

CÓDIGO DE ÉTICA Y POLÍTICAS



GRANDSIRENIS
HOTELS & RESORTS



Un factor clave en el avance y éxito de **Grand Sirenis Hotels & Resorts** es vivir los valores y principios que integran nuestro Código de Ética.

Ante el dinamismo y la rápida evolución y competencia de la hostelería, nuestros valores deben ser la base sobre las

que se construyen nuestras acciones. Estos valores expresan lo que somos, cómo nos comportamos y en lo que creemos.

En **Grand Sirenis Hotels & Resorts** nos distinguimos por garantizar la seguridad, nuestro enfoque hacia nuestros clientes internos y externos, superando siempre sus expectativas y actuando con integridad.

Como parte de nuestro esfuerzo por reforzar la confianza de nuestros colaboradores y sus grupos

de interés, en **Grand Sirenis Hotels & Resorts** debemos actualizar y fortalecer continuamente todos aquellos aspectos que contribuyan a garantizar la transparencia de nuestras actividades.

Todos tenemos obligación de observar este Código de ética, que es la base de la conducta empresarial responsable de **Grand Sirenis Hotels & Resorts**, que se caracteriza por la integridad, responsabilidad y vocación de servicio y aseguran la aplicación de los más elevados estándares y principios de responsabilidad social corporativa.

Estoy seguro de que cuento con todo su apoyo, entusiasmo y compromiso para con nuestro propósito de Construir un Mejor Futuro, cada vez más unidos por los valores que distinguen a todos los que formamos parte de esta gran empresa.

Antonio Riera

Director Regional Caribe

ÍNDICE

• INTRODUCCIÓN	5	• REGALOS, ATENCIONES Y OTRAS CORTESÍAS	30
• NUESTRO PROPÓSITO, MISIÓN, VISION Y VALORES	6	• CONTRIBUCIONES Y ACTIVIDADES POLÍTICAS	30
• RELACIONES CON GRUPOS DE INTERÉS	11	• CONTROLES	31
• NUESTRA GENTE Y DERECHOS HUMANOS	12	• INFORMACIÓN CONFIDENCIAL Y/O PRIVILEGIADA	32
• RELACIÓN CON LOS CLIENTES	21	• CONTROLES Y REGISTROS FINANCIEROS	33
• RELACION CON LOS PROVEEDORES	22	• PROTECCIÓN DE ACTIVOS	33
• RELACIÓN CON COMPETIDORES	23	• ADMINISTRACIÓN DEL CÓDIGO DE ÉTICA	34
• RELACIÓN CON LA COMUNIDAD	24	• POLÍTICAS SIRENIS	36
• RELACIÓN CON LOS ACCIONISTAS	24	• POLÍTICAS DE DERECHOS HUMANOS	37
• RELACIÓN CON LAS AUTORIDADES	24	• POLÍTICA DE ANTICORRUPCIÓN	45
• RELACIÓN CON LOS TOUR OPERADORES	25	• POLÍTICA DE SOSTENIBILIDAD	52
• RELACIÓN CON LAS ORGANIZACIONES CIVILES	26	• POLÍTICAS DE TRANSPARENCIA	60
• OPERACIONES Y ACTIVIDADES	27	• POLÍTICAS DE COMPRAS Y CONTRATAS	64
• ANTI-SOBORNO	28		
• CONFLICTOS DE INTERÉS Y OPORTUNIDADES COMERCIALES	29		



CÓDIGO DE ÉTICA

*SIRENIS HOTELS
& RESORTS*

INTRODUCCIÓN

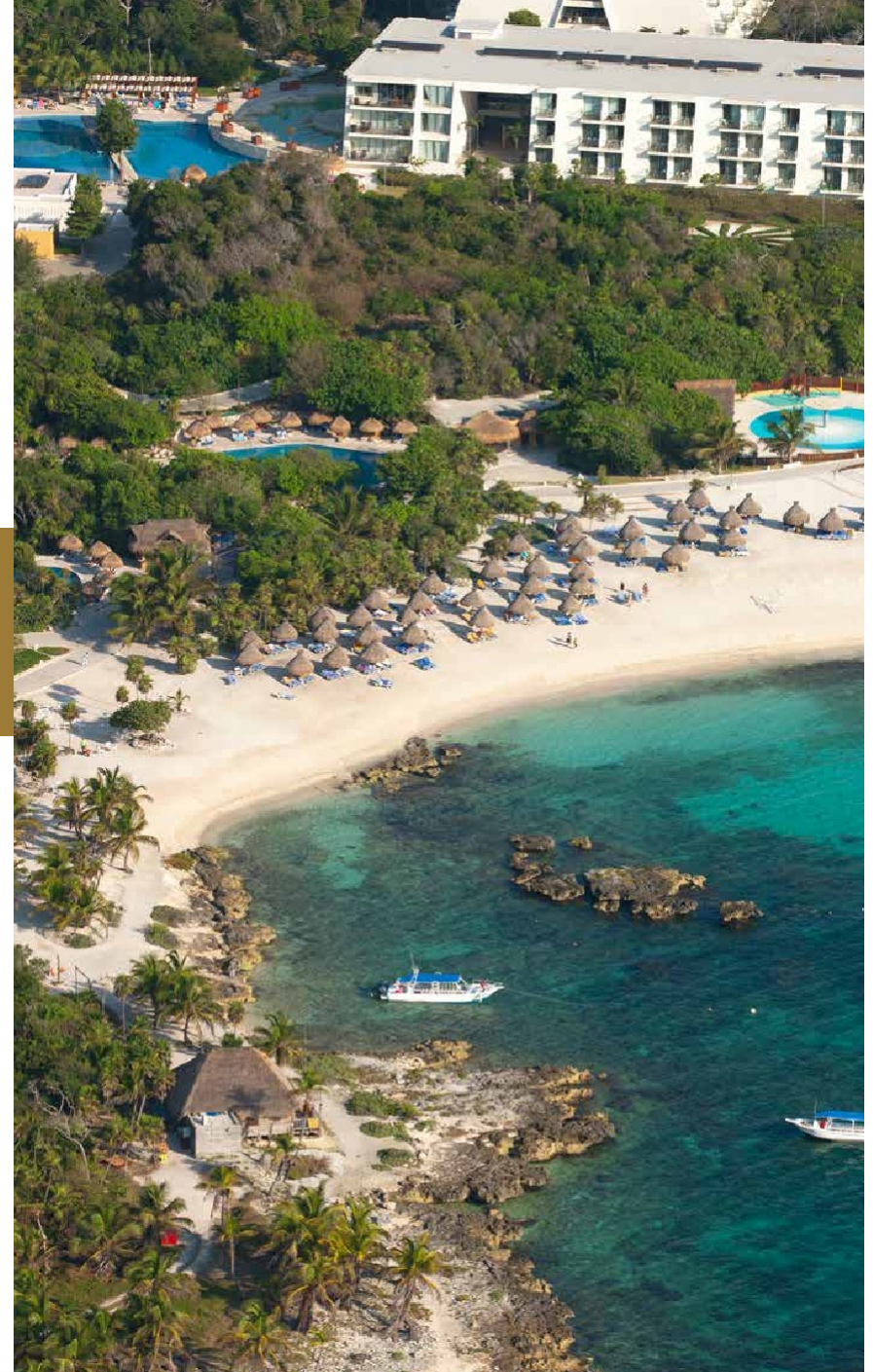
Entendemos que la ética guía nuestros principios, conducta y valores. Es la coherencia entre lo que decimos que valoramos y lo que nuestras acciones hacen que valoremos. Se trata de integridad de las personas.

En Grand Sirenis Hotels. & Resorts aspiramos a ser una organización global basada en sus valores, que pone al colaborador y al cliente en el centro de todo lo que hacemos.

La velocidad de los negocios aunado a la globalización, hacen que debamos reforzar la confianza de nuestros clientes, colaboradores, accionistas, proveedores, directivos, tour operadores, autoridades y organizaciones de la sociedad civil, lo que denominamos nuestros Stake Holders, actuando siempre con una total transparencia en nuestras actividades.

Todos tenemos la obligación de respetar el presente código ético, no solo para garantizar que todas nuestras operaciones se desarrollan en apego a la ley en los diferentes países donde operamos, sino también, *para que nos ayude a respetar nuestros estándares de calidad y principios de responsabilidad social corporativa.*

Juntos construiremos un mejor futuro partiendo de la base de nuestros valores, que nos han llevado hasta lo que somos hoy.



FUNDAMENTOS

NUESTRO PROPÓSITO, MISIÓN,
VISIÓN Y VALORES



Propósito

Brindar bienestar y felicidad respetando el entorno.

Misión

Lograr la satisfacción plena de nuestros huéspedes superando sus expectativas, fomentando el desarrollo personal y profesional de nuestros colaboradores y un impacto positivo en las comunidades y sus grupos de interés.

Visión

Consolidar a Sirenis Hotels & Resorts como una reconocida cadena internacional, rentable y referente en turismo sustentable, promoviendo una cultura que fomenta la creatividad, el trabajo en equipo, el desarrollo de sus colaboradores y que reconoce el esfuerzo, para siempre superar las expectativas de nuestros clientes.

VALORES

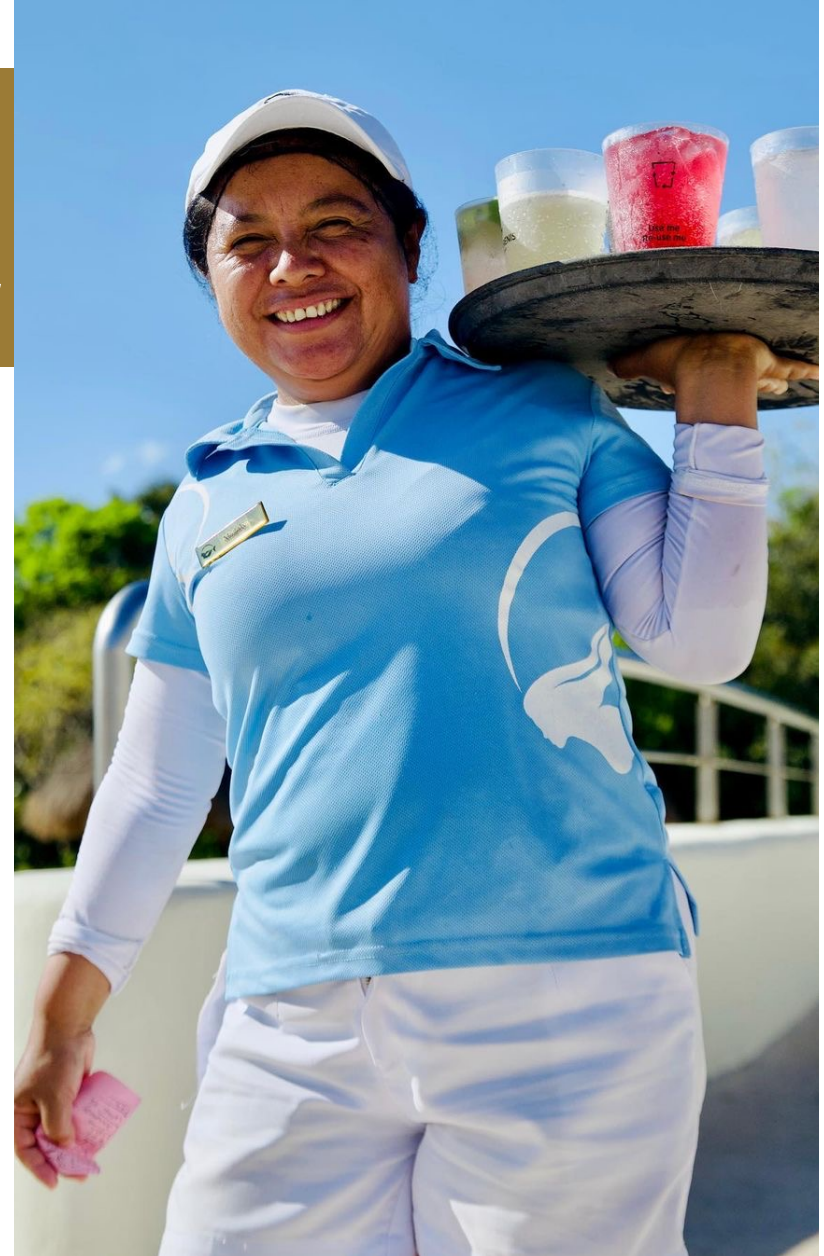
Nuestros valores integran la esencia de nuestra cultura: expresan quiénes somos, cómo nos comportamos, y en qué creemos.

INTEGRIDAD

Conducirnos con lealtad y humildad, actuando de manera congruente, predicando siempre con el ejemplo. Es tener la virtud de saber que eres bueno en algo y aun así, mantener las mismas cualidades que te caracterizan como ser humano y como empresa. En Sirenis conocemos con claridad nuestras fortalezas, debilidades y áreas de oportunidad y ante ello actuamos con sencillez, predicamos con el ejemplo y somos empáticos con nuestro cliente interno y externo.

SENTIDO DE RESPONSABILIDAD

Comprometernos con lo que hacemos, sin importar los retos, siendo proactivos, responsables y asumiendo las funciones como propias para dar lo mejor de sí.



VOCACIÓN DE SERVICIO

Es una virtud que nos caracteriza en lo que somos y hacemos, nos esforzamos siempre por tener una actitud de servicio correcta, al realizar todas nuestras actividades de buena manera, siempre disfrutando lo que realizamos y transmitiendo esto hacia nuestros clientes internos y externos. Valoramos permanentemente el empeño, la dedicación y el trabajo en equipo.

SOSTENIBILIDAD

Promover la sostenibilidad a través de acciones en conjunto con nuestros grupos de interés en un contexto social de valor compartido y en armonía con el entorno natural.

EQUIDAD

Dar un trato igualitario y equitativo, libre de favoritismo, apegado a la justicia en todas las acciones que realizamos. Propiciamos un estado de armonía para poder expresarse con libertad, brindar seguridad en la forma como cada uno hace su trabajo para que pueda desarrollarse correctamente en el ejercicio de sus labores. Nos enorgullece escuchar a nuestra gente y tomar decisiones en conjunto.



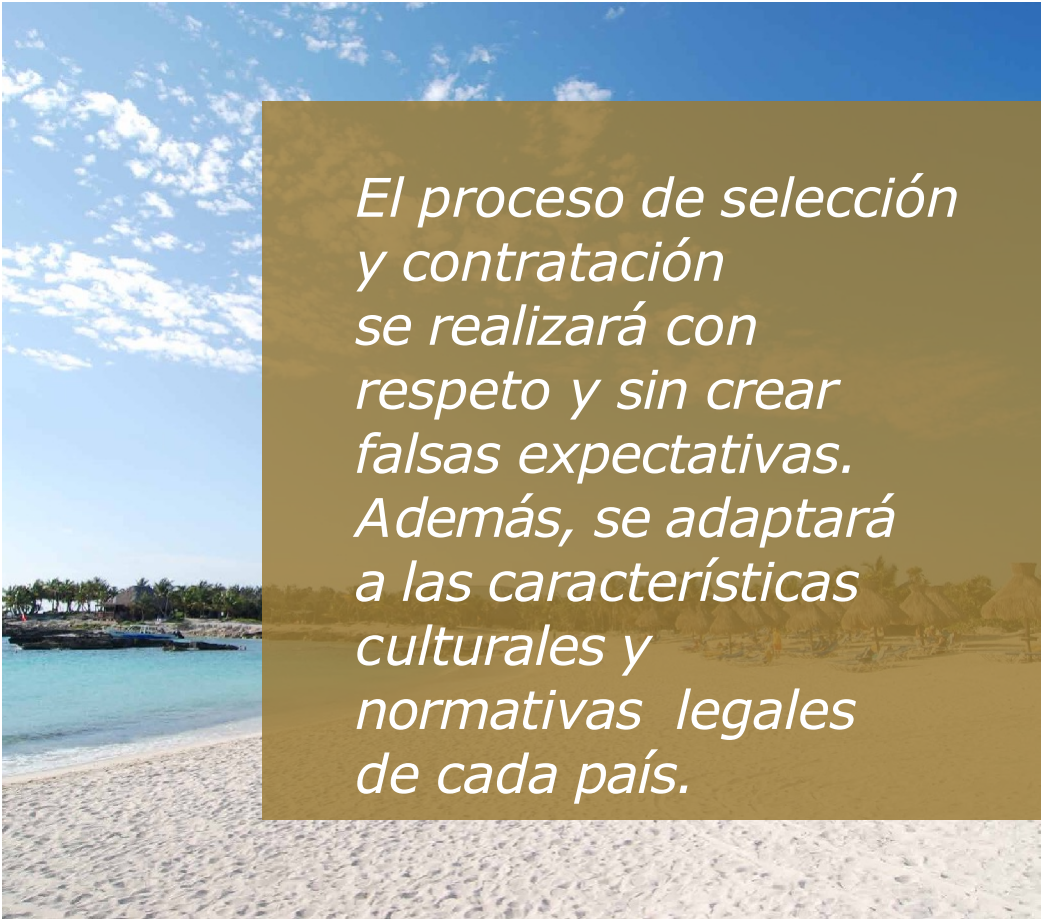
RELACIONES CON GRUPOS DE INTERÉS

NUESTRA GENTE Y DERECHOS HUMANOS

Incorporación de personal

En Grand Sirenis Hotels & Resorts, la selección y contratación de personal se fundamenta en los siguientes lineamientos:

- Todo el personal que aplique a una vacante, será atendido y *tratado con dignidad e igualdad de oportunidades* no importando su raza, religión, nacionalidad, edad, sexo, orientación sexual o discapacidad.
- Se impulsará la equidad entre hombres y mujeres asegurando la igualdad de oportunidades, de acuerdo con los perfiles de puestos.
- Se propiciará un ambiente de trabajo armonioso aplicando el modelo de equidad de género, previniendo el hostigamiento sexual y la no discriminación para el acceso al empleo.
- La selección en la contratación de candidatos(as) se basará en garantizar que se cubra con el perfil del puesto solicitado, Recursos Humanos se asegurará de que los/ las candidatos(as) cubran las capacidades, experiencias, habilidades y características personales que se requieren de acuerdo con el perfil.
- Los resultados del proceso de cada candidato(a) son confidenciales.



El proceso de selección y contratación se realizará con respeto y sin crear falsas expectativas. Además, se adaptará a las características culturales y normativas legales de cada país.

Compromisos de Grand Sirenis Hotels & Resorts con nuestra gente

Nuestra empresa se compromete a *ofrecer un ambiente de trabajo digno, armonioso y enfocado a la productividad, donde se generen las condiciones de trabajo que propicien el mejor desempeño de cada uno de nosotros, fomentando en todo momento el trabajo en equipo.*

Con este fin, nuestra empresa le da alta prioridad a:

- Salvaguardar nuestra gente y las instalaciones a través de equipos, dispositivos, sistemas y procedimientos de seguridad.
- Proteger el medio ambiente y la salud ocupacional de nuestros colaboradores.
- Definir, comunicar y hacer cumplir las políticas y reglamentos internos, como colaboradores debemos fomentar un ambiente de respeto mutuo y cumplir con las leyes, reglamentos, políticas y regulaciones de los países en los que operamos.
- No discriminar a los colaboradores por razón de raza, religión, edad, nacionalidad, sexo o cualquier otra condición personal o social ajena a sus condiciones de mérito y desempeño de sus funciones.
- No permitir ninguna forma de violencia, acoso, hostigamiento o abuso en el trabajo.
- Incentivar la formación y el crecimiento profesional de los empleados, según su desempeño y trayectoria.
- Vincular la retribución y promoción de los empleados a su desempeño, capacidad y compromiso.
- Garantizar la seguridad e higiene en el trabajo, adoptando las medidas necesarias para maximizar la prevención de riesgos laborales.
- Contribuir en la prevención de la contaminación de nuestra actividad.
- Respetar y cumplir los requisitos legales y otros que la organización suscriba.
- Promover la satisfacción de las necesidades de nuestros colaboradores y empleados así como mantener la seguridad de los mismos.
- Apostar por la Innovación tecnológica.
- Alcanzar altos niveles de exigencia en Higiene Alimentaria.
- Lograr tener un personal formado, cualificado y totalmente implicado en la consecución de nuestros objetivos y estándares.
- Participar activamente en el desarrollo de nuestra Comunidad Local.
- Mantener una clara oposición a la explotación infantil y sexual.
- Mantener con nuestros proveedores y subcontratistas una relación estrecha para hacerlos partícipes de nuestros valores.
- Estudiar y analizar sistemáticamente los resultados de nuestro Sistema de Gestión para poder lograr nuestros objetivos y lograr así, una mejora continua.

Responsabilidad de nuestra gente

Los colaboradores de Grand Sirenis Hotels & Resorts en el desempeño profesional de sus funciones deberán:

Conocer la Misión, Visión y contribuir a su logro, mediante la práctica de los valores compartidos de la empresa y el cumplimiento de lo establecido en nuestro Código de Ética Grand Sirenis Hotels & Resorts.

- Conocer, entender, cumplir y asegurar que se cumplan las políticas y reglamentos internos de **Grand Sirenis Hotels & Resorts**.
- Realizar un ejercicio profesional, ético y responsable de su actividad.
- Cumplir y hacer cumplir el Código Ético de la empresa y para ello darlo a conocer y establecer los mecanismos adecuados para garantizar su aplicación. La dirección de la empresa se asegurará del estricto cumplimiento del código ético, así como de tomar las medidas correctoras oportunas en caso de incumplimiento.
- Informar puntualmente y con exactitud a la dirección de la situación y perspectivas de la empresa.
- Cumplir y hacer cumplir las normas y principios de contabilidad generalmente aceptados y establecer los sistemas internos y externos de control y gestión del riesgo adecuado a las características de la empresa.



- Mantener los libros y registros de la empresa con exactitud y honestidad, de modo que permitan la obtención de información y la toma de decisiones de forma consciente y responsable.
- Facilitar a los auditores, externos e internos, de la empresa toda la información y explicaciones que requieran para la realización de su trabajo.
- Anteponer los intereses de la empresa cuando actúen en nombre y representación de ésta y no utilizar los activos de la empresa en su propio beneficio salvo con la debida transparencia, previa la autorización de la dirección de la empresa y mediante la contraprestación que sea adecuada en el mercado.
- Comunicar inmediatamente a la dirección, cualquier hecho o situación que pudiera suponer o llegar a ocasionar un conflicto entre el interés de la empresa y el particular del administrador o directivo y abstenerse de intervenir en su resolución.
- Facilitar la transparencia y el control de sus retribuciones de modo que se garantice su adecuación a su nivel de responsabilidad y desempeño y a las características de la empresa.
- Mantener la confidencialidad de los antecedentes, datos y documentos a los que tengan acceso por razón de sus funciones en la empresa, incluso después de haber cesado en ellas.
- Elegir a sus colaboradores y subordinados con arreglo a los principios de mérito y capacidad, sin favoritismo, procurando únicamente el interés de la empresa, sin anteponer otro tipo de intereses ajenos a la misma.



- Mantener lugares de trabajo seguros, de colaboración y saludables, donde se desarrolle un ambiente de trabajo agradable, sin comportamientos agresivos u hostiles.
- Mantener en todo momento objetividad y honestidad a la hora de procesar la información para que el resultado sea de utilidad para el Grupo.
- Compartir nuestro conocimiento y experiencia para beneficio de **Grand Sirenis Hotels & Resorts** y sus grupos de interés.
- Cumplir y asegurarse de que se cumplan los estándares de salud y seguridad.
- Proyectar con el buen ejemplo, la imagen de la empresa dentro y fuera de las instalaciones.

Austeridad en los negocios

En la empresa estamos convencidos de que los negocios y la operación cotidiana de la empresa deben llevarse a cabo en un contexto de sobriedad. Estamos comprometidos en llevar a cabo todos nuestros procesos de negocios bajo principios de austeridad. Los colaboradores de la empresa harán uso eficiente de los recursos disponibles a su alcance, buscando mantenerlos en perfecto estado de funcionamiento, procurando maximizar su capacidad y prolongar su vida útil.

Los jefes de cualquier nivel deberán ser

muy cuidadosos de hacer sólo los gastos necesarios y de no incurrir en aquellas prácticas onerosas que sólo por costumbre u ostentación se dan en el medio social o empresarial. Buscarán maximizar los recursos, además de promover en todo momento el uso eficiente de los recursos en las operaciones, actividades de lanzamiento, promocionales y formas de negocios, difundiendo con ello un mensaje de austeridad y sobriedad con el fin de evitar gastos innecesarios que repercuten en la economía de la empresa.



Compromiso de Grand Sirenis Hotels & Resorts con los derechos humanos

Debemos brindar oportunidades de entrenamiento y desarrollo profesional, otorgar reconocimiento, propiciar la comunicación abierta y los canales adecuados para la retroalimentación efectiva, y basar las promociones en los méritos. Adicionalmente, cumplimos con las leyes laborales aplicables, incluyendo el pago adecuado de salarios y honorarios, y evitar el trabajo forzado o realizado por menores de edad. En **Grand Sirenis Hotels & Resorts** creemos en el poder de actuar con integridad y es por eso por lo que damos especial atención al respeto de los derechos humanos.

Es así como nuestra compañía da un ejemplo global al:

- Enfatizar el cumplimiento de los derechos fundamentales y cumplir en todo momento con las prohibiciones legales relativas a esclavitud y trabajo infantil, así como evitar cualquier tipo de acto de discriminación.
- Tomar decisiones laborales considerando sólo el mérito individual y evitar discriminar debido a cualquier rasgo, factor o característica individual tal como edad, raza, etnicidad, religión, capacidad diferente, estado civil u orientación sexual, entre otros.
- Reconocer el derecho a la libertad de asociación.
- Dar prioridad en proveer un ambiente de trabajo seguro, sano, productivo y digno.
- Mejorar nuestros procesos y procedimientos para minimizar el impacto al medio ambiente y las comunidades en las que operamos.



Identificar actos discriminatorios

Los actos de discriminación son en general evidentemente ofensivos, y, por tanto, fácil de identificar. Algunas veces, la situación no es del todo clara. ¿Cómo podemos saber que hemos sido testigos de algún acto de discriminación? Reflexiona sobre los siguientes tipos de comentarios:

- “¿Puedes creer que la promovieron? Todo mundo sabe que las mujeres no son buenas líderes”
- “No entiendo porqué sigue en la empresa. Está demasiado viejo para este tipo de trabajo”
- “Es muy joven, ella no debería estar aquí. Necesitamos contratar gente con experiencia y conocimiento, no a alguien tan joven como ella”
- “Parece ser amable, pero la gente de esa parte del mundo no es de fiar. Será mejor no contratarlo”
- “No puedo creer que hayan promovido a una persona con discapacidad antes que, a mí.”

Todos los comentarios anteriores tienen algo en común: son discriminatorios y por lo tanto prohibidos. Si eres testigo de que alguna persona dentro de **Grand Sirenis Hotels & Resorts** hace comentarios similares, debes detener la conversación inmediatamente e informar a tu compañero que está violando nuestro Código de Ética. Te invitamos a reportar dicha situación sobre todo si empeora o continúa, tenemos canales de denuncia confidenciales para ello.



Conductas no aceptadas

Es crítico para alcanzar los objetivos y ejecutar nuestras operaciones que todos los que trabajamos en **Grand Sirenis Hotels & Resorts** cumplamos con los principios de los derechos humanos fundamentales. Adicionalmente, *es nuestra responsabilidad reportar cualquier posible violación a estos derechos*, lo anterior incluye cualquier acto de represalias que alguien pudiera haber experimentado por defender sus derechos humanos o el de otros.

No dudes en contactar a tu departamento de Recursos Humanos para denunciar cualquier conducta no aceptada.

Los colaboradores directos de la empresa no podrán, en principio, ejercer actividad remunerada paralela en el mismo horario ejercido en la empresa a la ejercida en la Empresa, ni asumir sociedad en negocio paralelo a su trabajo. En casos excepcionales, es imprescindible que el ejercicio de esta actividad sea de conocimiento de su jefe, el cual tendrá que pedir a la dirección, autorización por escrito, pudiendo ser aprobado en caso de que no afecte el desempeño del profesional, o que sea de interés de la propia Empresa.

Está terminantemente *prohibido usar para fines particulares las tecnologías, procedimientos, know-how y otras informaciones de propiedad de la Empresa o por ella desarrolladas u obtenidas, así como manifestarse en nombre de la empresa cuando no se está expresamente autorizado o habilitado para tal cosa.*

Ningún colaborador o cualquiera de sus familiares puede beneficiarse de cualquier compra de bienes o servicios directamente de un proveedor en nombre de la empresa, o cualquier ganancia personal con transacciones hechas como colaborador de la Empresa, sin que sea previamente autorizado por la Empresa o a través de la dirección general.

El colaborador no ejercerá otra actividad que lo desvíe de sus responsabilidades en la empresa o que genere conflictos de intereses. Debe comunicar anticipadamente a la empresa cualquier transacción comercial bajo su responsabilidad, que envuelva a la empresa en donde trabajen miembros de su familia.

No permitir, a través de relaciones profesionales o personales, que la relación con exempleados y terceros relacionados de una u otra manera con la empresa vengan a influenciar cualquier decisión de la misma o a propiciar el acceso a informaciones privilegiadas;

No se permite el acoso de ningún tipo:

- Acoso verbal: comentarios denigrantes, bromas o difamaciones, entre otros.
- Acoso físico: contacto innecesario u ofensivo.
- Acoso sexual: insinuaciones, requerimiento de favores, conducta verbal o física de naturaleza sexual.



No se permite el consumo de bebidas alcohólicas dentro del complejo, ni laborar bajo los efectos de dichas bebidas alcohólicas. Es absolutamente inaceptable para todos los empleados y directivos el ser adictos *y/o consumir, vender o comercializar cualquier tipo de drogas.*

Desarrollo y valores del Personal

En Grand Sirenis Hotels & Resorts sabemos que el éxito depende de la calidad de nuestro Personal. Por eso estamos comprometidos a propiciar el desarrollo personal y fomentar el aprecio a los más altos valores morales y normas éticas, a través de un trato claro, directo y ético. Es parte de nuestra responsabilidad inspirar entre nuestros compañeros el valor de nuestro trabajo y su repercusión en la Empresa y en la sociedad. *Estamos decididos a transmitir y difundir nuestros valores y principios a través de nuestra conducta.*

Los colaboradores de Grand Sirenis Hotels & Resorts, en especial los jefes, tienen el compromiso de *propiciar un ambiente de trabajo satisfactorio en el que cada uno tenga y sienta libertad para actuar, decir y decidir en su área de responsabilidad y se sienta a gusto dentro de un ambiente de respeto, confianza y sencillez, en donde se promueva el aprendizaje y se comparta tanto la motivación como las mejores prácticas.*

La empresa valora y respeta la individualidad de sus empleados y estimula la diversidad de ideas como fuente de competitividad.

Nuestra empresa es su gente, y sólo en la medida en que nuestros colaboradores crezcan, crecerá Grand Sirenis Hotels & Resorts.



RELACIÓN CON LOS CLIENTES

Nos esforzamos en promover la práctica de los estándares de nuestro Código ético. Por tal motivo, promovemos entre nuestros clientes el cumplimiento de las estipulaciones de este Código de Ética. En caso de que identifiquemos que un cliente está involucrado en actos ilegales o no éticos, pudiera resultar en ser reportado ante las autoridades competentes.

La información de los clientes es confidencial, por lo que queda estrictamente prohibido dar a conocer a terceros ajenos a la empresa información relativa de los mismos.



RELACIÓN CON LOS PROVEEDORES

Se deberán elegir a proveedores que compartan los valores éticos que sostiene la empresa, además de cumplir criterios de calidad, rentabilidad y servicio. Está prohibido asignar compras a familiares o conocidos que no cumplan con los requisitos antes mencionados y no demuestren ser la mejor alternativa en el tiempo y políticas de compras de la empresa.

La información de proveedores es confidencial, por lo que queda estrictamente prohibido dar a conocer a terceros ajenos a la empresa información relativa a los mismos.

Todos los colaboradores deberán relacionarse con los proveedores de bienes y servicios de forma lícita y establecer una relación comercial, únicamente de pura conveniencia para la empresa.

Nos relacionamos con los proveedores de una manera ética y lícita

Se cuenta con un procedimiento de compras con la finalidad de:

- Optimizar la función de compras: minimizar el coste total de aprovisionamiento garantizando el nivel de servicio adecuado, maximizando la calidad.
- Evitar duplicidades, desperdicios e inutilizaciones
- Mantener niveles de calidad
- Mantener continuidad en el abastecimiento

Todos los proveedores deben de seguir ciertos principios como:

- Eliminar toda forma de trabajo infantil
- Evitar cualquier tipo de trabajo forzoso
- Evitar la discriminación en cualquier forma.
- Obtener y mantener los permisos ambientales para la operatividad de Sirenis en caso de ser requeridos.

Buscaremos y seleccionaremos únicamente proveedores cuyas prácticas empresariales respeten a la empresa y a sus colaboradores, que no incumplan la ley y no pongan en peligro la reputación de la empresa.

Buscaremos que la relación con nuestros Proveedores sea siempre una relación ganar-ganar.

- Seleccionaremos a los proveedores en base a las necesidades de sus productos o servicios, así como de su precio, condiciones de pago, de entrega y calidad, no

aceptando ni ofreciendo regalos o comisiones, en metálico o en especie, que puedan alterar las reglas de libre mercado en la adquisición de bienes y/o prestación de servicios.



- Se debe evitar hacer comparaciones falsas o engañosas con productos o servicios equivalentes que ofrecen los competidores.
- Todos los colaboradores deben buscar la excelencia de los bienes y servicios de la empresa de modo que nuestros clientes obtengan la satisfacción esperada de los mismos.



RELACIÓN CON COMPETIDORES

- Competir lealmente con otras empresas cooperando a la consecución de un libre mercado basado en el respeto mutuo entre competidores, absteniéndose de realizar prácticas desleales.
- En particular, no captar clientes de otros competidores mediante métodos no éticos.
- Cuando se tenga contacto con empresas competidoras, se debe evitar mencionar temas que pudiesen generar riesgos o contingencias para la empresa.
- Los directivos y colaboradores de la empresa que tengan contacto con representantes de competidores mantendrán una actitud profesional, apegada a los principios y valores de la empresa que representan, y cuidarán su imagen personal y la del grupo.
- No está permitido asesorar o tener comunicación de negocios con empresas competidoras.
- La empresa no participará en ningún acuerdo que pretenda limitar el libre juego de las fuerzas de los mercados en que opera y no utilizará medios impropios para mejorar su posición competitiva en dichos mercados.
- Garantizar los productos y servicios de la empresa y atender de forma rápida y eficaz las reclamaciones de nuestros clientes y usuarios buscando su satisfacción más allá del mero cumplimiento de la normativa vigente.
- La meta siempre debe ser superar la expectativa del cliente por nuestro producto.

RELACIÓN CON LA COMUNIDAD

- Somos respetuosos de los valores culturales y derechos humanos de las comunidades locales de nuestros lugares de influencia, incluyendo poblaciones indígenas y/o colectivos que estén expuestos a situaciones de vulnerabilidad.
- *Generamos prosperidad y desarrollo sostenible a las comunidades locales, fomentado su cultura, tradiciones y valores, a través de nuestros proyectos de valor compartido.*
- Dichos compromisos están alineados a nuestro Plan Anual de Inversiones Sostenibles y a los objetivos de desarrollo sostenible.
- Respetamos el medioambiente y adoptamos un enfoque preventivo para minimizar el impacto ambiental de nuestra actividad.

RELACIÓN CON LOS ACCIONISTAS

Con nuestros accionistas nos comprometemos a poner en marcha lo siguiente:

- Realizar buenas prácticas en materia de gobierno corporativo.
- Establecer controles internos y de gestión de riesgos.
- Reportar inmediatamente cualquier situación que ponga en riesgo la estabilidad del negocio.

RELACIÓN CON LAS AUTORIDADES

Se deberá conocer, cumplir y promover el cumplimiento de leyes, reglamentos, normas y demás disposiciones legales aplicables, establecidas por los gobiernos de los países en los que operamos.

No debemos prometer ni ofrecer ningún tipo de cosas de valor a un agente, funcionario de gobierno o político en cuyo caso la contribución sea ilegal. Esto incluye desde dinero en efectivo, pago de facturas no lícitas o prestaciones indirectas como el uso de los recursos y/o las instalaciones de la empresa en beneficio de dicho funcionario.

El personal de **Grand Sirenis Hotels & Resorts** no debe, por ningún motivo, cometer un acto ilegal o indebido, ni inducir o instruir a un tercero a cometerlo.

Si un colaborador duda sobre el carácter legal de una práctica, o tiene duda ante cualquier ley, regulación o estándar, debe dirigirse al Comité de Ética



RELACIÓN CON TOUR OPERADORES

Un Tour operador es un aliado comercial, por tanto, nos comprometemos a mantener un nivel de comunicación correcto para el éxito de ambos. Cumpliendo con sus estándares de calidad y operación y también solicitando que se cumpla con nuestros estándares y objetivos de desarrollo sostenible marcados

Para Sirenis los Tour Operadores se han convertido en aliados estratégicos a través de un esquema ganar-ganar, mediante la implementación de compromisos en materia de sostenibilidad que se refleja en nuestra operación. Los compromisos que tenemos son:

- Establecer procedimientos de gestión de la sostenibilidad y buenas prácticas ambientales y sociales.
- Promocionar y fomentar prácticas sostenibles en el sector turístico
- Comunicar los acuerdos y méritos en materia de sostenibilidad con el apoyo del uso de logos de certificaciones en materia de sostenibilidad
- Mantener nuestro sello de certificación en sostenibilidad basado en los estándares internacionales.
- Cumplir con una actuación de excelencia en materia de sostenibilidad a través de la implementación de estrategias de protección al ambiente, protección cultural del destino, eficiencia energética, gestión adecuada de residuos y recursos hídricos, fomento de prácticas laborales necesarias para un crecimiento y preparación profesional, conservación del capital natural y mantenimiento de relaciones con la comunidad local.

A través del mantenimiento de estos compromisos Sirenis comunica su excelencia en materia de sostenibilidad a nuestros clientes y otros grupos de interés.



APPLE LEISURE GROUP®



Booking

RELACIÓN CON ORGANIZACIONES DE LA SOCIEDAD CIVIL

Mantenemos el compromiso activo con los colectivos sociales más desfavorecidos y trabajamos en conjunto con Organizaciones de la Sociedad Civil en proyectos de valor compartido.

Creemos firmemente que una sólida cooperación social y ambiental basada en la confianza y una serie de valores compartidos entre las Organizaciones de la Sociedad Civil y nuestra familia Sirenis, son la base del valor compartido. En este sentido, los compromisos que asumimos con transparencia y responsabilidad son:

- Considerar sus expectativas a través de nuestro análisis de materialidad.
- Poner en marcha iniciativas que promuevan una mayor responsabilidad ambiental y social.
- Desarrollar e implementar iniciativas de cooperación nacional e internacional, así como proyectos orientados a personas y/o colectivos desfavorecidos proporcionando un valor añadido de cara al desarrollo sostenible.
- Apoyar y ayudar a avanzar a las comunidades en las que operamos.
- Adherirnos a iniciativas y códigos cuyo propósito sea guiar hacia un desarrollo sostenible.

A través de esta vinculación introducimos el enfoque colaborativo y damos un salto real tomando decisiones determinadas partiendo de una mirada que tenga en cuenta el impacto colectivo más que el impacto individual, logrando multiplicar los resultados.



OPERACIONES Y ACTIVIDADES



ANTI-SOBORNO

Rechazamos cualquier tipo de acto de corrupción. Dar o recibir sobornos puede provocar graves daños para las personas implicadas, tanto así, como la privación de su libertad por daños severos para **Grand Sirenis Hotels & Resorts**. Nuestra actividad se debe desarrollar en un marco de total transparencia y cumpliendo con la normativa local vigente. Todas las formas de corrupción no son éticas e investigaremos todas las denuncias que se puedan dar a efectos de tomar las medidas disciplinarias y correctivas oportunas.

No debemos hacer de manera indirecta lo que no estamos autorizados para hacer de manera directa. La ignorancia no servirá como excusa para no cumplir con las leyes anticorrupción. Antes de establecer contacto con terceras personas, debemos asegurarnos de su reputación y voluntad para el cumplimiento de nuestro código ético. En caso de duda, por favor consulte con el departamento de administración.



CONFLICTOS DE INTERÉS Y OPORTUNIDADES COMERCIALES

Todos los que trabajamos en Grand Sirenis Hotels & Resorts tenemos la obligación de actuar de manera transparente y ética, defendiendo siempre los intereses de la compañía.

Con el propósito de evitar que se presenten conflictos entre los intereses personales y los de la empresa y en aras a propiciar una solución en caso de requerirse, todos los colaboradores de la empresa tienen la responsabilidad de declarar cualquier interés financiero o no financiero que pueda entrar en conflicto con su función dentro de la Empresa. Si alguien considera que existen intereses personales que pueden influir en su desempeño en el trabajo, habrá de comunicárselo por escrito a su jefe inmediato. Dada la importancia de este punto para las buenas relaciones Empleado-Empresa; el incumplimiento de esta política puede ser causa de terminación de la relación laboral.

Los trabajadores y sus familiares habrán de rechazar ingresos y/o beneficios brindados por quienes hoy son proveedores, clientes o competidores.

Ningún empleado puede usar el equipo, materiales o recursos propiedad de la Empresa para cualquier tipo de actividad que no tenga relación con su trabajo.

Ningún empleado puede tener interés financiero alguno o de cualquier otra índole en un negocio competidor o proveedor. Los familiares de los empleados de la empresa podrán trabajar dentro de la misma, siempre y cuando la naturaleza de su parentesco no afecte ni el desempeño de su trabajo ni la relación laboral entre empleado y Empresa, para este punto se deberá consultar nuestra política de contratación de familiares.

Por tanto, han de excluirse las siguientes situaciones entre familia:



- Relación directa Jefe-Empleado.
- Si en el parentesco uno de ellos tiene nivel ejecutivo, directivo o de jefatura, su familiar no deberá laborar en el mismo departamento.

Para llevar a efecto lo anterior, los que ejercen cualquier nivel de jefatura/puesto directivo tiene la responsabilidad de vigilar este aspecto para prevenir posibles conflictos de interés y por ello actuar consecuentemente.

REGALOS, ATENCIONES Y OTRAS CORTESÍAS

No vamos a aceptar o dar cortesías que pueda afectar a una negociación actual o futura. Está totalmente prohibido condicionar una negociación a cambio de recibir algún regalo, cortesía, servicio, descuento, viaje o entretenimiento para uso de un colaborador o sus familiares.

Regalos provenientes de clientes, proveedores actuales o futuros y competidores son aceptables solo cuando son fines legítimos de negocio. Ocasionalmente se podrán aceptar obsequios con un valor aproximado de 100 USD. Si el obsequio excediera la cifra

anterior, se deberá dar aviso al jefe de nivel directivo, quien tendrá la responsabilidad de decidir el curso de acción a seguir. No está permitido recibir regalos en dinero.

En ninguna circunstancia está permitido el soborno o la extorsión.

Si alguna persona dentro de la organización está siendo objeto de soborno o extorsión dentro o fuera de la organización, debe reportarlo de inmediato a su supervisor.

CONTRIBUCIONES Y ACTIVIDADES POLÍTICAS

El personal de la empresa está en su libertad de realizar contribuciones políticas en forma directa o a través de comités u otras entidades en las que **Grand Sirenis Hotels & Resorts** participe, siempre y cuando esas contribuciones se realicen dentro del marco de la legislación vigente. **Grand Sirenis Hotels & Resorts** respeta dicho derecho, siempre y cuando no interfiera en el cumplimiento de los deberes y responsabilidades dentro de la empresa y se realicen estrictamente a nivel personal. No está permitido que utilicemos las instalaciones de la empresa para fines políticos. De todas formas, **Grand Sirenis Hotels & Resorts** no se responsabiliza de la actuación personal de un colaborador en el desempeño de su función política. La actuación de dicho colaborador en su desempeño político no significa en ningún caso una afiliación política o representación por parte de **Grand Sirenis Hotels & Resorts**.

Entendemos por contribución política la entrega de bienes, servicios, cualquier derecho a partidos políticos o asociaciones de carácter público. Entendemos por actividad política o pública, el ejercicio de desarrollo de cualquier actividad pública en representación de un partido político y/o asociación de carácter público.



CONTROLES

INFORMACIÓN CONFIDENCIAL Y/O PRIVILEGIADA

La gestión de la información es fundamental para el éxito de los negocios. Se debe manejar de una manera objetiva, responsable y siempre en la perspectiva de defensa de los intereses de Grand Sirenis Hotels & Resorts .

Entendemos que la información confidencial es aquella que **Grand Sirenis Hotels & Resorts** no publica abiertamente en sus canales oficiales de comunicación o en declaraciones públicas que de manera discrecional, que en cumplimiento de sus obligaciones realiza. De manera enunciativa, aunque no limitativa, entendemos que es información confidencial lo siguiente:

- Información contable y proyecciones financiera
- Estructuras de capital, inversión en acciones o previsiones de financiación
- Plan estratégico, planes de negocio y planes de expansión
- Disputas judiciales y/o administrativas de cualquier índole
- Cambios organizacionales bien de estructura o de posiciones
- Investigación y desarrollo de nuevos productos y procesos
- Información personal de los colaboradores, proveedores y clientes de Grand Sirenis Hotels & Resorts Propiedad intelectual
- Planes de marketing y política de precios



Es responsabilidad de cada uno de nosotros hacer un buen uso de la información. Quien tiene personal a cargo se debe asegurar que el mismo también haga un correcto uso de la información que maneja, por lo que debe establecer las políticas necesarias para garantizar la protección de dicha información.

Quienes trabajamos en **Grand Sirenis Hotels & Resorts** no debemos de ningún modo revelar información confidencial, salvo cuando se cuente con la autorización expresa y sea con un fin estrictamente de negocios, en defensa de los intereses comerciales de **Grand Sirenis Hotels & Resorts**. Cuando se revele dicha información confidencial de manera autorizada, siempre habrá que anunciar a quien se le está enviando dicha información que la misma es de carácter confidencial y cuando se trate de terceros, siempre habrá que firmar una carta de confidencialidad entre las partes. Está prohibido hacer uso de la información confidencial para beneficio personal de un colaborador, sea directamente o a través de una persona. Esto puede ocasionar pérdidas para **Grand Sirenis Hotels & Resorts**. El uso irregular de la información confidencial puede ocasionar daños civiles o penales, a reserva de las acciones disciplinarias internas que de lugar pudieran aplicar.

CONTROLES Y REGISTROS FINANCIEROS

Grand Sirenis Hotels & Resorts adopta la responsabilidad de comunicar de una manera efectiva y oportuna su situación financiera a sus diferentes grupos de interés, a efectos de poder fortalecer la credibilidad y la confianza con los mismos. Siendo así, los colaboradores debemos garantizar que los registros contables se realizan de manera oportuna, a valor de mercado y que reflejan la imagen fiel de la organización en cada momento.

Los registros financieros incluyen los documentos relacionados con los estados financieros, declaraciones fiscales o informativas, la contabilidad como tal y cualquier papel de trabajo que sirva como soporte de dichos registros o fruto de cualquier análisis previo realizado. Los controles financieros son los procesos de control interno relacionados con la salvaguarda de la información y la calidad y veracidad de los registros financieros.

Nunca estará permitido falsificar información para cumplir una meta. En caso de hacerlo, es una violación directa de nuestro código y hacerlo podría perjudicar a nuestra organización.



PROTECCIÓN DE ACTIVOS

La custodia y cuidado de los activos de la empresa es responsabilidad de todos y cada uno de los integrantes de la misma.

Entendemos por activos de la empresa no sólo *los edificios, vehículos, maquinaria o mobiliario, sino también los planos, diseños, procedimientos, sistemas, tecnología, estrategias de negocio, planes de lanzamiento, campañas promocionales y desde luego nuestra marca*, entre otros.

Los colaboradores de la empresa *cuidarán con especial diligencia los activos que se les encomienden y estarán atentos a informar a su superior inmediato sobre situaciones que puedan conducir a la pérdida o al uso indebido de dichos activos.*

Todos y cada uno de los integrantes de la empresa tienen el compromiso de proteger la integridad de las marcas, así como el de desarrollar de manera competitiva y ventajosa su valor en el mercado.

ADMINISTRACIÓN DEL CÓDIGO DE ÉTICA

Procedimiento para consultas, sugerencias y reportes sobre los puntos contenidos en este código de ética.

Grand Sirenis Hotels & Resorts exhorta a todos sus colaboradores a *reportar las sospechas de violación a este código ético*. La empresa investigará a profundidad cualquier reporte hecho de buena fe. Más aún, *no se tolerará ningún tipo de represalia por denuncias o reportes hechos de buena fe*. La comunicación abierta de situaciones e inquietudes por parte de los colaboradores sin temor a consecuencias negativas es vital para la adecuada implementación de nuestro código ético. *Todos los que trabajamos en Grand Sirenis Hotels & Resorts debemos cooperar en las investigaciones internas de temas de ética*. La información presentada con relación a los casos reportados recibirá una respuesta expedita, profesional y confidencial.

Nuestro Código de Ética es aplicable a toda la organización y es nuestra responsabilidad cumplirlo y hacerlo cumplir.

Para este fin, se han establecido diferentes canales de comunicación que el personal puede utilizar *para resolver dudas acerca del Código de Ética, realizar sugerencias, informar sobre casos de ejemplaridad donde se promuevan los valores, o bien, evidenciar conductas indebidas dentro de la organización*. No siempre es sencillo definir y juzgar si una situación viola las disposiciones de este Código de Ética. Se espera que cualquier duda sobre el carácter legal y/o ético de una situación sea reportada a la instancia correspondiente.

Por lo tanto, cuentas con las siguientes alternativas:

- Tu jefe inmediato
- Gerencia de Recursos Humanos
- Director de operaciones o correo expresate.mx@sirenishotels.com
- Intranet Soy Sirenis en la parte de Contáctanos
- Comité de Ética a través del correo electrónico denuncias.sirenis@sirenishotels.com

Sistema de Consecuencias ante una falta a este código ético

Vivir intensamente nuestros Valores nos beneficia en lo personal y a quienes nos rodean; la empresa lo fomenta y reconoce públicamente los casos ejemplares. Es por ello por lo que cuando una persona incurra en una conducta perjudicial para la organización, habrá una consecuencia, que puede ir desde una amonestación, hasta el despido, sin perjuicio de cualquier acción, obligación o sanción que resulte de la ley vigente. Recuerda que los jefes inmediatos tienen la responsabilidad de ser ejemplo en la práctica y promoción de estos Valores; esto implica dar reconocimiento a su equipo, así como aplicar las sanciones oportunamente en caso de que el personal a su cargo haya incurrido en una conducta no deseada. *Cada uno de nosotros debemos asegurarnos que nuestros compañeros vivan los valores y principios de nuestro Código de Ética. El no cumplir con lo que está estipulado en el mismo, se considerará una falta de conducta y la persona involucrada podrá ser sujeto a acciones disciplinarias.*

Estructura administrativa del Código de Ética

La administración del Código de Ética corresponde propiamente a las siguientes personas o entidades:

- El responsable último será el consejo de administración
- El Comité de Ética de **Grand Sirenis Hotels & Resorts** estará conformado por los directores corporativos del Club Vacacional, Recursos Humanos, Administración y Operaciones. Cuando la queja sea sobre un director corporativo se elevará al director general o en su defecto al consejo de administración.

Será responsabilidad de los directores de cada destino y su responsable máximo de Recursos Humanos, de Calidad y de Administración donde operemos, asegurarse de la debida difusión y aplicación de este Código de Ética, lo que significa:

- Promover los valores y conductas que se fomentan en nuestro Código de Ética
- Ser un órgano de consulta
- Canalizar casos a la instancia apropiada
- Aprobar correctivos que garanticen la consistencia global
- Generar estadísticas y reportes
- Atender las solicitudes de aclaración del personal

El Comité de Ética, tiene las siguientes funciones:

- Actualizar y modificar nuestro Código de Ética
- Investigar y documentar casos selectivamente
- Promover consistencia a nivel global en la interpretación y aplicación del Código para el adecuado manejo de sus funciones.

Todos los que trabajamos en **Grand Sirenis Hotels & Resorts** compartimos los valores que se viven en nuestra organización y expresamos nuestra responsabilidad de vivirlos y promoverlos en la Carta de Compromiso que firmamos al recibir el Código de Ética

Los lineamientos contenidos en este Código de Ética no pretenden ser exhaustivos y tienen como complemento las políticas y procedimientos de **Grand Sirenis Hotels & Resorts**.





POLÍTICAS SIRENIS

*SIRENIS HOTELS
& RESORTS*



POLÍTICA DE DERECHOS HUMANOS



GRANDSIRENIS
HOTELS & RESORTS



Cualquier mérito que obtengamos, pequeño o grande, no tendrá valor alguno si no respetamos y garantizamos los derechos humanos consignados en favor del individuo.

Con nuestra política de derechos humanos en **Grand Sirenis Hotels & Resorts**, brindamos un marco de respeto e igualdad entre quienes formamos parte de esta “*Grand Familia*” y es por ello que es nuestra obligación, independientemente de la labor o puesto que desempeñemos, el observarla y reportar cualquier conducta que vaya en contra de sus fundamentos.

Los derechos humanos son universales y la base de una vida plena y digna.

Lissette Jasso Fouilloux

Directora de Recursos Humanos

OBJETIVO

Establecer nuestro compromiso de promoción y prevención que asume **GRAND SIRENIS HOTELS & RESORTS** en materia de derechos humanos que incluye los derechos fundamentales, libertades y estándares de conducta que se deberán cumplir y hacer cumplir por parte de todos sus miembros.

La presente política refuerza compromisos ya asumidos y difundidos en su código ético, política para el equilibrio familiar-laboral, política de seguridad y salud en el trabajo, política de inclusión laboral y en el procedimiento ante acoso sexual, hostigamiento y discriminación.

En **GRAND SIRENIS HOTELS & RESORTS** buscamos alinear nuestras estrategias y operaciones con los principios universales de derechos humanos y se toma como referencia la Declaración Universal de los Derechos Humanos de las Naciones Unidas, la declaración de Principios y Derechos Fundamentales en el Trabajo de la OIT, Convención sobre los derechos del niño y Pacto Mundial de las Naciones Unidas. Asimismo, expresamos nuestro compromiso por respetar los derechos de nuestro personal, las personas que nos visitan y las empresas asociadas.



PRINCIPIOS RECTORES

En **GRAND SIRENIS HOTELS & RESORTS** estamos comprometidos con la libertad, respeto, inclusión y equidad de las personas y de los derechos que le son inherentes a todo ser humano, velamos y promocionamos un entorno de respeto y sin discriminación de cualquier tipo. Por lo que este compromiso es una invitación para promover nuestra cultura organizacional a nuestros grupos de interés.

Los principios rectores de esta política son:

SISTEMAS DE SALUD Y SEGURIDAD

- Fomentar y asegurar una cultura de protección a la salud y seguridad en nuestros colaboradores, huéspedes, proveedores y visitantes, asegurando contar con instalaciones seguras, apropiadas y sanitarias.
- Asegurar que los colaboradores cuenten con el equipo de protección y capacitación necesarias para realizar sus tareas de manera segura.
- Involucrar activamente a los colaboradores en actividades de salud y seguridad.
- Garantizar los más altos estándares de higiene y calidad alimentaria de acuerdo a los instrumentos legales aplicables.
- Contar con procedimientos de salud y seguridad eficaces conforme a las normas de la industria, así como lo establece nuestra Política de Seguridad y Salud en el Trabajo.





RETRIBUCIONES JUSTAS Y DIGNAS: HORAS, SALARIOS Y LICENCIAS

Asegurar que la semana laboral sea acorde a las disposiciones legales aplicables y que los colaboradores reciban periodos de descanso razonables. Asimismo, se cuenta con un Reglamento Interno de Trabajo en concordancia con las disposiciones legales aplicables.

Ofrecer salarios dignos y emocionales a los colaboradores como forma de promover el bienestar y la felicidad.

Ofrecer oportunidades enfocadas a la conciliación de la vida personal y laboral, así como lo establece nuestra Política para el Equilibrio Familiar- Laboral, sin por ello perjudicar las necesidades de **GRAND SIRENIS HOTELS & RESORTS**.

Asegurar el pago oportuno de las licencias de vacaciones, enfermedad y parental y las demás aplicables.

Asegurar que todos los colaboradores reciban contratos de trabajo antes de empezar a trabajar para la empresa, y que los contratos sean comprendidos por cada empleado.

TRATO JUSTO

- Proteger a los trabajadores del acoso laboral, incluyendo acoso físico, verbal, sexual o psicológico, abuso o amenazas. De este modo y en línea con nuestra Política de Prevención de riesgos psicosociales y Procedimiento ante acoso sexual, hostigamiento y discriminación luchamos contra cualquier forma de acoso,
- Respetar la privacidad de nuestros colaboradores y huéspedes cuando se reúne información privada o se vigila el lugar de trabajo. Así como lo estipula nuestra Política de Datos Personales.

IGUALDAD E INCLUSIÓN

- Promover la inclusión e igualdad, a través del aseguramiento de practicas no discriminatorias por razón de raza, sexo, cultural, religión, opinión política, estatus académico, orientación sexual, discapacidad o cualquier otra característica distintiva. En concordancia con nuestra Política de Inclusión Laboral.
- Todos los procesos de postulación, reclutamiento, selección y contratación serán incluyentes y con igualdad de oportunidades.
- Recibir en igualdad de condiciones capacitación acorde a las funciones y requerimientos del puesto.
- Atender a nuestros huéspedes bajo criterios de no discriminación, haciendo que la oferta de nuestro servicio sea incluyente.

DERECHO DEL NIÑO Y EXPLOTACIÓN INFANTIL

- Rechazamos la explotación sexual en niños, niñas y adolescentes, estamos comprometidos en cumplir todas las leyes y reglamentos aplicables para la prevención en esta materia.
- Apoyamos y promovemos mecanismos que previenen la explotación infantil y el turismo sexual.

TRABAJOS FORZOSOS Y ESCLAVITUD

- Velar y respetar los derechos humanos rechazando cualquier acto de explotación laboral, trabajo forzoso y esclavitud.

LIBERTAD DE ASOCIACIÓN Y NEGOCIACIÓN COLECTIVA

- Respetar el derecho de los colaboradores a la libertad de asociación, sindical y a la negociación colectiva.
- Cumplir con la legislación vigente, facilitando a los colaboradores espacios de reunión y debate, junto con sus representantes sindicales.



COMUNIDADES

- Respetar los valores culturales y derechos humanos de las comunidades locales de nuestros lugares de influencia, incluyendo poblaciones indígenas y/o colectivos que estén expuestos a situaciones de vulnerabilidad.
- Generar prosperidad y desarrollo sostenible a las comunidades locales, fomentando su cultura, tradiciones y valores, a través de nuestros proyectos de valor compartido.
- Dichos compromisos están alineados a nuestro Plan Anual de Inversiones Sostenibles de **Grand Sirenis Hotels & Resorts**.



MEDIO AMBIENTE SANO

- Proteger a nuestros colaboradores, huéspedes, proveedores y visitantes de riesgos de contaminación tóxica, a través de una gestión racional de los productos químicos y desechos.
- De este modo y en línea con nuestra Política de Sostenibilidad **Grand Sirenis Hotels & Resorts** adquiere el compromiso de aplicar un enfoque integral que toma en consideración las preocupaciones ambientales junto con el desarrollo económico y social bajo la visión de un desarrollo sostenible.



POLÍTICA DE ANTICORRUPCIÓN



GRANDSIRENIS
HOTELS & RESORTS



En **Grand Sirenis Hotels and Resort** estamos sinceramente comprometidos con la lucha y el rechazo de la corrupción en todos los contextos, formas y modos de ocurrencia. La manifestación a favor de una conducta ejemplar debe continuar distinguiendo nuestro compromiso diario, que está dirigido a nuestro bien más importante: nuestra integridad, así como lo establece nuestro Código Ético.

Antonio Quirant

Director Administración
y Control Caribe

OBJETIVO

Establecer los principios de actuación y contribuir a erradicar la corrupción a través de lineamientos basados en los valores de integridad, transparencia y cumplimiento.

Grand Sirenis Hotels & Resorts acepta ampliamente que las empresas tienen la responsabilidad de actuar con honestidad y ética, como parte de su filosofía empresarial, por lo que, basado en los lineamientos contra la corrupción establecidos en el décimo principio del Pacto Mundial de la Organización de las Naciones Unidas, promueve que todos los colaboradores, sin importar el nivel jerárquico, sean ejemplo, con su comportamiento, en cualquier trato o negociación a nombre de la empresa.

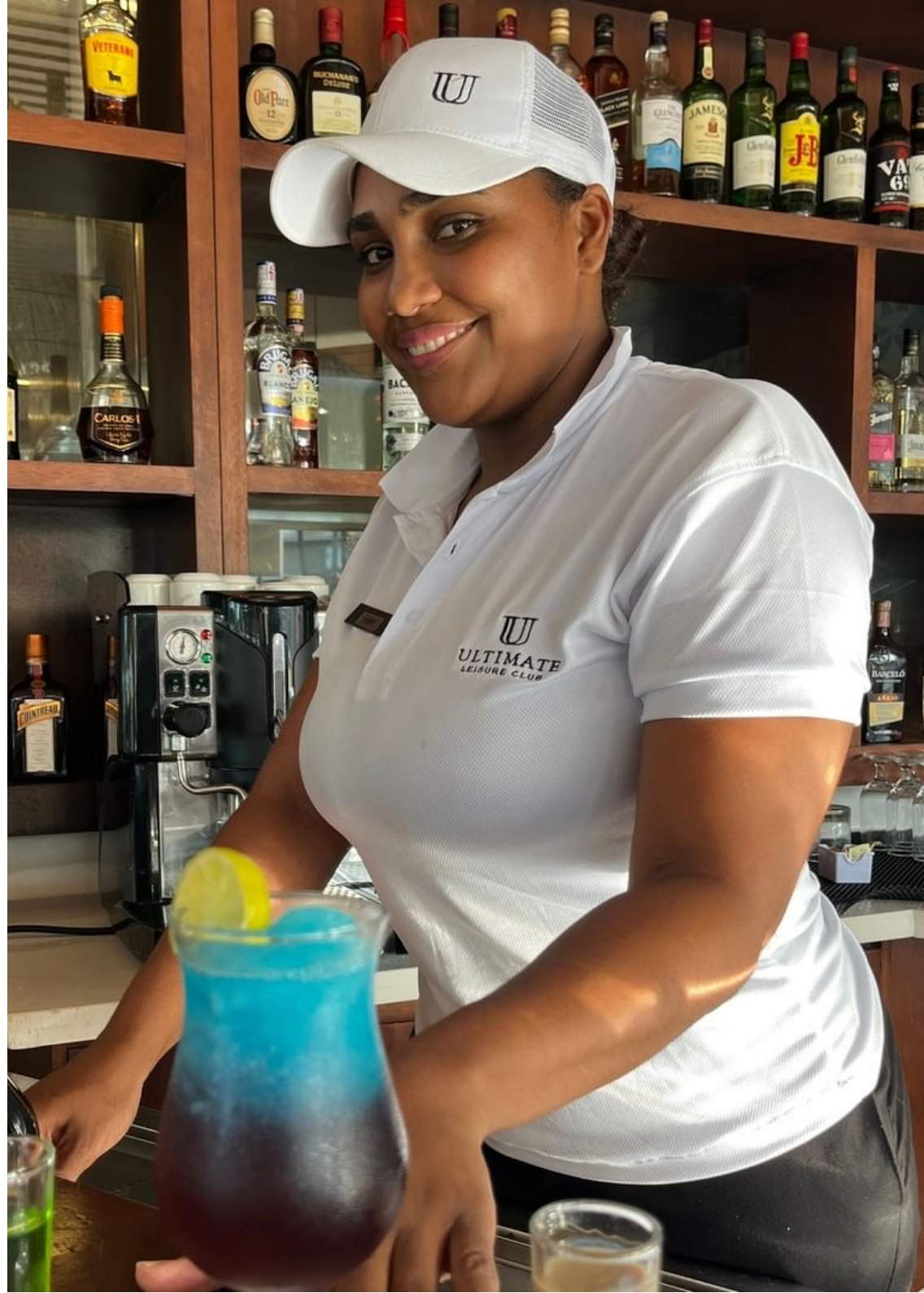
Grand Sirenis Hotels & Resorts está sinceramente comprometido con la lucha y el rechazo de la corrupción en todos los contextos, formas y modos de ocurrencia. La manifestación a favor de una conducta ejemplar debe continuar distinguiéndose por el compromiso diario y la integridad, tal y como lo establece su Código Ético.



LUCHA CONTRA LA CORRUPCIÓN DE SIRENIS HOTELS & RESORTS

Grand Sirenis Hotels & Resorts, está comprometido con la promoción de la conducta comercial ética y responsable, con el cumplimiento de las leyes, reglamentaciones, normas y directrices aplicables a sus negocios en los países dónde opera.

La empresa suscribió los Principios del Pacto Mundial de Naciones Unidas y al Código Ético Mundial para el Turismo, apoya la Transparencia Internacional. En base a ello, **Grand Sirenis Hotels & Resorts** ratifica su compromiso de combatir la corrupción, en todas sus formas, incluyendo la extorsión, el soborno y la lucha contra la corrupción mediante la implementación de un Código Ético.



COMPROMISO CON LA LUCHA CONTRA LA CORRUPCIÓN

Grand Sirenis Hotels & Resorts tiene tolerancia cero en materia de corrupción y soborno y el firme compromiso de actuar con ética, honestidad y rectitud en todo momento, tal y como se menciona en los principios de conducta de la empresa.

Los compromisos y lineamientos adquiridos de **Grand Sirenis Hotels & Resorts** son los siguientes:

- Dar estricto cumplimiento a los reglamentos, leyes y normas que apliquen en el desempeño de la empresa a nivel internacional.
- Hacer negocios de forma ética y honesta, libre de cualquier forma de corrupción o soborno.
- En todas las relaciones con los grupos de interés de la empresa, se deben tener relaciones abiertas, honestas, éticas y transparentes. No está permitido pagar o aceptar sobornos o incentivos ilegales.
- Apoyar cualquier esfuerzo nacional o internacional para eliminar cualquier práctica fraudulenta.
- La empresa no distingue entre funcionarios de gobierno y particulares. El soborno y la corrupción no son tolerados, sin importar la calidad de los involucrados. Está prohibido dar y/o recibir cualquier clase de estímulos económicos o materiales que sirvan para dar y/o recibir algún tipo de ventaja indebida en la relación comercial entre **Grand Sirenis Hotels & Resorts** y sus clientes o proveedores, así como autoridades, empresas, contactos, organismos e instituciones.
- La empresa no permite el aporte de sus fondos o recursos a campañas políticas, partidos políticos u organizaciones afiliadas con la intención de obtener un negocio o cualquier otra ventaja en la realización de sus negocios.





- No recurrir a donaciones de caridad como alternativa a los pagos políticos.
- Los donativos benéficos y los patrocinios deben ser transparentes y de conformidad con las leyes aplicables.
- Velar por el adecuado y fiel reflejo de las operaciones en sus registros.
- Atender e investigar cualquier denuncia de una forma exhaustiva, reportando a los órganos correspondientes a efectos de adopción de las medidas oportunas.
- Está prohibido el uso de fondos o activos de **Grand Sirenis Hotels & Resorts** para cualquier fin ilegal, indebido o contrario a las buenas prácticas y lineamiento de su Código Ético.
- Asegurar que los pagos realizados a cualquier representante de **Grand Sirenis Hotels & Resorts**, sean solamente una remuneración por servicios prestados legítimamente.
- La destrucción, falsificación, alteración u ocultamiento deliberados de evidencia material relativa a una investigación o realización de declaraciones falsas a los investigadores, con el fin de impedir materialmente una investigación sobre las denuncias de una Conducta Corrupta.

VIOLACIONES Y DENUNCIAS

La persona que viole la presente Política de Anticorrupción podrá hacerse acreedor de sanciones onerosas por los órganos de control de **Grand Sirenis Hotels & Resorts**; así como acciones legales y penales en contra de quien las haya promovido.

Grand Sirenis Hotels & Resorts pone a disposición de sus colaboradores el siguiente correo electrónico para reportar de manera anónima cualquier acto y conducta no ética que constituyan una falta a esta Políticas de Anticorrupción:

 denuncias.sirenis@sirenishotels.com

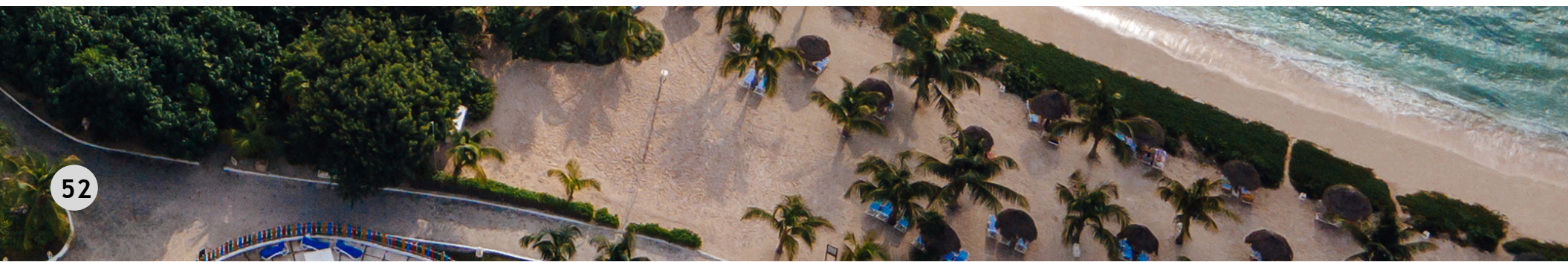
Asunto: Políticas Anticorrupción



POLÍTICA DE SOSTENIBILIDAD



GRANDSIRENIS
HOTELS & RESORTS





En **Grand Sirenis Hotels & Resorts**, área Caribe, estamos comprometidos con la preservación del medio ambiente y con contribuir positivamente a las comunidades locales donde operamos. La sostenibilidad es parte fundamental de nuestra filosofía y guía cada una de nuestras acciones.

El Comité Interno de sostenibilidad de **Grand Sirenis Hotels & Resorts**, que preside nuestro Director General Caribe, se conformó en septiembre de 2021, como órgano responsable del diseño integral, supervisión, vigilancia y evaluación del desempeño de los compromisos ambientales y socioeconómicos, plasmados en nuestra política de sostenibilidad y asumidos en forma legal y voluntaria, en sus diferentes fases.

Somos una empresa adherida al Pacto Mundial de Naciones Unidas, al Código Ético Mundial para el Turismo y a la Iniciativa Mundial de Plásticos para el Turismo.

Contamos con importantes certificaciones sostenibles que respaldan los esfuerzos de los hoteles para operar de manera responsable y ambientalmente consciente.

Gabriela Soto

Dirección de Calidad Caribe

OBJETIVO

Establecer el marco del compromiso de **Grand Sirenis Hotels & Resorts** en el ámbito del desarrollo sostenible y la responsabilidad corporativa, a través de la generación de valor social, económico y ambiental, garantizando que todas nuestras actividades de negocio se llevan a cabo bajo la perspectiva de atender las necesidades sociales, ambientales y económicas de nuestros grupos de interés, creando una ventaja competitiva para nuestra actividad, promoviendo los valores de la sostenibilidad y favoreciendo la consecución de los Objetivos de Desarrollo Sostenible de Naciones Unidas, criterios globales de responsabilidad social y buenas prácticas internacionales.

Nuestra política se compromete con el cumplimiento del marco legal aplicable y se rige por los siguientes principios y compromisos de actuación:



EJE EMPRESARIAL

Generamos estrategias e instrumentos que fortalecen el negocio en forma sostenible apegados a nuestra identidad empresarial y de responsabilidad social que influye en el mejoramiento de la calidad de vida de nuestros colaboradores para ofrecer servicios y productos que cumplan los más altos estándares del mercado y satisfacción de nuestros clientes.



Gobernanza

- Identidad Empresarial
- Cumplimiento Legal
- Comunicación
- Economía Circular



Gestión de la Calidad

- Salud y Seguridad del Visitante
- Satisfacción al Cliente



Calidad de Vida Laboral

- Capacitación y Educación
- Conciliación de Vida Laboral y Familiar
- Salud y Seguridad



EJE AMBIENTAL

Establecemos el marco de compromiso de un ambiente sano por los impactos que causa nuestra actividad desarrollando estrategias de minimización de consumos, llevando una correcta gestión y manejo de los ecosistemas, implementando soluciones basadas en la naturaleza e impulsando iniciativas de desarrollo sostenible.



Agua

- Disponibilidad de agua
- Consumo y usos del agua
- Tratamiento y disposición de aguas residuales



Energía

- Uso y Consumo de energía
- Eficiencia Energética



Residuos

- Residuos Líquidos y Sanitarios
- Manejo de Residuos Sólidos Urbanos y de Manejo Especial
- Residuos Peligrosos



Uso de suelo

- Mantenimiento de áreas Verdes
- Manejo de áreas especiales
- Uso responsable del suelo



Difusión en Sostenibilidad

- Imagen ambiental y señalización
- Capacitación en sostenibilidad





EJE SOCIOCULTURAL

- Contribuimos al desarrollo local y a la conservación y disfrute responsable de los bienes culturales y el patrimonio arqueológico de la región a través del emprendimiento de acciones y proyectos de valor compartido, que contribuyan al desarrollo socioeconómico de su entorno.



Desarrollo Local

- Compromiso con la Comunidad
- Voluntariado y Participación
- Consumo Local



Patrimonio Cultural

- Protección al Patrimonio Cultural
- Promoción Cultural



EJE ECONÓMICO

- Implementamos medidas y prácticas que generen un crecimiento económico inclusivo y sostenido para la comunidad local, creando empleos decentes y compras sostenibles a través de alianzas de valor compartido.



Economía sostenible

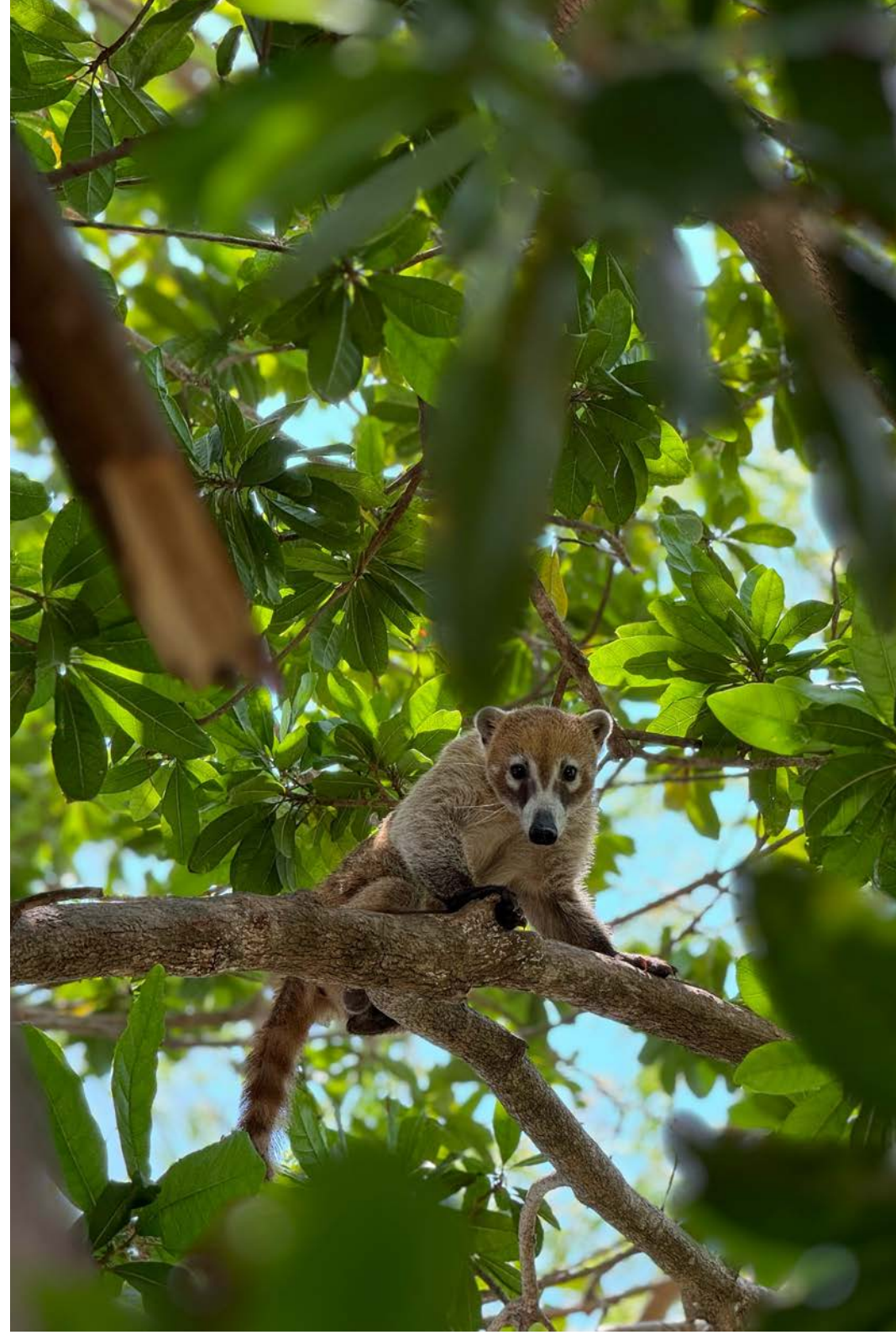
- Empleo
- Compras Sostenibles
- Apoyo a la Comunidad e Inversiones



POLÍTICA INTEGRADA DE CALIDAD, MEDIOAMBIENTE Y RESPONSABILIDAD SOCIAL

Los principios que conforman la base de la política de Sirenis Hotels & Resorts están sustentados sobre tres líneas básicas de actuación:

- La **SATISFACCIÓN AL CLIENTE** es nuestro compromiso, trabajar con los más altos estándares de servicio y estar a la vanguardia serán la base para lograrlo.
- El Cuidado del **MEDIOAMBIENTE** y el desarrollo **SOSTENIBLE** es nuestro reto de negocio turístico responsable que comprende y responde a las ambiciones y preocupaciones referentes a la sostenibilidad.
- La **RESPONSABILIDAD SOCIAL** es una actitud propia de la empresa e involucra a todos sus componentes.



En base a estos principios, todos los miembros de nuestra empresa nos comprometemos a seguir los siguientes criterios de actuación:

- Promover la satisfacción de las necesidades de nuestros colaboradores y empleados, así como mantener la seguridad de los mismos.
- Lograr tener un personal formado, cualificado y totalmente implicado en la consecución de nuestros estándares.
- Respetar y Cumplir los requisitos legales y otros que la organización suscriba.
- Apostar por la innovación tecnológica .
- Alcanzar altos niveles de exigencia en Higiene Alimentaria .
- Contribuir en la prevención de la contaminación de nuestra actividad.
- Trabajar para que nuestras acciones vayan de la mano con los Objetivos de Desarrollo Sostenible de la Agenda 2030.
- Cumplir con lo solicitado en la Política de Sostenibilidad .
- Participar activamente en el desarrollo de nuestra Comunidad Local.
- Mantener una clara oposición la explotación infantil y sexual.
- Apostar por certificaciones internacionales que obliguen a contar con altos estándares de servicio y atención al huésped.
- Mantener con nuestros proveedores y subcontratistas una relación estrecha para hacerlos partícipes de nuestros valores.
- Trabajar con organismos que maximice la cultura laboral.
- Estudiar y analizar sistemáticamente los resultados de nuestro Sistema de Gestión para poder lograr nuestros objetivos y lograr así, una mejora continua.





POLÍTICA DE TRANSPARENCIA



GRANDSIRENIS
HOTELS & RESORTS



En **Grand Sirenis Hotels & Resorts**, creemos en la importancia de la transparencia en la empresa y en que cuanto más nítida sea, mayor confianza generará en los grupos de interés. Somos conscientes de la enorme responsabilidad de nuestras actuaciones y buscamos contribuir de forma directa con el progreso de la sociedad.

Es por ello que invitamos a todos nuestros colaboradores, sin importar el nivel jerárquico, que realicen sus actuaciones de buena fe, basados en principios de confianza y transparencia.

Javier Perales

Director Club Vacacional

OBJETIVO

Informar a los grupos de interés acerca del desempeño de la estrategia de sostenibilidad como un valor ligado a la confiabilidad, calidad y accesibilidad de información producida por las actividades de **Grand Sirenis Hotels & Resorts**, destacando sus logros, resultados y áreas de oportunidad, con el objetivo de construir y fortalecer nuestro compromiso con la auto-regulación, a través de la transparencia y rendición de cuentas.

En **Grand Sirenis Hotels & Resorts**, creemos en la importancia de la transparencia en la empresa y en que cuanto más nítida sea, mayor confianza generará en los grupos de interés. Somos conscientes de la enorme responsabilidad de nuestras actuaciones y buscamos contribuir de forma directa con el progreso de la sociedad.



Los compromisos adquiridos son los siguientes:

- Todos los colaboradores, sin importar el nivel jerárquico, deberán realizar sus actuaciones de buena fe, basados en principios de confianza y transparencia.
- **Grand Sirenis Hotels & Resorts**, a través de sus colaboradores, entregará a sus clientes información clara, completa, relevante, fiable y oportuna sobre sus productos y servicios, a través de los medios que se encuentren disponibles.
- Abordar las consultas, solicitudes o reclamaciones que presenten sus clientes con buena disposición y resolviéndolos de manera oportuna.
- Resguardar debidamente la información de sus clientes, con confidencialidad y privacidad, en cumplimiento con la legislación aplicable vigente.
- Identificar las necesidades de sus grupos de interés.
- Dar una imagen fidedigna de cómo opera **Grand Sirenis Hotels & Resorts** y de sus impactos.
- Ofrecer a sus grupos de interés información oportuna de los resultados obtenidos en materia de sostenibilidad.
- Difundir el contenido de los compromisos y desempeño de **Grand Sirenis Hotels & Resorts** de manera anual a sus grupos de interés a través de la publicación de la memoria de sostenibilidad y a los colaboradores por los canales internos establecidos.





POLÍTICAS DE COMPRAS Y CONTRATAS



GRANDSIRENIS
HOTELS & RESORTS



ALCANCE Y OBJETO

La presente Política de Compras y Contratas aplica para todos los empleados de Grand Sirenis Hotels & Resorts, del área Caribe, que participan en procesos de evaluación, selección o contratación de bienes y servicios, actuando en nombre de la compañía. Se complementa, a mayores, con los contenidos específicos recogidos en el resto de Políticas Corporativas disponibles (Sostenibilidad, Transparencia y Anticorrupción y Código Ético).

La finalidad de esta Política es definir y estandarizar los lineamientos por los que se rigen los acuerdos y las relaciones con los proveedores, más allá del preceptivo cumplimiento de la normativa legal vigente en los diferentes ámbitos de aplicación, promoviendo la creación de relaciones sólidas, duraderas y rentables para las partes y fomentando, al mismo tiempo, la sana competencia entre las empresas colaboradoras.





Grand Sirenis Hotels & Resorts es una empresa comprometida con las sociedades locales y con la protección y conservación del medioambiente. A este efecto, **Grand Sirenis Hotels & Resorts**, en Caribe, solo formaliza acuerdos de colaboración con proveedores que garantizan:

- El cumplimiento de estándares de calidad, higiene y seguridad legales y en línea con los requerimientos corporativos.
- La mejor relación calidad/precio/servicio.
- Compromiso activo en materia de sostenibilidad y programas que promueven minimizar el impacto de sus actividades sobre la sociedad y los ecosistemas en los que operan, en relación con los procesos de manufactura, mano de obra empleada, materiales, fuentes de origen, sistemas de transporte, almacenaje, reciclaje, packaging, entre otros.
- El respeto de los derechos fundamentales en el ámbito laboral y de la dignidad de sus colaboradores.
- La condena de prácticas de explotación laboral, trabajo forzoso o empleo de mano de obra infantil
- En contra de la explotación comercial sexual de niños y adolescentes.

Además, concurren los siguientes principios:

Grand Sirenis Hotels & Resorts

Informa a los proveedores acerca de sus Políticas Corporativas y de los lineamientos y estándares exigibles en sus contrataciones y el desempeño de los servicios.

Garantiza procedimientos de contratación, en los que priman los criterios de objetividad, transparencia e igualdad de oportunidades.

Contempla certificaciones y etiquetas sustentables (órgánico, biodegradable, km 0, compostable, reciclable, energéticamente eficiente, baja toxicidad, fabricado a base de productos reciclados, libre de grasas trans, etc.) en los criterios de selección de proveedores y en la adquisición de productos.

Promueve el incremento del volumen de compra de productos locales.

Elimina, de forma progresiva, los plásticos de un solo uso hasta erradicarlos de la operación en el horizonte 2026.

Revisa periódicamente los soportes que acreditan el cumplimiento de normativas por parte de los proveedores, así como de la renovación de las certificaciones sostenibles.

Lleva a cabo y documenta la evaluación continua de sus proveedores en base a los criterios de selección arbitrados en los procesos de adjudicación de bienes o servicios.



Esta es nuestra filosofía y pilares fundamentales
que nos sostienen, te invitamos a

Ser embajador y ejemplo de ella.



GRANDSIRENIS
HOTELS & RESORTS