

# Código de Conducta

<b>CÓDIGO DE CONDUCTA</b>	
<b>ÁMBITO DE APLICACIÓN</b>	GLOBAL
<b>SUPERVISIÓN DE LA POLÍTICA DE CUMPLIMIENTO</b>	COMITÉ DE CUMPLIMIENTO NORMATIVO
<b>CONSECUENCIA DE LOS INCUMPLIMIENTOS</b>	RÉGIMEN DISCIPLINARIO
<b>CONTACTO PARA DUDAS INTERPRETATIVAS</b>	CANAL DE DENUNCIAS COMITÉ DE CUMPLIMIENTO NORMATIVO
<b>CONTACTO PARA DUDAS INTERPRETATIVAS</b>	CANAL DE DENUNCIAS COMITÉ DE CUMPLIMIENTO NORMATIVO
<b>POLÍTICA APROBADA POR</b>	ÓRGANO DE ADMINISTRACIÓN
<b>FECHA DE LA PRIMERA APROBACIÓN</b>	2023
<b>FECHA DE LA REVISIÓN</b>	***
<b>RESPONSABLE DE LA REVISIÓN</b>	COMITÉ DE CUMPLIMIENTO NORMATIVO

Índice

Primero. Definiciones .....	5
Segundo. Definición y objetivo del Código de Conducta .....	6
Tercero. Ámbito de aplicación .....	7
Cuarto. Principios generales .....	8
Quinto. Compromisos de conducta y prácticas responsables .....	10
A. Cumplimiento de la legislación aplicable y la normativa interna.....	11
B. Relación con las Personas Trabajadoras.....	12
C. Compromiso con la seguridad y con la salud en el trabajo .....	14
D. Rechazo a la corrupción .....	15
E. Relaciones con clientes .....	16
F. Tratamiento de la información .....	17
G. Prácticas con el mercado .....	18
H. Relaciones con socios de negocio.....	18
I. Relaciones con proveedores.....	20
J. Relaciones con autoridades y funcionarios: transparencia .....	21
K. Relaciones con sus accionistas .....	22
L. Conflictos de interés .....	23
M. Ejercicio de otras actividades.....	23
N. Uso de bienes y servicios de la compañía .....	24
O. Confidencialidad de la información y protección de datos personales 24	
P. Operaciones con trascendencia económica .....	25

Q.	Negación de atender reservas.....	25
R.	Regalos e invitaciones.....	25
S.	Compromiso social y medioambiental .....	26
Sexto.	Cumplimiento del Código y Comité de Cumplimiento Normativo ..	26
Séptimo.	Publicidad del Código.....	28
Octavo.	Aceptación.....	28
Noveno.	Vigencia.....	29
Décimo.	Revisiones .....	29

**Primero. Definiciones**

A los efectos del Código de Conducta, se entenderá por:

<b>TÉRMINO DEFINIDO</b>	<b>CONCEPTO</b>
<b>Administrador Único</b>	Órgano de administración de Hoteles Silken, S.A.
<b>Clientes/as</b>	Personas que utilizan los servicios que ofrece la Organización.
<b>Comité de Cumplimiento Normativo</b>	Órgano colegiado al que se le confía la responsabilidad de supervisar el funcionamiento del Sistema de gestión de Compliance Penal.
<b>Comité de Dirección</b>	Grupo de personas encargadas de dirigir y controlar la gestión operativa de la Organización.
<b>Directores y Directoras</b>	Directores/as de Departamento y de cada uno de los hoteles de Silken Hoteles.
<b>Empleados y Empleadas</b>	Integrantes del Órgano de Administración, Comité de Dirección, Directores y Directoras, Personas Trabajadoras, trabajadores/as o empleados/as temporales o bajo convenio de colaboración, y voluntarios de la Organización y el resto de personas bajo subordinación jerárquica de cualquiera de los anteriores.
<b>Grupos de Interés</b>	Las Partes Interesadas (“ <i>stakeholders</i> ”) son aquellos grupos que puedan afectar o ser afectados por el logro de los propósitos de la Organización.
<b>Hoteles Silken, S.A.</b>	Sociedad matriz de Silken Hoteles.
<b>Organización</b>	Sociedades que integran Silken Hoteles
<b>Personas Trabajadoras</b>	Integrantes del Órgano de Administración, Comité de Dirección, Directores y Directoras, Empleados y Empleadas, trabajadores/as o empleados/as temporales o bajo convenio de colaboración, y voluntarios de la Organización y el resto de personas bajo subordinación jerárquica de cualquiera de los anteriores.
<b>Proveedores</b>	Personas que abastecen de todo lo que sea necesario a la Organización.
<b>Silken Hoteles</b>	Grupo de sociedades cuya matriz es la sociedad Hoteles Silken, S.A.

<b>Socios de negocio</b>	Cualquier persona física o jurídica con quien la Organización mantiene o prevé establecer algún tipo de relación de negocios.
<b>Tercero</b>	Persona física o jurídica u organismo independiente de la Organización.
	Incluye a todo aquél que pueda influir en el propio sistema de gestión o que se vea o pueda verse afectado por el sistema de gestión, esto es, todos aquellos sujetos que, relacionados directa o indirectamente con la empresa, ostenten un interés confluyente con el interés social.

**Segundo. Definición y objetivo del Código de Conducta**

Es intención de Silken Hoteles instaurar una cultura de cumplimiento entre todos los Empleados y Empleadas, mediante la promoción de buenas prácticas y distintos principios y valores que deberán regir en la Organización.

El Código de Conducta (en adelante, el “Código”) es un documento formal, escrito y diferenciado de cualquier otro tipo de documento, en el que Silken Hoteles ha establecido cuáles son los estándares morales que van a servir de guía para el comportamiento de las Personas Trabajadoras de la Organización y el resto de los destinatarios del Código.

De esta forma, el Código de Conducta es la norma básica que recoge los valores y principios éticos de la Organización y las normas de conducta que lo desarrollan, a los efectos de difundir entre nuestros Empleados y Empleadas y destinatarios del Código el compromiso de Silken Hoteles de cumplir con la ley y con los estándares éticos existentes.

El Código establece cuáles son los criterios de actuación de Silken Hoteles y tiene como finalidad marcar las líneas de conducta que deben ser observadas y seguidas por todos los Empleados y Empleadas y destinatarios en el desempeño de sus responsabilidades profesionales.

Con el Código de Conducta, la Organización procura un comportamiento profesional, ético y responsable de todas las Personas Trabajadoras de Silken Hoteles en el desarrollo de sus actividades.

Por lo tanto, el Código debe ser considerado como el elemento básico de la cultura empresarial en la que se asienta la formación y el desarrollo personal y profesional de todos sus Empleados y Empleadas. Es por ello por lo que, como decíamos, en él se definen los principios y valores que deben regir las relaciones de Silken Hoteles con todos sus grupos de interés.

Las conductas recogidas en el Código no pretenden contemplar la totalidad de situaciones o circunstancias con las que las Personas Trabajadoras de Silken Hoteles puedan encontrarse, sino contemplar unas pautas generales de conducta que les indicarán como actuar durante el desempeño de su actividad profesional.

El Código de Conducta no sustituye a la legislación vigente, a la normativa interna de Silken Hoteles ni a los convenios colectivos en vigor, por lo que podrá ser ampliado y modificado mediante propuestas que podrán ser presentadas ante el Comité de Cumplimiento Normativo y aprobadas por el Órgano de Administración.

Por último, cualquier infracción de los principios marcados en el Código de Conducta o en otras normativas internas establecidas puede implicar medidas disciplinarias.

### **Tercero. Ámbito de aplicación**

El Código se aplica a Hoteles Silken, S.A. y a todas sus filiales<sup>1</sup> y vincula a todo su personal, independientemente de la posición y función que desempeñe, que tiene la obligación de conocer y colaborar para facilitar su

---

<sup>1</sup> Se acompaña como Anexo 1 un listado de las sociedades que integran Silken Hoteles.

implementación y cumplimiento. A estos efectos, se entiende por Silken Hoteles las sociedades en las que Hoteles Silken, S.A. es titular, directa o indirectamente, de al menos el 50% del capital social o de los derechos de voto.

Cualquier Empleado o Empleada que actúe como representante de Silken Hoteles en diferentes sociedades, asociaciones o fundaciones estará obligado a cumplir con lo establecido en el Código en el ejercicio de tal actividad y deberá promover la aplicación de sus valores, políticas y normas de conducta.

La aplicación total y/o parcial del Código, podrá hacerse extensiva a cualquier persona física y/o jurídica relacionada con Silken Hoteles, cuando así convenga para el cumplimiento de su finalidad y sea posible por la naturaleza de la relación.

El Código será notificado personalmente al Comité de Dirección, a todos los Directores y Directoras, a las Personas Trabajadoras y a cualquier persona que la represente, cuando así lo requiera la naturaleza de su relación, quienes deberán asumir por escrito el compromiso de su cumplimiento.

Asimismo, la obligación de su cumplimiento será recogida expresamente en los contratos de trabajo de las Personas Trabajadoras, a quienes les será entregada copia con ocasión de su incorporación a la Organización.

En las sociedades en las que Hoteles Silken, S.A. no ostente una participación mayoritaria, y por tanto no se pueda aplicar el Código, se promoverán unos principios y directrices coherentes con el mismo.

#### **Cuarto. Principios generales**

Silken Hoteles tiene el firme compromiso de conseguir y apoyar a que la industria turística sea más responsable y ética, por lo que manifiesta la



importancia del cumplimiento de los principios generales de comportamiento para llevar a cabo el ejercicio profesional de un modo correcto.

El Código de Conducta se convierte en un compromiso ético que incluye principios y estándares básicos para el desarrollo adecuado de las relaciones entre Silken Hoteles y sus principales grupos de interés.

Todas las personas que forman parte de Silken Hoteles son responsables de conocer y cumplir las normas aplicables a su función según su ámbito de responsabilidad y lugar de trabajo, debiendo cumplir sus funciones y obligaciones con pleno respeto a los procedimientos establecidos.

El Código de Conducta está basado en la Misión, la Visión y los Valores de Hoteles Silken.

Nuestra misión: Ofrecer el mejor servicio hotelero, en las mejores instalaciones, con la más alta calidad en la atención al cliente y con el mejor equipo humano.

Nuestra visión: Establecer un nuevo concepto de hostelería, creando una nueva dimensión en servicios e instalaciones con el que hacer más agradable la estancia al visitante.

Nuestros Valores:

- Actitud positiva.
- Entusiasmo.
- Flexibilidad.
- Honestidad.
- Ambición.
- Buen trato.
- Orgullo de pertenencia.

Decálogo de Silken Hoteles:

1. Tu compromiso, pilar fundamental.
2. Trabaja siempre en equipo.
3. Siempre una buena actitud.
4. Invierte en sonrisas, controla tus humores.
5. Habla siempre de forma positiva.
6. Cuida tu aspecto personal.
7. Haz tuyo el problema del cliente.
8. Personaliza nuestro servicio.
9. Asombra al cliente con tu profesionalidad.
10. Cuidad y protege los bienes del hotel.

**EN HOTELES SILKEN, LAS PERSONAS SON LO PRIMERO.**

Las relaciones de Silken Hoteles con sus Empleados y Empleadas, clientes, proveedores, socios de negocio, etc. se desarrollarán bajo los principios de cooperación y transparencia.

El incumplimiento del Código de Conducta podrá dar lugar a la responsabilidad civil y penal que corresponda, sin perjuicio de las acciones disciplinarias que correspondan, incluyendo el despido laboral y la resolución de las relaciones contractuales, comerciales o institucionales existentes.

**Quinto. Compromisos de conducta y prácticas responsables**

Silken Hoteles adoptará todas las medidas necesarias para hacer efectivo el conjunto de valores, principios y normas que componen el Código de Conducta y dará difusión entre los destinatarios de su contenido. Además, resolverá todas las dudas que se puedan generar en su aplicación.

La Organización deja constancia expresa y clara de la condena tajante de cualquier tipo de comportamiento ilegal o que infrinja los estándares éticos determinados por Silken Hoteles.

Los compromisos de conducta por parte de Silken Hoteles son los siguientes:

A. Cumplimiento de la legislación aplicable y la normativa interna

La Organización y todos los destinatarios de este Código de Conducta se comprometen a cumplir las leyes vigentes, tanto internacionales como nacionales (estatales, autonómicas o locales) que resulten de aplicación en el lugar donde se desarrolle su actividad.

El cumplimiento normativo es presupuesto necesario del Código de Conducta y la aplicación del mismo, y no podrá suponer el incumplimiento de las disposiciones legales vigentes.

El comportamiento ético es la base de todas las decisiones y actuaciones de la Organización, a fin de que las mismas se lleven a cabo de manera íntegra.

Silken Hoteles se compromete a:

- Conocer y hacer cumplir las normas o procedimientos internos establecidos o asumidos por la Organización.
- Asumir y respetar los valores y principios del Código de Conducta.
- Abstenerse de realizar actuaciones o prácticas que sean o que puedan ser ilegales, delictivos o poco éticas o que puedan dañar la reputación de Silken Hoteles o en general de cualquier persona.
- Poner los medios necesarios para que sus Empleados y Empleadas conozcan y comprendan toda la normativa (tanto la interna como la que no lo es) necesaria para el ejercicio de sus responsabilidades.
- No divulgar datos de carácter personal de sus Empleados y Empleadas, Clientes y de terceros, salvo consentimiento de los interesados y en los casos de obligación legal o cumplimiento de resoluciones judiciales o administrativas.
- Informar de forma veraz, adecuada, útil y congruente sobre sus fines, actividades y proyectos.

## B. Relación con las Personas Trabajadoras

Silken Hoteles se compromete a poner todos los medios necesarios para que sus Empleados y Empleadas conozcan y comprendan el Código de Conducta junto con toda la normativa que resulte de aplicación en el ejercicio de sus funciones y responsabilidades. Además, se compromete a mantener un entorno laboral respetuoso con la dignidad y con la libertad personal.

Los Empleados y Empleadas de Silken Hoteles están obligados a respetar y cumplir todas las normas y procedimientos de trabajo y respetar los valores recogidos en el Código de Conducta.

Las Personas Trabajadoras deberán tener presente el impacto de sus decisiones y actuaciones en el conjunto, así como en los resultados generales y en la reputación de la Organización. Además, deberán adoptar una actitud positiva y leal que favorezca siempre el logro de los objetivos de Silken Hoteles.

En Silken Hoteles tratamos a todas las personas como nos gustaría que nos trataran a nosotros, siendo especialmente considerados en relación con las diferencias que pueden existir entre personas y no permitiendo ninguna forma de violencia, acoso o abuso en el trabajo.

Están expresamente prohibidas las siguientes conductas:

- Consumo de alcohol o drogas dentro del horario laboral.
- Revelar información protegida por ley, confidencial o personal.
- Tráfico ilegal de mano de obra, ni de emigración fraudulenta, respetando siempre la legislación extranjera.
- Limitar indebidamente el ejercicio de los derechos de manifestación, asociación, sindicación, y negociación colectiva. Por lo tanto, no utilizará ningún tipo de medida coercitiva para impedir el ejercicio de los mismos.

- Falsificar registros que contengan información de Empleados y Empleadas, de Clientes, de ingresos, etc.
- La aceptación por parte de clientes o proveedores de regalos en los que se pueda concluir que existe una intención de chantaje o beneficio.
- Usar o compartir sin autorización cuentas o claves de acceso a servicios informáticos.
- Situaciones de acoso, tanto sexual como moral, en el seno de nuestros centros de trabajo.

Ningún Empleado y/o Empleada será discriminado por razón de nacimiento, raza, sexo, religión, opinión o cualquiera otra condición o circunstancia personal o social.

Además, Silken Hoteles se compromete a favorecer la integración del personal con el Comité de Dirección y los Directores y Directoras y dar oportunidades a la promoción interna.

La Organización promoverá el desarrollo personal y profesional de sus Empleados y Empleadas, fomentando su implicación en la mejora de sus propias capacidades y competencias.

De esta forma se establecerán programas de formación continuados para profesionalizar al máximo al personal. El coste de dicha formación podrá ir a cargo de la Persona Trabajadora, ser compartido entre la Organización y la Persona Trabajadora, o ser asumidos íntegramente por Silken Hoteles.

Los Empleados y Empleadas serán retribuidos conforme a los resultados y a su eficiencia y deberán tener una actitud proactiva, proponiendo mejoras, colaborando con otras áreas, etc.

Silken Hoteles procurará la conciliación del trabajo con la vida personal y familiar de las Personas Trabajadoras. Es por ello por lo que promueve la igualdad de oportunidades y de trato entre hombres y mujeres,

implementando medidas que sean efectivas y satisfagan las necesidades reales de sus miembros, conforme a la normativa aplicable.

En ningún caso se impondrán condiciones laborales y de seguridad que perjudiquen o restrinjan los derechos que tengan reconocidos por disposiciones legales, convenios colectivos o contrato individual.

Las políticas y actuaciones relativas a la selección, contratación, formación y promoción interna de las Personas Trabajadoras deberán estar basadas en criterios claros de capacidad, competencia y méritos profesionales.

Para el desarrollo de su actividad profesional, la Organización pondrá a disposición de su personal los recursos necesarios que se utilizarán exclusivamente para fines profesionales.

Silken Hoteles conserva la titularidad de la propiedad intelectual de todo conocimiento generado en el ámbito de la empresa en cualquiera de sus formatos. Por lo tanto, los Empleados y/o Empleadas no podrán utilizar dicho conocimiento para fines propios o de terceros.

En caso de cese de la relación laboral, las Personas Trabajadoras deberán devolver toda aquella información confidencial de que dispongan, incluyendo los documentos y medios o dispositivos de almacenamiento, así como la información almacenada en su terminal informática, teléfono móvil o cualquier otro soporte.

Todas las obligaciones en materia de confidencialidad y tratamiento de datos personales subsistirán una vez extinguida la relación laboral.

#### C. Compromiso con la seguridad y con la salud en el trabajo

Silken Hoteles velará por garantizar un entorno de trabajo seguro y saludable, adoptando cuantas medidas sean razonables para maximizar la prevención de riesgos laborales, que se compromete a cumplir y respetar su normativa.

La Organización se compromete a facilitar en todo momento los medios necesarios para que sus Empleados y Empleadas desempeñen su actividad con las medidas de seguridad e higiene adecuadas, de forma que prevalezca siempre y en todo caso la protección de su vida, salud e integración física y psicológica.

Por su parte, las Personas Trabajadoras deberán conocer y cumplir con las normas de protección de la salud y seguridad en el trabajo y serán responsables del cumplimiento de las reglas y prácticas de seguridad y salud establecidas por la legislación aplicable en vigor, así como las que pudiera imponer Silken Hoteles a través de sus servicios de prevención.

Además, los Empleados y Empleadas deberán velar por la seguridad propia y la de todas las personas que pudieran verse afectadas por el desarrollo de sus actividades.

Por último, Silken Hoteles pondrá todos sus medios para garantizar que los servicios ofrecidos por la Organización no conlleven riesgos para la salud, tomando las acciones oportunas para resolverlos, siempre en cumplimiento con la legislación en vigor.

#### D. Rechazo a la corrupción

Se prohíbe a los Empleados y Empleadas de Silken Hoteles: ofrecer, dar, solicitar o recibir por sí por persona interpuesta, directa o indirectamente, obsequios o compensaciones de los que, por su valor, puedan derivarse obligaciones posteriores.

De igual manera, las Personas Trabajadoras deberán abstenerse de influir sobre la voluntad de personas ajenas a Silken Hoteles para obtener algún beneficio mediante el uso de prácticas no éticas. Además, la Organización no permitirá que otras empresas o personas puedan utilizar esas prácticas con sus Empleados y Empleadas.

Todos los destinatarios del presente Código se comprometen al cumplimiento de la correspondiente Política de Anticorrupción y del resto de la normativa interna.

E. Relaciones con clientes

Silken Hoteles prioriza, en todo caso, la satisfacción de nuestros clientes. Para ello les serán ofrecidos los mejores servicios y ofertas. La Organización asume como compromiso firme presentar a nuestro cliente información veraz, darle un tratamiento profesional, resolver de la forma más rápida sus incidencias y concederle un asesoramiento personalizado si éste lo requiere.

Los Empleados y Empleadas deberán relacionarse con los Clientes de forma lícita, ética y respetuosa y deberán mantener una actitud abierta para poder aclarar dudas y solucionar incidencias y problemas que éstos les planteen.

Los compromisos de Silken Hoteles con nuestros Clientes son:

- Buscar la excelencia en la prestación de sus servicios, ofreciendo la máxima calidad en todos sus productos y servicios.
- Mantener de forma confidencial la información y los datos de cada uno de ellos.
- Ofrecer el trato más respetuoso, lo que significa no discriminar por cuestión de raza, orientación sexual, género o discapacidad.
- Revisar sus procesos y procedimientos organizativos para su satisfacción.
- Poner a su disposición canales para poder hacer llegar sus quejas o reclamaciones y ofrecer una respuesta en tiempo y forma.

Silken Hoteles rechaza cualquier manifestación de violencia o cualquier tipo de acoso (físico, sexual, psicológico, moral u otros) y pondrá todos los medios para eliminarlos.



Además, la Organización rechaza cualquier tipo de discriminación por razón de raza, nacionalidad, edad, sexo, estado civil, orientación sexual, ideología, opiniones políticas, religión o cualquier otra condición personal física o social de sus miembros.

Silken Hoteles no se adscribe a ninguna ideología política ni religiosa, por lo que se rechazará cualquier conducta o práctica que le pueda vincular con una corriente política o religiosa concreta.

Los Empleados y Empleadas están obligados a prestar especial atención a los pagos y cobros en metálico o mediante cheque al portador que puedan resultar inusuales, y también a aquellos efectuados en divisas distintas de las previamente acordadas, comunicando a través de los cauces y procedimientos establecidos en el Código de Conducta aquellos que entiendan que son irregulares, debiendo respetar en todo caso la normativa en vigor.

#### F. Tratamiento de la información

Silken Hoteles respeta y garantiza el cumplimiento de proteger los datos de carácter personal de todos sus integrantes, como así también de las terceras personas con las que se relaciona.

Los Empleados y Empleadas manejarán la información a la que tengan acceso de forma íntegra, precisa, veraz y clara. Además, deberán (i) guardar estricta confidencialidad respecto a toda esa información a la que tengan acceso y no sea de carácter público; (ii) abstenerse de utilizar información reservada para fines propios o de terceros; y (iii) solicitar autorización previa antes de contactar con cualquier medio de comunicación.

Además, los Empleados y Empleadas tendrán que asumir, necesariamente y sin excepciones, el compromiso firme de no divulgar datos de carácter personal, salvo consentimiento expreso y en los casos de obligaciones legales o cumplimiento de resoluciones judiciales o administrativas.

Silken Hoteles asume el firme compromiso de adoptar las medidas necesarias para asegurar que la información esté protegida y almacenada en un lugar seguro, cualquiera que sea su formato, físico o electrónico, frente a cualquier riesgo interno o externo de acceso no consentido, manipulación o destrucción, tanto intencionada como accidental.

En relación con los medios de comunicación, la Organización se compromete a tener un trato digno, respetuoso y veraz con quienes desempeñen labores en dichos medios. No se podrá divulgar información engañosa, entendiéndose por tal aquella que de cualquier manera induzca o pueda inducir a error a sus destinatarios, ni tampoco se deberá realizar publicidad engañosa o denigratoria de la competencia o de terceros.

#### G. Prácticas con el mercado

Silken Hoteles compite en el mercado de manera leal y no admite en ningún caso conductas engañosas, fraudulentas o maliciosas.

La Organización vela por el respeto a sus competidores, cumpliendo con las leyes aplicables en materia de competencia y derechos de los consumidores.

Todos los destinatarios del presente Código de Conducta deberán (i) evitar todas aquellas actuaciones desleales y cualquier otra conducta que pueda atentar contra la competencia; (ii) rechazar toda información de la competencia que se haya obtenido de manera improcedente; (iii) evitar violar secretos empresariales; y (iv) difundir información maliciosa o falsa sobre la competencia.

#### H. Relaciones con socios de negocio

La contratación de socios de negocio y colaboradores se realiza con arreglo a los principios de mérito y capacidad garantizando, en todo momento, los debidos estándares éticos.

La Organización asume el compromiso de aplicar la normativa vigente y buenas prácticas en materia de condiciones de empleo, salud y seguridad en el puesto de trabajo.

En Silken Hoteles se garantiza a todos sus colaboradores y miembros los derechos contemplados en el Estatuto de los Trabajadores, los convenios colectivos aplicables, así como todos los derechos que se deriven del contrato de trabajo específico.

Todas las Personas Trabajadoras de Silken Hoteles deben actuar, en sus relaciones laborales con otros colaboradores y miembros, respetando su dignidad, sus valores y cultura.

Los Empleados y Empleadas podrán desarrollar actividades laborales y empresariales ajenas a las desarrolladas en la Organización, cuando no supongan merma en la eficacia esperada en el desempeño de sus funciones.

Cualquier actividad laboral o profesional ajena que pueda afectar a la jornada de trabajo, a los intereses de la Organización o que implique una competencia directa o indirecta con la actividad principal de Silken Hoteles, deberá ser previamente autorizada por el Comité de Cumplimiento Normativo.

Por otro lado, los socios de negocio no podrán realizar las siguientes conductas:

- Comportamientos que puedan implicar un aprovechamiento de la imagen y/o reputación de Silken Hoteles o de cualquiera de sus miembros.
- Actuaciones que evidencien u ocasionen un daño o perjuicio a la imagen y/o reputación de la Organización o de cualquiera de sus miembros.

I. Relaciones con proveedores

El objetivo de Silken Hoteles es conocer en profundidad el comportamiento y las prácticas de todos sus proveedores, por lo que nos comprometemos a seleccionar únicamente a aquellos que, además de ofrecer las mejores condiciones de negociación, comparten los principios y compromisos de Silken Hoteles que se desarrollan en el Código de Conducta.

Las operaciones con proveedores se deben llevar a cabo atendiendo a criterios objetivos, imparciales y que garanticen la igualdad de oportunidades, evitando tratos de favor o interferencia de conflictos en los procesos de selección.

Silken Hoteles dedica especial atención a sus proveedores, a quienes consideramos colaboradores en la consecución del objetivo de ofrecer a sus Clientes la excelencia en productos y servicios y basa sus relaciones en el beneficio mutuo y la confianza.

La Organización pondrá especial atención, diligencia y cuidado en los procesos de evaluación y selección de sus proveedores a fin de evitar cualquier tipo de relación de negocio con persona físicas y jurídicas que pudieran estar implicadas en conductas o comportamientos poco éticos o íntegros

Para la elección de sus proveedores, Silken Hoteles se regirá por criterios de objetividad y transparencia, conciliando el interés de la Organización a la obtención de las mejores condiciones y realizará la selección bajo criterios objetivos de negocio, evitando así tratos de favor que puedan atentar contra la libre competencia.

Silken Hoteles seleccionará únicamente proveedores cuyas prácticas empresariales respeten la dignidad humana, no incumplan la ley y no pongan en peligro la reputación de la empresa.

Silken Hoteles desarrollará su propia Política de Proveedores que se compromete a cumplir.

J. Relaciones con autoridades y funcionarios: transparencia

La transparencia implica ofrecer información suficiente y fidedigna. Es por ello por lo que, toda la información que se comuniquen a las Administraciones Públicas (autoridades y funcionarios), será en todo momento adecuada y reflejará apropiadamente la situación de la Organización.

Silken Hoteles, sus proveedores y sus socios de negocio se relacionarán con las autoridades e instituciones públicas y judiciales de forma lítica y ética, rigiéndose siempre por los procedimientos oficialmente establecidos por el sector público, respetando las normas y previniendo cualquier conducta de corrupción.

La Organización se compromete a que tanto su publicidad como el material promocional sea claro y fiel reflejo de la realidad de nuestras actividades y de los productos que ofrecemos en cada momento en el mercado.

Queda expresamente prohibido ofrecer, conceder, solicitar o aceptar, directa o indirectamente, regalos o dádivas, favores o compensaciones, cualquiera que sea su naturaleza, de autoridades o funcionarios públicos.

Por último, Silken Hoteles se abstendrá de realizar pagos de facilitación o agilización de trámites, consistentes en la entrega de dinero u otros bienes de valor, cualquiera que sea su importe, a cambio de asegurar o agilizar el curso de un trámite, actuación o proceso de contratación pública y organismo oficial.

K. Relaciones con sus accionistas

Silken Hoteles trabaja en la mejora continua de sus resultados económicos, por lo que su planificación estratégica está orientada por criterios de eficacia empresarial.

Uno de los principales grupos de interés de la Organización son sus accionistas, con los que desarrolla una relación basada en el beneficio recíproco sostenible regida por los principios de la confianza, la transparencia y la ética.

Silken Hoteles se compromete a:

- Mantener una actitud proactiva en la identificación, prevención y mitigación de riesgos financieros y no financieros.
- Asegurar la máxima fiabilidad y exactitud de sus registros contables y financieros. Reflejar con claridad y exactitud la información en los estados financieros, libros, registros, y cuantas, así como asegurar que éstos reflejen la imagen fiel de la Organización.
- Poner a disposición de sus accionistas e inversores información transparente, suficiente, veraz, puntual y clara, tanto financiera como no financiera, que ofrezca una visión completa de la Organización.
- Velar, a través de la toma diligente de decisiones, por la conversación y creación continua de valor para los accionistas.
- Velar por el cumplimiento y la implementación de mecanismos que permiten la participación efectiva y el derecho al voto de sus accionistas en las Juntas Generales.
- Cumplir sus obligaciones en materia de transparencia.
- Colaborar e informar a las entidades supervisoras e inspectoras en materia de gobierno corporativo y mercado de valores.

L. Conflictos de interés

La independencia constituye un principio básico de calidad de la actividad.

Los Empleados y Empleadas de Silken Hoteles evitarán o en su caso, declararán cualquier conflicto de interés que pueda anteponer prioridades personales a las colectivas y se comportarán con rectitud, sin buscar en ningún caso beneficio propio o de terceros a través del uso indebido de su posición o de contactos en Silken Hoteles.

Se considerará que existe conflicto de interés en todas aquellas situaciones en las que entren en colisión, de forma directa o indirecta, el interés de Silken Hoteles y el interés de alguna de las Personas Trabajadoras.

Además, las Personas Trabajadoras se abstendrán de participar en los asuntos en los que, de forma directa o indirecta, puedan verse afectados sus intereses personales, familiares o los de las personas pertenecientes a su círculo de amistades íntimas.

Por lo tanto, durante el desarrollo de sus funciones, los Empleados y Empleadas tienen la obligación de actuar dando prioridad a los intereses de la Organización frente a intereses personales o de terceros.

Está prohibido contratar los servicios profesionales de cualquier familiar.

M. Ejercicio de otras actividades

Los Empleados y Empleadas de Silken Hoteles únicamente estarán autorizados para desarrollar actividades laborales y profesionales ajenas a las desarrolladas por Silken Hoteles siempre que estas actividades no tengan como consecuencia una disminución de la eficacia en el desarrollo de sus funciones.

Si alguna de esas actividades pudiera afectar a su jornada de trabajo, deberá solicitar autorización al Departamento de Recursos Humanos de Silken Hoteles.

La Organización permite el derecho de las Personas Trabajadoras a participar en actividades políticas siempre y cuando no interfieran en su trabajo para Silken Hoteles y se desarrollen fuera del horario laboral y de su puesto de trabajo para que, en ningún caso, puedan ser atribuidas dichas actividades a Silken Hoteles.

N. Uso de bienes y servicios de la compañía

No está permitido que los Empleados y Empleadas de Silken Hoteles utilicen los bienes y servicios de la Organización en beneficio propio.

Es por ello por lo que está completamente prohibido el uso de los equipos informáticos para instalar o utilizar programas o aplicaciones cuya utilización sea ilegal y puedan perjudicar la reputación de Silken Hoteles.

A este respecto, Silken Hoteles manifiesta que siempre que se considere necesario, los datos y equipos tecnológicos pueden ser revisados por el Comité de Dirección y el Órgano de Administración, o por terceros designados por ésta.

Está prohibido también el uso por parte de los Empleados y Empleadas de las tarjetas o dinero de la Organización para pagar cualquier tipo de actuación que no esté justificada en el ejercicio de su cargo.

O. Confidencialidad de la información y protección de datos personales

Los Empleados y Empleadas de Silken Hoteles, deberán proteger y mantener la confidencialidad de la información a la que tienen acceso en su puesto de



trabajo. Esa confidencialidad permanecerá una vez concluida su relación laboral.

Silken Hoteles prohíbe a todas sus Personas Trabajadoras que utilicen esa información obtenida en el ejercicio de su actividad profesional para beneficio propio y únicamente podrán comunicarla a un tercero si así se cumple con la normativa aplicable o si se le autoriza expresamente.

P. Operaciones con trascendencia económica

Silken Hoteles tendrá registradas en su contabilidad todas las operaciones con trascendencia económica que se realicen en la Organización, de tal forma que representen la imagen fiel de las transacciones realizadas.

Para ello, los Empleados y Empleadas están obligados a introducir toda la información financiera de Silken Hoteles de una forma completa, veraz y precisa, conforme a lo establecido por la normativa.

Q. Negación de atender reservas

Silken Hoteles se reserva su derecho a rechazar o cancelar aquellas peticiones de reservas en sus hoteles si tiene constancia o sospecha de que, bien por las características del propio cliente o bien por la utilidad perseguida con la reserva, esté moralmente justificado denegar la petición de reserva con sustento en valores éticos y en derechos humanos.

R. Regalos e invitaciones

Como regla general, y tal y como se establece en la Política de Regalos, queda expresamente prohibido ofrecer, conceder, solicitar o aceptar, directa o indirectamente, regalos o dadas, favores o compensaciones, cualquiera que sea su naturaleza, o de autoridades o funcionarios públicos, clientes, proveedores, colaboradores o cualesquiera otras personas físicas o jurídicas que tengan vinculación con Silken Hoteles.

S. Compromiso social y medioambiental

Silken Hoteles es consciente de lo necesario que es preservar el Medio Ambiente y manifiesta su compromiso y la responsabilidad de su protección. Es por ello por lo que desarrollamos nuestro objeto social bajo el principio de sostenibilidad del medio ambiente.

Además, la Organización confirma su compromiso para la protección, preservación y lucha frente el cambio climático.

Todas las actividades de Silken Hoteles se realizarán de manera sostenible, promoviendo una mejora social, económica, ambiental y de calidad de vida.

Sexto. Cumplimiento del Código y Comité de Cumplimiento Normativo

Silken Hoteles garantizará el cumplimiento por parte de todos los destinatarios de este Código de Conducta, lo que supone el rechazo por parte de la Organización a cualquier actividad relacionada con su objeto social que pueda suponer una violación de los derechos humanos o de la dignidad de las personas.

Silken Hoteles fomentará entre sus Empleados y Empleadas los valores y los principios de su Código de Conducta, difundiendo y dando a conocer el contenido del mismo. Adoptará además las medidas necesarias para llevarlo a cabo.

Los destinatarios del Código de Conducta se comprometerán a respetar y hacer respetar el contenido y el espíritu del mismo, por lo que deberán adoptar un comportamiento que sea acorde con los valores de Silken Hoteles.

Es importante destacar que ningún Empleado ni Empleada está autorizado para solicitar a otro que contravenga lo establecido en el presente Código de Conducta.

A fin de garantizar el cumplimiento del presente Código, existe en Silken Hoteles un Comité de Cumplimiento Normativo cuya función es supervisar el cumplimiento del Código de Conducta y las normas de conducta y principios de actuación contenidos en ella.

- El Comité de Cumplimiento Normativo actuará (i) por propia iniciativa y/o (ii) a instancia de cualquier persona destinataria del Código de Conducta siempre que exista una denuncia realizada por un denunciante de buena fe.

El Comité de Cumplimiento Normativo desarrollará las siguientes funciones:

- 1- Supervisión del Canal de Denuncias de Silken Hoteles.
- 2- Cumplimiento del procedimiento instaurado en relación con el Canal de Denuncias.
- 3- Supervisión del cumplimiento del Código de Conducta entre los Empleados y Empleadas.
- 4- Difusión y supervisión del cumplimiento del Código de Conducta entre el resto de los destinatarios del Código.
- 5- Recepción de denuncias y escritos relacionados con el incumplimiento del Código de Conducta o de la normativa interna implantada por Silken Hoteles.
- 6- Interpretación de las dudas que se generen en relación con la aplicación de la normativa interna y, en especial, del Código de Conducta.

Procedimiento para notificar denuncias del Código de Conducta

Todos los Empleados y Empleadas tienen la obligación de cumplir y contribuir al cumplimiento del Código de Conducta.

Las consultas y/o denuncias que se realicen relacionadas con el presente Código de Conducta se podrán realizara a través de cualquiera de los siguientes medios:

- Correo electrónico: [canaldenuncias@hoteles-silken.com](mailto:canaldenuncias@hoteles-silken.com)
- Correo postal: Avenida Zabalzana, 1, Vitoria-Gasteiz 01015 (Álava). En este caso, la comunicación deberá dirigirse al Comité de Cumplimiento Normativo.
- Página web de Silken Hoteles.
- A través de la Intranet de Silken Hoteles.

En relación con las consultas y/o denuncias, Silken Hoteles garantiza (i) la confidencialidad de todos los datos, a excepción de que fueran requeridos para cumplir con lo establecido en la ley o sean requeridos por orden judicial; (ii) que no existirán represalias frente al denunciante de buena fe.

#### **Séptimo. Publicidad del Código**

El Código de Conducta se hará llegar en su propio idioma a todos los Empleados y Empleadas, permanecerá publicado en la página web de Hoteles Silken y será objeto de las adecuadas acciones de comunicación, formación y sensibilización para su oportuna comprensión y puesta en práctica en toda la organización.

La obligación de su cumplimiento será recogida expresamente en los contratos de trabajo de los nuevos empleados contratados por Silken Hoteles.

#### **Octavo. Aceptación**

Todos los destinatarios deberán aceptar este Código de Conducta por lo que Silken Hoteles se compromete a habilitar los procedimientos que garanticen el conocimiento y aceptación del Código

Tras su aceptación, todos los destinatarios quedarán automáticamente vinculados a posteriores adaptaciones o actualizaciones del Código de Conducta, siempre que las actualizaciones estén motivadas por cambios normativos.

**Noveno. Vigencia**

El presente Código de Conducta entrará en vigor a la fecha de su aprobación 2 de noviembre de 2023 y se complementará con las demás normas reguladoras de las conductas, los procesos y las operaciones que realicen las personas incluidas en el apartado relativo al ámbito subjetivo de aplicación.

**Décimo. Revisiones**

El Código de Conducta se revisará tomando en consideración los informes anuales y las sugerencias de sus destinatarios, y se propondrán los cambios y adaptaciones que se consideren oportunos.

Será el Administrador único el encargado de aprobar los cambios propuestos al Código.

Silken hotele informará a los destinatarios de las actualizaciones que hubiera en el Código de Conducta.