



CÓDIGO
ÉTICO 2019
Marzo de 2019



Querido/a colaborador/a,

Formar parte de la gran familia de Grupo Piñero es y ha de seguir siendo un motivo de orgullo para todos, pero también supone una gran responsabilidad, porque nuestro compromiso colectivo con la honestidad y la integridad se materializa y manifiesta en última instancia en las actitudes individuales de cada uno de nosotros.

Con el fin de garantizar y promover que todos los que formamos parte de Grupo Piñero actuamos de forma ética y responsable, hemos aprobado el primer código de ético empresarial de la compañía.

Se trata de un documento clave para nuestra organización que establece nuestros valores corporativos y los principios básicos que deben guiar no solo nuestro trabajo diario, sino las relaciones interpersonales que establecemos en representación del grupo y la que mantenemos con el medio ambiente.

La ética, pilar fundamental de nuestra compañía, es un generador neto de confianza entre nuestros empleados, clientes, proveedores y entre la sociedad en general, y ha de ser también la guía para convertirnos en una empresa responsable y que contribuya activamente al desarrollo sostenible.

Por eso este código es tan importante: porque es la hoja de ruta para que, en nuestro día a día, sea cual sea, afloren los valores que nos definen, y la que ha de orientarnos sobre cómo actuar ante situaciones de especial complejidad ética.

Para garantizar que este código se aplica además de forma rigurosa y se asume por parte de toda la organización, estamos comprometidos a difundirlo a través de todos nuestros canales, en tanto que es fundamental que todos lo conozcamos para seguir construyendo juntos una compañía de la que todos nos sintamos orgullosos.

Gracias por tu atención y hasta pronto,

Encarna Piñero García
Consejera Delegada de Grupo Piñero

2. INTRODUCCIÓN

2.1 Objeto

El presente Código representa el compromiso con el cumplimiento de las leyes, estableciendo los Principios Institucionales, Empresariales y Organizativos así como los valores éticos de Grupo Piñero. Tiene por objeto reflejar los valores corporativos así como los principios básicos que deben guiar la actuación del Grupo y de las personas que lo integran. Debemos ser conscientes de que en el desarrollo de nuestro quehacer profesional algunas de nuestras actividades pueden afectar a la imagen y reputación de la compañía. Por ello, tan importante es **lo que hacemos**, como **la manera en que lo hacemos**.

2.2. Ámbito de aplicación

El Código será aplicable a todas las empresas de Grupo Piñero. Extendiéndose a todos los niveles de la empresa, incluyendo los órganos de administración, los cargos directivos, los órganos de control y la totalidad del personal. De igual forma, se extenderá a los proveedores, distribuidores y clientes de cada una de las empresas que forman parte del Grupo, en todas las actividades que desarrolle, en cualquier ámbito geográfico, tanto local como internacional.

3. VALORES Y COMPROMISOS DE GRUPO PIÑERO

3.1 Valores

Para Grupo Piñero, nuestros valores son el núcleo de todo lo que defendemos, son los principios éticos que adoptan todas las empresas que conforman la compañía y deben estar presentes en todas las actuaciones. Su cumplimiento se exige a todos los colaboradores del Grupo.

*Naturalidad
Sencillez
Humildad
Afecto - Respeto*



Lo humano es vital

Queremos a las personas y velamos por su bienestar a todos los niveles.

Sabemos que lo que nos une es mucho más que lo que nos diferencia.

*Visión
Inquietud
Sostenibilidad*



Unidos para crecer

Todas las empresas de Grupo Piñero crecemos juntas y de forma sostenible.

Potenciar las sinergias entre ellas con una visión acertada del negocio nos ha traído hasta aquí.

*Ejemplaridad
Compromiso
Pasión
Mejora continua*



Seriedad en lo que hacemos

Ponemos alma y corazón en nuestro trabajo desde la máxima profesionalidad y compromiso con nuestros stakeholders.

Trabajamos no sólo para no defraudar, sino para superar expectativas.

La honestidad e integridad son los valores esenciales que sustentan los principios de actuación del Código Ético de Grupo Piñero

3.2 Compromisos

En Grupo Piñero asumimos unos compromisos con nuestros empleados, con nuestros clientes, con nuestros proveedores, con la sociedad y con el medio ambiente con el fin de estar a la altura de nuestros valores. Dichos compromisos aplican a todas las Divisiones del Grupo y por ende son extensibles a todas las personas que conforman la Familia Piñero.

Además, asumimos como compromisos básicos, los adquiridos a través de nuestra adhesión al:

- **Pacto Mundial de las Naciones Unidas**, integrando de forma progresiva los 10 principios del Pacto Mundial y contribuyendo como compañía a Los Objetivos de Desarrollo Sostenible, ODS, con los que se pretende poner fin a la pobreza, proteger el planeta y garantizar el bienestar global de las personas, para 2030.
- **Código de Conducta EPCAT** (End Child Prostitution, Child Pornography and Trafficking of Children for Sexual Purposes): El Grupo Piñero colabora con la red de organizaciones que trabajan para eliminar la explotación comercial sexual de niños, niñas y adolescentes y en el año 2015 se adhirió al Código de Conducta EPCAT.

Con el fin de cumplir estos compromisos, todos los colaboradores de Grupo Piñero debemos asumir la responsabilidad en ejercicio de su actividad diaria de trabajar según se establece en nuestras políticas, normas y procedimientos.

4. COMPROMISOS DE GRUPO PIÑERO CON LOS GRUPOS DE INTERÉS

En este apartado se describen los compromisos que asumimos con nuestros grupos de interés que nacen de nuestra Política de Responsabilidad Social Corporativa así como de nuestros valores como empresa familiar.

Nuestro Grupo, es una empresa comprometida con la sostenibilidad, por lo que aplicamos en nuestra gestión y en el diseño de nuestros productos y servicios criterios de calidad,

ambientales y sociales, y procesos de innovación que favorezcan el bienestar social, el crecimiento económico y el equilibrio ambiental.

Por ello, asumimos en todos los ámbitos de nuestra actividad el compromiso de:

- Cumplir y hacer **cumplir las leyes nacionales e internacionales** que nos aplican.
- Gestionar la compañía con criterios de **rigor y transparencia** con el objetivo de lograr rentabilidad a medio y largo plazo.
- Ofrecer oportunidades de **desarrollo profesional y personal** a nuestros colaboradores.
- Colaborar en el **desarrollo de las comunidades donde operamos** y de la sociedad en general, respetando y fomentando su cultura y valores, prestando especial **apoyo a la infancia y a la juventud**.
- Contribuir de forma activa a la **preservación del medio ambiente** velando por el impacto de nuestra actividad en el entorno y fomentando la conciencia en nuestros grupos de interés.
- Ofrecer a nuestros clientes experiencias que aporten felicidad, **innovando continuamente en productos y servicios**.
- Respetar, defender y promover la protección de los **derechos humanos y las libertades fundamentales**.
- Promover la honestidad, la equidad, la veracidad, **el cumplimiento de los compromisos, la libre competencia y la transparencia**.
- Contribuir de manera activa y desde una **posición de liderazgo al equilibrio ambiental**.
- Contribuir a la preservación del entorno natural y colaborar con el desarrollo y **bienestar de las comunidades**.
- Brindar unas buenas condiciones de trabajo, **respetando los derechos laborales**.
- Contribuir al **desarrollo social y económico en los países donde operamos** mediante la innovación, el desarrollo tecnológico, la utilización eficaz y responsable de recursos, manteniendo un comportamiento responsable e íntegro.

Compromiso con nuestros colaboradores

En Grupo Piñero, tenemos el firme compromiso de **mejorar la calidad de vida de los colaboradores y ofrecer oportunidades de desarrollo profesional y personal**, por ello nos comprometemos a:

- Ayudar a las personas a ser objetivas, actuar con ética y trabajar de forma profesional.
- Brindar lugares de trabajo seguros y saludables.
- Asegurar un trato digno y justo, velando por la no discriminación, el acoso y la igualdad de oportunidades.
- Facilitar la realización profesional estableciendo planes específicos de formación.
- Respetar la asociación y afiliación sindical.
- Fomentar la conciliación familiar y profesional, garantizando la debida cobertura a las necesidades de la compañía.
- Actuar de manera justa en la contratación de empleados. El acceso estará únicamente determinado por los méritos personales y profesionales de los candidatos y por su adecuación al puesto de trabajo.
- Velar por la privacidad y la confidencialidad de los datos personales de nuestros colaboradores.
- Establecer las medidas oportunas frente a la amenaza, el acoso, el abuso de poder o coacción en el entorno laboral. No se tolerará ninguna forma de acoso, amenaza, o abuso de poder.

Compromiso con los clientes

Son el centro de nuestro negocio, y de lo que hacemos, nuestra razón de ser. Desde el Grupo Piñero trabajamos día a día para que vivan **experiencias felices y relevantes**. Por este motivo nos comprometemos a:

- Prestar un servicio de máxima calidad al cliente incorporando la mejora continua como eje vertebrador en nuestros productos y servicios.
- Innovar en productos y servicios incorporando criterios ambientales y sociales.
- Comunicar y comercializar aplicando en todo caso normas de transparencia, información, veracidad, de nuestros productos y servicios, evitando la publicidad engañosa.
- Garantizar la protección de sus datos personales, los cuales serán tratados para los fines autorizados y con absoluta confidencialidad.
- Velar por la seguridad de nuestros clientes, de nuestros entornos, así como en la prestación de nuestros servicios, implantando criterios de Higiene Alimentaria en todos nuestros procesos de producción.
- Poner a su disposición canales transparentes, de fácil acceso, facilitando aquellas herramientas y/o medios mediante los cuales puedan acceder a una información veraz, completa, resolviendo con prontitud y diligencia todas las quejas, sugerencias y

reclamaciones que nos hagan llegar.

- Evitar cualquier tipo de discriminación por razón de raza, cultura, orientación sexual, religión, género, discapacidad, o cualquier otra condición, siendo siempre respetuosos en el trato, y ofreciendo servicios para satisfacer sus necesidades.
- Evitar cualquier tipo de contraprestación de servicios y productos contrarias a nuestros valores y principios.

Compromiso con los proveedores

Mantenemos **relaciones basadas en la confianza, el afecto y el respeto a la libre competencia**, de tú a tú, donde todos salgamos beneficiados, **desde la ética, la honestidad y el crecimiento conjunto**. En Grupo Piñero nos comprometemos a:

- Seleccionar a los proveedores de forma objetiva, transparente y equitativa.
- Trabajar con proveedores que respeten los Derechos Humanos y Laborales y garanticen la dignidad de los trabajadores, así como que prohíban expresamente el trabajo forzoso, la explotación y el trabajo infantil.
- No solicitar o aceptar ningún tipo de contraprestación económica, regalos o invitación.
- Difundir nuestra Política de Responsabilidad Social Corporativa, animarles a que trabajen para contribuir a los Objetivos de Desarrollo Sostenible de Naciones Unidas.
- Buscar alianzas con proveedores para trabajar en proyectos de Desarrollo Social en los destinos en los que operamos.

Compromiso con la sociedad

En Grupo Piñero, queremos contribuir de forma positiva al **desarrollo de las comunidades locales donde operamos**. Por ello, nos comprometemos a:

- Realizar acciones sociales para mejorar la calidad de vida de las comunidades locales.
- Respetar y fomentar la cultura local y aportar incentivos directos sobre las comunidades.
- Velar por el cumplimiento de la legislación local, nacional e internacional
- Proteger a la comunidad de cualquier tipo de abuso o acoso, asegurando el respeto de los derechos humanos.
- Desarrollar mecanismos para detectar y denunciar la explotación sexual y laboral de los menores.

Compromiso con el Medio Ambiente

Para Grupo Piñero es muy importante que nuestra actividad se desarrolle en un **marco de respeto y protección del medio ambiente, puesto que los destinos en los que operamos cuentan con una gran riqueza ambiental y paisajística que debemos conservar**. Por esto nos comprometemos firmemente a:

- Mejorar continuamente nuestras infraestructuras para reducir el consumo de energía general de nuestras empresas.
- Establecer mecanismos para optimizar la gestión general del agua en todas nuestras instalaciones persiguiendo la reducción del consumo, la prevención de la contaminación de los recursos hídricos y la correcta gestión de las aguas residuales, tratándolas y reutilizándolas de forma adecuada.
- Desarrollar una estrategia para gestionar de forma integral nuestros residuos, fomentando la reducción, reutilización y reciclaje de los mismos.
- Planificar acciones para prevenir y controlar de una forma adecuada la contaminación del suelo, el agua y la atmosfera.
- Fomentar la sensibilización de nuestros clientes y colaboradores sobre los principales problemas ambientales y su papel en la mejora del impacto de conservación del medio ambiente.
- Participar en acciones, programas y/o proyectos de protección y conservación de la biodiversidad local de los lugares donde operamos
- Contribuir con la mejora de nuestra huella de carbono, reduciendo las emisiones de gases procedentes de combustibles fósiles y fomentando la utilización de recursos renovables.
- Cumplir con la legislación local, nacional e internacional aplicable a nuestra actividad.

Compromisos con los competidores.

En Grupo Piñero **apostamos por un mercado competitivo que beneficie a los clientes, al sector turístico y a la sociedad en general**. Por ello nos comprometemos a:

- Impulsar la libre competencia, actuando de forma ética, lícita, honesta y transparente.
- No utilizar información de nuestros competidores que haya sido obtenida de una manera inapropiada o que sea confidencial sin contar autorización expresa de sus legítimos titulares.
- Mantener y fomentar relaciones de colaboración, cordialidad y de beneficio mutuo con

las empresas del sector turístico.

- Colaborar al posicionamiento y mejora de la reputación del sector turístico.
- Colaborar con aquellas empresas del sector turístico en proyectos de desarrollo social de los destinos donde operamos.

Compromiso con las Administraciones Públicas.

La colaboración con las Administraciones Públicas es fundamental con el objeto de contribuir a la búsqueda del **interés social general y del sector turístico en particular**. Por ello, nos comprometemos a:

- Ser honestos, transparentes y éticos en las relaciones que mantengamos con el sector público, cumpliendo con las disposiciones para la prevención de la corrupción, el soborno, y el blanqueo de capitales.
- Evitar cualquier posicionamiento político.
- Prohibir que cualquier sociedad del Grupo, por sí o a través de personas interpuestas, realicen, directa o indirectamente, donaciones a partidos políticos.
- Buscar alianzas para realizar proyectos de desarrollo social en los destinos donde operamos.

Relaciones con los medios de comunicación.

Los medios de comunicación son un componente esencial en el desarrollo de nuestra actividad, son vitales para transmitir y comunicar información, por ello, nos comprometemos a:

- Basar las relaciones con los medios de comunicación en los principios de transparencia informativa y colaboración.
- Ofrecer información veraz, transparente y contrastada a través de las personas habilitadas para ello.
- Responder con prontitud y diligencia a las solicitudes de información.
- Privarnos de realizar cualquier exposición, comentario, planteamiento, opinión personal que pueda considerarse realizado por el Grupo.

5. RESPONSABILIDADES

Responsabilidades Individuales de los colaboradores

Todos los colaboradores en el ejercicio de nuestra actividad como miembros y representantes de Grupo Piñero, somos responsables frente al Grupo y frente a terceros de desarrollar nuestra actividad con integridad, en base siempre a los valores y compromisos asumidos en el presente Código. Por ello, nos comprometemos a:

- Actuar con dedicación y de forma eficiente, racionalizando tu tiempo de trabajo, lo que contribuirá a tu crecimiento profesional y personal.
- Aprovechar los cursos y oportunidades que la empresa pone a tu disposición para el desarrollo profesional, incrementando tus competencias y actualizando permanentemente tus conocimientos que debes compartir con tus compañeros.
- Defender y proteger la imagen de la empresa.
- Realizar un uso responsable de los recursos que la empresa pone a tu disposición para desarrollar tu actividad profesional, evitando el uso personal y abusivo de los mismos.
- Trabajar en equipo.
- Utilizar siempre un lenguaje respetuoso y abstenerse de revelar cualquier tipo de información confidencial, que pueda afectar a la imagen del Grupo.
- Demostrar tu integridad y comunicar cualquier situación de conflicto para poder mantenerte al margen si la empresa así lo considera.
- Velar para que tu proceder no dañe la imagen y la reputación del Grupo, así como los intereses de la empresa por encima de los tuyos
- Hacer un buen uso del nombre y la marca de Grupo Piñero, así como de todas las marcas que integran la cartera del Grupo.
- Asumir y respetar la Política Medioambiental, cumpliendo las normas de actuación que en esta materia se establezcan en cada momento.
- Adecuar su actuación a la Política de RSC, e incorporar criterios ambientales y sociales en el ejercicio de tu puesto de trabajo.
- Colaborar con la compañía en las acciones en beneficio y/o desarrollo de las comunidades locales donde operamos.
- Expresar tu opinión y elevar tus sugerencias para la mejora.

Debemos abstenernos de

- Establecer relaciones con proveedores que infrinjan la ley o los principios básicos contenidos en el presente código ético.
- Recibir u ofrecer cantidades en concepto de comisiones o gratificaciones, ni regalos o favores de cualquier otra naturaleza por actuaciones que estés realizando en nombre de la empresa.
- Admitir ni practicar sobornos, ni ofrecer beneficios en provecho de terceros que estén al servicio de cualquier organización (pública o privada) para obtener ventajas o realizar negocios, sea cual fuere su naturaleza, denunciando por los cauces establecidos cuantos usos de corrupción lleguen a tu conocimiento.
- Realizar abuso de autoridad entre superiores y subordinados o compañeros de trabajo, como cualquier otra conducta que pueda generar un entorno de trabajo intimidatorio, ofensivo u hostil para los colaboradores o/a clientes.
- Acosar a los clientes, así como prestar un servicio deficiente y/o diferente al contratado.
- Reproducir, plagiar, distribuir o comunicar públicamente a través de cualquier vía, información o documentación amparada por los derechos de propiedad intelectual de Grupo Piñero, sin previa autorización. Ni a reproducir, imitar, modificar o de cualquier otro modo usurpar el derecho de propiedad industrial de Grupo Piñero.
- Divulgar, ni utilizar en beneficio propio o de terceros información confidencial relativa a la empresa, derivada del ejercicio de tu actividad profesional y/o de sus relaciones con clientes y proveedores.
- Hacer uso del nombre y marca de Grupo Piñero, así como de todas las marcas que integran la cartera del grupo, para usos diferentes de los permitidos por la empresa.

Responsabilidades de los directivos

Los colaboradores que tienen cargos directivos o mandos intermedios, tienen responsabilidades adicionales:

- Liderar al equipo dando ejemplo, actuando siempre con integridad y de conformidad

con los principios de la Compañía.

- Velar por que los integrantes del equipo conozcan y comprendan el Código y tengan acceso a los recursos que necesitan para actuar con arreglo a los Valores de la compañía.
- Desarrollar al equipo, estableciendo metas concretas, medibles y alcanzables que promuevan un comportamiento ético y de máxima calidad en la prestación del servicio al cliente.
- Defender normas ejemplares. Como líder hacer cumplir las normas del Código entre los profesionales a su cargo de manera justa y coherente.

Cada colaborador de Grupo Piñero es responsable de cumplir las normas legales, profesionales y éticas que aplican a su puesto de trabajo y a su nivel de responsabilidad.

6. USO DEL CÓDIGO

Grupo Piñero se compromete a implantar y difundir este Código Ético para que sea conocido por todos los Grupos de interés de la Compañía. Éste es consultable en la página web del Grupo. Asimismo, se realizan acciones periódicas de sensibilización y asesoramiento para que cualquiera de los actores mencionados anteriormente, **puedan denunciar el incumplimiento de la normativa y valores reflejados en éste código, así como comunicar cualquier riesgo, como oportunidad de mejora que aportará beneficios a todos los niveles.**

Procedimiento para notificar, tramitar y resolver consultas, denuncias o quejas (Canal Ético). Existe un Canal Ético, confidencial y seguro, para que cualquier afectado pueda comunicar consultas, denuncias o quejas al Órgano Gestor del canal, relativas a cualquier incumplimiento del presente Código, normas y procedimientos internos del Grupo, Leyes y Regulaciones de aplicación, así como cualquier riesgo.

Podrás acceder al canal:

- Correo ordinario: GRUPO PIÑERO ORGANO GESTOR DEL CANAL ÉTICO, en Plaza Mediterráneo 5, Edificio Neptuno, 07014, Palma de Mallorca, Baleares, España.
- Dirección de correo electrónico: Puede contactar con los gestores del CANAL ÉTICO en canaletico@grupo-pinero.com

Asimismo, el Canal Ético estará a disposición de todos los colaboradores para resolver cualquier duda sobre su funcionamiento, así como la interpretación del presente código.

Procedimiento sancionador. Dicho cuanto antecede, si después del análisis e investigación se confirma el incumplimiento de esta normativa, se contemplarán procesos sancionadores de acuerdo a este código ético y a la legislación vigente.

Éste es un documento que deberá adaptarse, en todo momento, a la coyuntura normativa y a las necesidades económicas, sociales y culturales que se vayan generando. Por este motivo, podrá ser objeto de modificaciones.

