prostitución 11

Proveedores 2, 3, 4, 9, 10, 12, 20, 22, 23, 24, 25, 27, 34, 35, 39, 41, 43, 44, 49, 56

Proxenetismo 11

Reciclaje 50

Reclutamiento 10, 13, 43, 54

Recursos naturales 49, 50

Reputación 2, 3, 5, 21, 33

Residuos 47, 49, 50

Responsabilidad 4, 15, 32, 34, 42, 52, 56

Sanción; sanciones 5, 10, 17, 19, 26, 29, 43

Salud 14, 30, 41, 42, 51

Seguridad 14, 15, 16, 31, 41, 42

Sistemas de información 31

Socio 2, 4, 5, 9, 12, 18, 22, 23, 24, 31, 32, 39, 44, 53, 54, 56

Solidaridad 45, 55

Subcontratistas 41

Soborno 5, 17, 18, 19, 20, 21, 23, 53, 56

Trabajo forzado 9

Trabajo Infantil 9

Trabajo no declarado 9

Tráfico de influencia 5, 17, 18, 21, 22, 53, 56

Transparencia 17, 25, 37, 52, 53

Uso indebido de los activos 29

Valores 19, 22, 23, 37







SEPTIEMBRE DE 2024