



Código de Ética

Código de Ética
Yucuma Lodge
Actualización Setiembre 2016



Código de Ética

PRESENTACIÓN

Descripción del documento

El presente Código de Ética pretende ser un compendio de normas que se sustentan en los valores de Yucuma Lodge, pero que recogen además principios fundamentales que se sostienen sobre todo en una conducta leal y ética.

El objetivo de este Código es determinar los valores, principios y normas que deben regir el comportamiento y la actuación de cada uno de los Colaboradores y Directivos de Yucuma Lodge así como también será aplicable a sus clientes, a sus proveedores y a las comunidades en las que Yucuma Lodge opera, y que interactúan con la empresa; en la medida en que los valores, principios y normas contenidos en el presente Código puedan serles de aplicación.

Utilidad y sentido

Por medio del Código de Ética, Yucuma Lodge explicitará sus compromisos con sus diversos Grupos de Interés y dará a conocer los principios bajo los cuales realiza su operación.

El presente Código de Ética ha sido revisado en el mes de septiembre de 2016 y se realizará una revisión anual del documento en el mes de setiembre de 2017.

1. PRINCIPIOS, RESPONSABILIDADES Y DESTINATARIOS DEL CÓDIGO DE ÉTICA

Principios

El presente Código de Ética pone de manifiesto la aspiración de Yucumá Lodge de liderar la promoción del desarrollo sostenible en el sector turístico del destino de los Saltos del Moconá.

El documento basa sus principios en la Misión, Visión y Valores del Lodge.

MISIÓN

Somos un Lodge de selva que ofrece al huésped la experiencia de vivir entre la copa de los árboles y el contacto con las costumbres de una colonia rural, brindando un servicio de excelencia con la calidez de un hogar.

VISIÓN

Como Lodge de Selva ubicado a orillas del arroyo Paraíso, ser el principal referente de los saltos del Moconá, la reserva de Biósfera Yabotí y Colonia Paraíso, reconocido por su compromiso con el medio ambiente y con la comunidad local.

VALORES

Compromiso con el servicio que ofrecemos a nuestros huéspedes, con el cuidado del medio ambiente y con nuestra comunidad.

Iniciativa para adaptar nuestro servicio a las necesidades y expectativas de nuestros huéspedes y para promover la sostenibilidad en nuestras operaciones y en la comunidad donde realizamos nuestra operación-

Calidez y hospitalidad para que toda persona que se hospede en Yucumá Lodge experimente la sensación de bienestar y paz hogareña.

Respeto por el entorno natural y la cultura local

Respeto a la diversidad de culturas y costumbres que se encuentran en nuestra comunidad.

El marco de referencia específico y por ende guía para Yucuma Lodge es el Pacto Mundial de las Naciones Unidas, que surgió como iniciativa de compromiso ético, destinada a que las entidades de todos los países acogieran como una parte integral de su estrategia y de sus operaciones diez principios de conducta y acción en materia de derechos humanos, trabajo, medio ambiente y lucha contra la corrupción (www.unglobalcompact.org).

Los 10 principios del Pacto Mundial de las Naciones Unidas son:

Código de Ética

Principios del Pacto Mundial de las Naciones Unidas

Principio Uno

Las empresas deben apoyar y respetar la protección de los Derechos Humanos fundamentales, reconocidos internacionalmente, dentro de su ámbito de influencia.

Principio Dos

Las empresas deben asegurarse de que sus empresas no son cómplices en la vulneración de los Derechos Humanos.

Principio Tres

Las empresas deben apoyar la necesidad de afiliación y el reconocimiento efectivo del derecho a la negociación colectiva.

Principio Cuatro

Las empresas deben apoyar la eliminación de toda forma de trabajo forzoso o realizado bajo coacción.

Principio Cinco

Las empresas deben apoyar la erradicación del trabajo infantil.

Principio Seis

Las empresas deben apoyar la abolición de las prácticas de discriminación en el empleo y la ocupación,

Principio Siete

Las empresas deberán mantener un enfoque preventivo que favorece el medio ambiente.

Principio Ocho

Las empresas deben fomentar las iniciativas que promueven una mayor responsabilidad ambiental.

Principio Nueve

Las empresas deben favorecer el desarrollo y la difusión de las tecnologías respetuosas con el medio ambiente.

Principio Diez

Las empresas deben trabajar contra la corrupción en todas sus formas, incluida extorsión y soborno.

Destinatarios

El Código de Ética se aplicará a las siguientes personas:

1. **Colaboradores:** pasantes y empleados de Yucuma Lodge con independencia de la modalidad contractual que determine su relación laboral y del puesto que ocupen dentro del Lodge.
2. **Directivos:** con independencia de la modalidad contractual que determine su relación laboral, posición que ocupen, o del ámbito geográfico en donde desarrollen su función.
3. **Cientes, Proveedores y otros Grupos de Interés:** en la medida en que pueda resultarles aplicable y siempre que Yucuma Lodge tenga capacidad de hacerlo efectivo.

Yucuma Lodge adoptará las medidas necesarias para hacer efectivo el conjunto de valores, principios y normas que componen el presente Código

Código de Ética

difundiendo su contenido entre los destinatarios y resolviendo las dudas que su aplicación pueda generar.

Yucuma Lodge promoverá el conocimiento del Código de Ética entre los Colaboradores y los distintos Grupos de interés para que su actuación se rija por los principios sobre los que se asienta el presente Código.

Responsabilidades

Todos los **Directivos** tienen las siguientes obligaciones:

- Comunicar el Código de Ética a sus equipos.
- Liderar su cumplimiento a través del ejemplo.
- Apoyar a sus equipos en los dilemas éticos que puedan surgir en cada momento.
- Corregir desviaciones detectadas en el cumplimiento del Código de Conducta.
- Establecer en tiempo y forma mecanismos que aseguren el cumplimiento del Código de Ética en sus áreas de responsabilidad
- Complementar el presente Código de Ética con el Código de Conducta presente en el Manual de Inducción del Colaborador a la empresa.

Todos los **Colaboradores** están sujetos al cumplimiento de las siguientes obligaciones:

- Conocer el Código de Ética y tomar sus decisiones de acuerdo a estos principios y a las políticas que emanan de los mismos.
- Comunicar de forma responsable cualquier indicio de existencia de procesos y actuaciones que contravengan lo dispuesto en el presente Código de Ética.



Código de Ética

2. COMPORTAMIENTO ÉTICO Y RESPONSABLE

Yucuma Lodge se rige por el **Respeto por la Ley** en el desarrollo de sus labores profesionales, por lo que ningún Colaborador de la empresa violará la ley, tanto nacional como internacional, y tampoco cooperará con terceros en acciones u omisiones que comprometan el principio de legalidad o puedan dañar la reputación de la empresa.

Yucuma Lodge valorará y promulgará la **Honestidad y la Confianza** en todas sus labores y operaciones. Sus colaboradores deberán ser honestos y dignos de confianza en todas las negociaciones en las que haya intereses de Yucuma Lodge en juego, y cumplirán con los compromisos adquiridos. De la misma forma, protegerán la confidencialidad de la información que la empresa les confió, así como la relativa a clientes, empleados o proveedores.

En ningún caso los Colaboradores ofrecerán o aceptarán regalos, invitaciones, prebendas u otro tipo de incentivos que puedan recompensar o influir en una decisión empresarial, apelando a la **Integridad** en todas sus labores y operaciones.

Los Colaboradores se abstendrán de aceptar regalos por cualquier concepto que pudieran recibir de clientes/huéspedes por un valor superior a \$20 dólares. Rechazarán obsequios de clientes que superen este valor e informarán al Coordinador Operativo de la empresa sobre el incidente. Con respecto a su relación con proveedores, los Colaboradores no podrán aceptar bajo ningún aspecto regalos, invitaciones, dinero, prebendas o incentivos de ningún tipo o valor.

3. COMPROMISOS CON LOS GRUPOS DE INTERÉS

- **Compromiso con los Colaboradores:**

Yucuma Lodge considera que los Colaboradores son esenciales para cumplir con los objetivos del negocio y la creación de empleo de calidad en un entorno que apuesta por la formación y el desarrollo profesional y el fomento de la diversidad de capacidades, culturas, creencias y nacionalidades, todo ello en igualdad de condiciones y derechos

Derechos Humanos

Las relaciones entre todos los Colaboradores deben basarse siempre en el respeto a la dignidad y en la no discriminación de las personas.

Yucuma Lodge prohíbe el abuso de autoridad y cualquier tipo de acoso, ya sea de tipo físico o psicológico, así como cualquier otra conducta que pueda generar un entorno de trabajo intimidatorio, ofensivo u hostil para las personas. No se tolerará ningún tipo de empleo infantil o trabajo forzado o realizado bajo coacción.

Yucuma Lodge reconoce el principio de igualdad de trato y oportunidades para los Colaboradores, independientemente de su raza, color, nacionalidad, origen étnico, religión, género, orientación política o sexual, estado civil, edad y discapacidad. Este principio se aplicará tanto a la contratación de colaboradores, como en la formación, en los niveles salariales y en los demás aspectos de la relación laboral de los Colaboradores.

En modo alguno se impedirá ni limitará el ejercicio de los derechos de asociación, sindicación y negociación colectiva en el marco de las normas reguladoras de cada uno de estos derechos fundamentales.

Desarrollo Profesional

Yucuma Lodge promoverá el desarrollo personal y profesional de sus Colaboradores, fomentando su implicación en la mejora de sus propias capacidades y competencias

Se tendrá en cuenta la promoción interna de los Colaboradores para cubrir las posiciones que en cada caso convenga.

Los Colaboradores serán informados de las políticas de evaluación de su trabajo y participarán activamente en pos de mejorar su trabajo, iniciativa y dedicación.

Compensación Justa

Yucuma Lodge ofrecerá a sus Colaboradores una compensación justa y adecuada al mercado laboral en el que desarrolla sus operaciones. Asimismo, Yucuma Lodge procurará la conciliación del trabajo en la empresa con la vida personal y familiar, respetando los horarios máximos de trabajo y los sueldos mínimos establecidos por la legislación nacional y el convenio colectivo del sector.

Código de Ética

Compromiso con la salud y la seguridad de las personas

Yucuma Lodge velará para garantizar un entorno de trabajo seguro y saludable para los Colaboradores, adoptando cuantas medidas sean razonables para maximizar la prevención de riesgos laborales.

Además, se facilitará los medios necesarios para el debido cumplimiento de las medidas que se estimen oportunas para prevenir los riesgos laborales. Todos los Colaboradores serán responsables de mantener su lugar de trabajo, siguiendo las reglas y prácticas de salud, higiene y seguridad.

- **Compromiso con los Clientes:**

Orientación al cliente

Yucuma Lodge tiene establecido como objetivo primordial la satisfacción del cliente, ofreciendo a sus huéspedes un trato equitativo y honesto.

En la empresa impera una cultura de calidad que conduce a diseñar planes de acción y mejora continua que incrementa la satisfacción de los clientes, procurando la mayor calidad en los servicios y productos que son ofrecidos en el Lodge.

Se debe tratar a los clientes dentro de un marco de transparencia y ética promoviendo controles de calidad acordes a lo que la empresa ofrece a los clientes, garantizando las expectativas deseadas, desarrollando ambientes de credibilidad y confianza.

Yucumá Lodge garantizará que los servicios y productos ofrecidos en su operación no conlleven riesgos para la salud, tomando las acciones oportunas para ello.

Comunicaciones

Yucuma Lodge asume la obligación de ser honesto con los clientes, proporcionándoles siempre información veraz, clara, útil y precisa al comercializar sus productos y servicios.

Si los clientes están disconformes con los servicios ofrecidos, se pondrán a su disposición los canales necesarios para que puedan exponer los reclamos que consideren necesarios.

Derecho de Admisión/Negación de atender reservas

Yucuma Lodge se reserva la facultad de rechazar peticiones de reservas o cancelarlas si tiene constancia de que, bien por las características del propio cliente, bien por la utilidad perseguida con la reserva, esté moralmente justificada o denegada la petición de reserva con sustento en valores éticos ampliamente reconocidos y aceptados.

Protección de la Información Confidencial

Los Colaboradores deberán mantener el más estricto secreto profesional y guardar confidencialmente toda la información que manejan en el curso de su labor profesional.

Código de Ética

La trasgresión de esta norma es considerada grave para la empresa.

Los Colaboradores evitarán en todo caso beneficiarse personalmente o a través de una persona, de cualquier tipo de actividad de lucro de la que tuviera conocimiento durante el desempeño de su tarea.

Los Colaboradores notificarán a la mayor brevedad posible cualquier tratamiento o uso incorrecto de información confidencial, cooperando con Yucuma Lodge a fin de proteger dicha información.

En caso de duda, y a menos que se indique lo contrario, los Colaboradores deberán considerar reservada la información a la que tuvieran acceso en el desempeño de sus actividades profesionales.

• Compromiso con los Proveedores

Yucuma Lodge se encuentra trabajando en un proceso de Educación para la Sostenibilidad con sus proveedores. Este proceso procura difundir las prácticas de sostenibilidad que se vienen instalando en Yucuma Lodge promoviendo en nuestros proveedores la asunción de dichas prácticas.

Los Proveedores deben mantener un enfoque preventivo orientado al desafío de la protección del medio ambiente.

Todo Proveedor deberá evitar ser partícipe de cualquier tipo de corrupción, extorsión o soborno que pudiese llegar a afectar a los principios del comercio justo o derivar en escándalos públicos en los que Yucuma Lodge pueda verse afectado.

Yucuma Lodge se reserva el derecho a resolver su relación contractual con aquellos Proveedores que incurran en incumplimientos del Código de Ética de manera reiterada o grave pudiendo reclamarles indemnización por daños y perjuicios.

Yucuma Lodge procurará extender el contenido del presente Código de Ética a sus Proveedores incorporando el propio Código a los contratos que celebre con ellos.

• Compromiso con las Comunidades y sociedad

Yucuma Lodge como actividad hotelera y turística asume la importante responsabilidad de ser parte de uno de los motores del desarrollo económico y social de la comunidad de Colonia Paraíso y se enorgullece de ser un eslabón en la cadena de generación de riqueza, contribuyendo a la creación de empleo local y al desarrollo en la comunidad donde opera.

Todo colaborador del Lodge debe abstenerse de la realización de actos ilegales en detrimento de las poblaciones vecinas e informar oportunamente a las instancias que correspondan, cuando observe alguno de estos actos.

Código de Ética

• Compromiso con el Medio Ambiente

Yucuma Lodge está comprometido con el cuidado y respeto del medio ambiente en el ejercicio diario de sus actividades. Para ello, se requiere la máxima implicación de los Directivos tanto como de sus Colaboradores, e inspirando a los distintos Grupos de Interés.

Yucuma Lodge cuenta con una Política Ambiental que proporciona el marco de referencia para establecer y revisar los objetivos medioambientales en los que deben desplegar su actividad profesional. La Política Ambiental de la empresa está basada en los siguientes principios:

- Cumplir la legislación ambiental que es de aplicación a la actividad de Yucuma Lodge así como los compromisos adicionales adquiridos de forma voluntaria.
- Implementar las herramientas necesarias para prevenir la contaminación.
- Utilizar racionalmente los recursos, minimizando los consumos de agua, papel y energía, reduciendo la generación de residuos y emisiones, favoreciendo el reciclado.
- Implicar a todos los Colaboradores en el logro de los objetivos ambientales propuestos mediante programas de formación y sensibilización.
- Promover buenas prácticas ambientales entre Proveedores y Clientes.
- Contribuir con las actividades orientadas a la mejora de las condiciones medioambientales de la región, trabajando en soluciones eficientes adaptadas al entorno.
- Comprometerse en la mejora continua de todos aquellos aspectos ambientales que Yucuma Lodge identifique.

• Compromiso Respeto de Competidores

Yucuma Lodge no actuará deslealmente con sus competidores aprovechando información confidencial que pudiera obtener fuera de los cauces legales y velará por el respeto mutuo y la consecución de un libre mercado.

Código de Ética

4. OBLIGACIONES RESPECTO DE PRÁCTICAS FRAUDULENTAS O POCO ÉTICAS

Manipulación de la información

La falsificación, manipulación o utilización deliberada de información falsa constituye un fraude. Yucuma Lodge asume un principio de comportamiento de transparencia informativa, entendida como el compromiso de transmitir información fiable. Los Colaboradores deben transmitir la información de forma veraz, completa y comprensible. En ningún caso proporcionarán a sabiendas información incorrecta, inexacta o imprecisa.

En este sentido los Colaboradores se abstendrán de:

- Llevar un registro de operaciones en soportes extracontables no registradas en libros contables.
- Registrar gastos, ingresos, activos o pasivos inexistentes.
- Realizar asientos de apuntes en los libros de contabilidad con indicación incorrecta de su objeto.
- Utilizar documentos falsos.
- Destruir deliberadamente documentos antes del plazo previsto por la Ley.

Sobornos, corrupción, comisiones ilegales, tráfico de influencias

Está prohibida toda práctica de corrupción, soborno o pago de comisiones en todas sus formas, ya sea por actos u omisiones o mediante la creación o el mantenimiento de situaciones de favor o irregulares con el objetivo de obtener algún beneficio.

Los Colaboradores se comprometen a no solicitar, aceptar u ofrecer ningún tipo de pago- en efectivo o en especie- ni en general ningún tipo de beneficio o ventaja de cualquier naturaleza no justificados para que favorezca a él o a un tercero frente a otro, incumpliendo sus obligaciones en la adquisición o ventas de mercancías o en la contrataciones de servicios profesionales.

A efectos de este Código, serán atenciones permitidas aquéllas que cumplan con los siguientes requisitos:

- Estén permitidas por la legislación aplicable en el país, por los principios éticos de sus respectivas culturas y por la normativa interna.
- No sean contrarias a los valores de ética y transparencia adoptadas por la empresa.
- No perjudiquen la imagen de Yucuma Lodge.
- Sean entregadas o recibidas en virtud de una práctica comercial o uso social de cortesía generalmente aceptado,

Prostitución y corrupción de menores

Yucuma Lodge tomará todas las medidas encaminadas a evitar que la actividad hotelera sea utilizada para fines de prostitución o promoción de la prostitución.

Yucuma Lodge es especialmente sensible al abuso de menores de edad y

Código de Ética

extremará todas las precauciones y tomará todas las medidas posibles ante sospechas de que menores de edad estén siendo usados con fines de prostitución y trata de personas. Es por eso que adhiere a la Campaña de Prevención y Erradicación de la Explotación Sexual y/o Comercial de Niños, Niñas y Adolescentes de UNICEF.

Consumo de alcohol y drogas

Está prohibido el consumo de bebidas alcohólicas durante el horario de trabajo. Su ingesta puede atentar contra la seguridad y la productividad en el entorno de trabajo y el mantenimiento de la profesionalidad y responsabilidad de los Colaboradores.

El consumo de drogas está totalmente prohibido en las instalaciones de Yucuma Lodge y sus oficinas. De la misma forma, los Colaboradores se abstendrán de promover este consumo para con los clientes y otros.

Con respecto al consumo de tabaco, incluso en aquéllos espacios donde estuviera permitido fumar regirá siempre el respeto y la consideración hacia aquéllas personas no fumadoras o menores de edad presentes. De la misma forma, los Colaboradores se abstendrán de fumar en su puesto de trabajo.

Discriminación

Yucumá Lodge se declara contrario a toda forma de discriminación, ya sea ésta por género, edad, condición física, culto, opción sexual, pertenencia a alguna comunidad local u originaria y cualquier otra condición de elección o pertenencia personal.

Los colaboradores de Yucumá Lodge tienen la obligación de denunciar de manera anónima en el buzón que se encuentra en el salón de colaboradores o personalmente con el Coordinador Operativo, la Supervisora de Cocina y Housekeeping o cualquiera de los propietarios.

En caso que la discriminación sea realizada por algún huésped, proveedor o persona ajena a la empresa, el Coordinador Operativo se dirigirá a la persona para recordarle la política de la empresa en este sentido y advertirle que estas conductas de perjuicio social no son toleradas en el Lodge.

Si la discriminación es realizada por un colaborador, dicha conducta es considerada una falta grave y puede ser pasible de cualquiera de las sanciones previstas en el Reglamento Interno.

Acoso

Yucumá Lodge se declara contrario a toda forma de acoso, ya sea ésta sexual, laboral, físico, psicológico, cibernético y cualquier otra forma que éste pueda adquirir.

Los colaboradores de Yucumá Lodge tienen la obligación de denunciar de manera anónima en el buzón que se encuentra en el salón de colaboradores o personalmente con el Coordinador Operativo, la Supervisora de Cocina y Housekeeping o cualquiera de los propietarios.

En caso que el acoso sea realizado por algún huésped, proveedor o persona ajena a la empresa, el Coordinador Operativo se dirigirá a la persona para recordarle la política de la empresa en este sentido y advertirle que estas conductas de perjuicio social no son toleradas en el Lodge.

Código de Ética

Si el acoso es realizada por un colaborador, dicha conducta es considerada una falta grave y puede ser pasible de cualquiera de las sanciones previstas en el Reglamento Interno.

Misoginia

Yucumá Lodge se declara contrario a toda forma de misoginia, entendida como una conducta de rechazo y/o desprecio hacia la mujer, considerado como el origen de la violencia de género.

Los colaboradores de Yucumá Lodge tienen la obligación de denunciar de manera anónima en el buzón que se encuentra en el salón de colaboradores o personalmente con el Coordinador Operativo, la Supervisora de Cocina y Housekeeping o cualquiera de los propietarios.

En caso que esta actitud hostil hacia cualquier mujer sea presentada por algún huésped, proveedor o persona ajena a la empresa, el Coordinador Operativo se dirigirá a la persona para recordarle la política de la empresa en este sentido y advertirle que estas conductas de perjuicio social no son toleradas en el Lodge.

Si esta conducta es realizada por un colaborador, dicha conducta es considerada una falta grave y puede ser pasible de cualquiera de las sanciones previstas en el Reglamento Interno.

Código de Ética

5. PROCEDIMIENTO PARA NOTIFICAR DENUNCIAS DEL CÓDIGO DE ÉTICA

Todos los Colaboradores y Directivos de Yucuma Lodge tienen la obligación de cumplir y contribuir al cumplimiento del presente Código.

En este sentido Yucuma Lodge ha establecido un procedimiento que permita notificar cualquier incumplimiento de los principios contenidos en el presente Código de forma confidencial y sin temor a represalias. Cualquier Destinatario del presente documento podrá denunciar presuntos incumplimientos y faltas al Código de Ética.

Las denuncias se cursarán por vía electrónica o bien por medio de un buzón que será colocado en el área de personal. El gestor de las denuncias será el Coordinador Operativo de la empresa.

El gestor de la denuncia analizará la información presentada y solicitará las pruebas correspondientes. En toda denuncia idealmente deberán existir los siguientes elementos:

- Nombre, apellido y DNI del denunciante.
- Argumentos o pruebas veraces y precisas que soporten al denuncia.
- Persona denunciada o colectivo denunciado.

Las denuncias que no incluyan la identidad del denunciante serán evaluadas y tramitadas por medio de las pruebas aportadas y las posteriores investigaciones siempre y cuando evidencien un incumplimiento real y objetivamente demostrable.

Todo Destinatario del presente documento tiene la posibilidad de realizar preguntas, buscar consejo y plantear cuestiones asociadas al cumplimiento del Código de Ética y podrá hacerlo frente al Gerente y la Dirección de la empresa.

Las cuestiones pueden ser denunciadas de forma anónima o personal. No obstante la identidad del denunciante y la mayor información que éste pueda aportar, permitirán a Yucuma Lodge una mejor y más exhaustiva investigación y posibilidad de respuesta a la denuncia, consulta o sugerencia que se plantee.

La información recibida sobre potenciales incumplimientos del Código de Ética serán investigadas detallada y completamente para determinar la veracidad de la situación declarada.

En todo momento se tendrán en consideración los derechos de aquellas personas involucradas en potenciales incumplimientos. Antes de realizar valoraciones sobre las situaciones declaradas, las personas y/o empleados afectados tendrán el derecho de trasladar las razones y explicaciones que juzguen necesarias.

De la misma forma, cualquier decisión deberá ser adoptada de forma razonada, proporcionada, apropiada y considerando las circunstancias y entorno de los hechos.

Esperamos que nuestros Colaboradores y Directivos actúen de forma profesional y de acuerdo a los más elevados estándares de Integridad.