



## Código de Ética

---

O2 Hotel Iguazú  
Código de Ética

### PRESENTACIÓN

#### Descripción del documento

El presente Código de Ética pretende ser un compendio de normas que se sustentan en los valores del O2 Hotel Iguazú, pero que recoge además principios fundamentales reconocidos internacionalmente como pilares de una práctica organizacional ética y responsable.

El objetivo de este Código es determinar los valores, principios y normas que deben regir el comportamiento y la actuación de cada un@ de l@s colaborador@s y directiv@s del O2 Hotel Iguazú. Asimismo, algunas de sus prescripciones también serán aplicables a sus clientes, a sus proveedores y a la comunidad local en las que la organización desarrolla sus operaciones y que interactúan con la empresa.

#### Utilidad y sentido

Por medio del Código de Ética, la organización explicita sus compromisos con sus diversos Grupos de Interés y da a conocer los principios bajo los cuales realiza su operación.

# 1. PRINCIPIOS, RESPONSABILIDADES Y DESTINATARIOS DEL CÓDIGO DE ÉTICA

## PRINCIPIOS

El presente Código de Ética pone de manifiesto la aspiración del O2 Hotel Iguazú de participar activamente del proceso de promoción del desarrollo sostenible en el sector turístico del destino Cataratas del Iguazú.

El documento basa sus principios en la Misión, Visión y Valores de la organización.

### Misión

Somos un hotel enfocado en brindar servicio de alta calidad, mediante la Mejora Continua de Procesos, alineados a nuestros valores y a nuestro continuo compromiso con la sustentabilidad, satisfaciendo además los objetivos de la gerenciadora, la federación y sus afiliados, y la comunidad en donde vivimos.

### Visión

Ser reconocidos como el hotel más moderno y sostenible del país.

### Valores

**Compromiso:** Nuestro compromiso como valor más destacado, nuestro compromiso con nuestro cliente, con nuestros superiores. Nuestro compromiso con nuestras familias y con nosotros mismos.

**Excelencia:** La excelencia como sinónimo de calidad, nos esmeramos en cada uno de los procesos de trabajo para poder entregar a nuestro cliente un servicio de excelencia, optimizando los recursos materiales y enfocándonos en la Mejora Continua.

**Respeto:** El respeto por nuestros colegas, nuestros superiores y nuestro personal a cargo. El respeto por quien está en proceso de aprendizaje. El respeto a nuestro cliente y proveedor. El respeto a la comunidad en donde vivimos, el respeto al medioambiente.

**Integridad:** Actuar con transparencia y honestidad cada día de nuestras vidas. Honestidad y transparencia con nuestro compañero de trabajo, con nuestros superiores, con nuestro empleador, con nuestro cliente y con nuestra propia familia.

Asimismo, el O2 Hotel Iguazú asume como marco de referencia valorativo el Pacto Mundial de las Naciones Unidas, que surgió como una 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](http://www.unglobalcompact.org))

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

### 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 O2 Hotel Iguazú con independencia de la modalidad contractual que determine su relación laboral y del puesto que ocupen dentro de la organización.
2. **Directivos y niveles ejecutivos y gerenciales intermedios:** con independencia de la modalidad contractual que determine su relación laboral, posición que ocupen, o del ámbito geográfico en donde desarrollen su función.
3. **Clientes, Proveedores y otros Grupos de Interés:** en la medida en que pueda resultarles aplicable y siempre que el O2 Hotel Iguazú tenga capacidad de hacerlo efectivo.

O2 Hotel Iguazú adoptará las medidas necesarias para hacer efectivo el conjunto de valores, principios y normas que componen el presente Código difundiendo su contenido entre los destinatarios y resolviendo las dudas que su aplicación pueda generar. La organización promoverá el conocimiento del Código de Ética entre los

## Código de Ética

---

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, Niveles Ejecutivos y Niveles Gerenciales Intermedios** 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 Ética.
- 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 Reglamento Interno de la organización destinado específicamente a l@s colaborador@s.

Todos l@s **Colaborador@s** 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/o actuaciones que contravengan lo dispuesto en el presente Código de Ética.

### 2. COMPORTAMIENTO ÉTICO Y RESPONSABLE

El O2 Hotel Iguazú 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.

El O2 Hotel Iguazú 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 la organización en juego, cumpliendo indefectiblemente con los compromisos adquiridos en las mismas. Asimismo, protegerán la confidencialidad de la información que la empresa les confió, así como la relativa a clientes, empleados o proveedores.

En ningún caso. l@s Colaborador@s 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 \$40 dólares. Rechazarán obsequios de clientes que superen este valor e informarán a su superior inmediato y/o a la Gerencia de la empresa sobre el incidente. Con respecto a su relación con proveedores, l@s Colaborador@s 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

El O2 Hotel Iguazú considera que l@s Colaborador@s son esenciales para cumplir con los objetivos de la organización y la creación de empleos directos e indirectos en un marco general de privilegio de la formación y el desarrollo profesional de las personas que integran nuestro staff y la promoción de la diversidad de capacidades, culturas, creencias y nacionalidades, todo ello en un ambiente de equidad de género y de igualdad de oportunidades para tod@s.

De la misma manera que el O2 Hotel Iguazú exige a sus colaborador@s un conjunto de comportamientos definidos en las normas del Reglamento Interno, la organización también asume con ell@s los siguientes compromisos:

#### ***Respeto de los Derechos Humanos***

Las relaciones entre tod@s l@s Colaborador@s deben basarse siempre en el respeto a la dignidad y en la no discriminación de las personas.

O2 Hotel Iguazú 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 trabajo infantil o trabajo forzado o realizado bajo coacción.

Asimismo, reconoce el principio de igualdad de trato y oportunidades para l@s Colaborador@s, 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 Colaborador@s.

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***

El O2 Hotel Iguazú promoverá el desarrollo personal y profesional de sus Colaborador@s, fomentando su implicación en la mejora de sus propias capacidades y competencias.

En este sentido, se priorizará la promoción interna de l@s Colaborador@s para cubrir las posiciones gerenciales intermedias y/o ejecutivas que la organización requiera.

L@s Colaborador@s serán informados de las políticas de evaluación de su desempeño y participarán activamente en pos de mejorar su trabajo, iniciativa y dedicación.

#### ***Compensación Justa***

El O2 Hotel Iguazú ofrecerá a sus Colaborador@s una compensación justa y adecuada al mercado laboral en el que desarrolla sus operaciones, respetando siempre los niveles

mínimos exigidos por la normativa laboral nacional y el convenio colectivo de trabajo de la actividad turística y gastronómica. Asimismo, la organización procurará la conciliación del trabajo en la empresa con la vida personal y familiar y garantizará el disfrute de los derechos de l@s trabajador@s reconocidos en las leyes laborales argentinas y en el Convenio Colectivo de Trabajo del Sector.

### ***Compromiso con la salud y la seguridad de las personas***

O2 Hotel Iguazú velará para garantizar un entorno de trabajo seguro y saludable para l@s Colaborador@s, adoptando todas las medidas necesarias para maximizar la prevención de los riesgos laborales y reducir al máximo posible los accidentes de trabajo.

Además, se facilitarán los medios necesarios para el debido cumplimiento de las medidas que se estimen oportunas para prevenir los riesgos laborales. Todos l@s Colaborador@s serán responsables de mantener su lugar de trabajo, siguiendo las reglas y prácticas de salud, higiene y seguridad exigidas por la normativa local, provincial y nacional y por las normas de adhesión voluntaria a las que la organización adhiera.

### **COMPROMISO CON LOS CLIENTES:**

#### ***Orientación al cliente***

O2 Hotel Iguazú tiene establecido como uno de sus valores “Brindar lo mejor a l@s trabajador@s y sus familias”. Es por ello que asume el compromiso de ofrecer a sus huéspedes y sus familias un trato equitativo y honesto.

En la organización impera una cultura de servicio que conduce a diseñar planes de acción y mejora continua con el propósito de lograr la máxima satisfacción de los clientes, procurando la mayor calidad en los servicios y productos que son ofrecidos en el Hotel.

Nos comprometemos a ofrecer nuestro servicio a los clientes dentro de un marco de transparencia y ética promoviendo controles de calidad que garantizando superara las expectativas esperadas, desarrollando ambientes de credibilidad y confianza.

Asimismo, garantizará que los servicios y productos ofrecidos no conlleven riesgos para la salud, tomando las acciones oportunas para ello.

#### ***Comunicaciones honestas y veraces***

O2 Hotel Iguazú 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 se encontraran disconformes con los servicios ofrecidos, se pondrán a su disposición los canales e instrumentos necesarios para que puedan exponer los reclamos que consideren necesarios.

#### ***Protección de la Información Confidencial***

O2 Hotel Iguazú se compromete a mantener el más estricto secreto profesional y a



## Código de Ética

---

guardar confidencialidad respecto de toda la información que maneja en todos los procesos que implica la prestación de sus servicios.

Como parte de esta política garantiza a los clientes la adopción de normas de cumplimiento obligatorio para tod@s sus colaborador@s cuya transgresión es considerada grave para la empresa. Estas normas son las siguientes:

L@s Colaborador@s tienen la obligación de mantener reserva y confidencialidad de toda la información sobre l@s clientes a la que tengan acceso.

L@s Colaborador@s 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.

L@s Colaborador@s notificarán a la mayor brevedad posible cualquier tratamiento o uso incorrecto de información confidencial, cooperando con O2 Hotel Iguazú 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 tuvieron acceso en el desempeño de sus actividades profesionales.

### COMPROMISO CON LOS PROVEEDORES

O2 Hotel Iguazú desarrolla un Proyecto de Educación para la Sostenibilidad específicamente orientado hacia sus proveedores. Por medio de este Proyecto procura difundir las prácticas de sostenibilidad que se aplican en O2 Hotel Iguazú promoviendo en nuestros proveedores la asunción de dichas prácticas.

O2 Hotel Iguazú se compromete con sus proveedores a:

- Garantizar la confidencialidad de toda la información que provean a nuestra organización referida a sus productos, servicios y toda otra actividad que la empresa desarrolle, salvo que autorice explícitamente su difusión.
- Establecer una relación profesional, justa y transparente.
- Establecer negociaciones basadas en el principio “ganar-ganar”.
- Asesorar y aconsejar, en la medida de sus posibilidades, para que desarrollen buenas prácticas de sostenibilidad turística.

Respecto de nuestros proveedores, esperamos que:

- Mantengan un enfoque preventivo orientado al desafío de la protección del medio ambiente.
- Realicen acciones de beneficio social que promuevan la mejora de la calidad de vida de la comunidad local de Puerto Iguazú
- Evite 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 O2 Hotel Iguazú pueda verse afectado.
- Mantengan en su empresa relaciones laborales basadas en la legalidad y la ética.
- Ofrezcan productos y servicios de calidad y en un precio acorde con el mercado local.
- Cumplan con la normativa nacional, provincial y local en todo lo referido al desarrollo de su actividad empresarial.

## Código de Ética

---

O2 Hotel Iguazú 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, en caso de corresponder.

### COMPROMISO CON LA COMUNIDAD LOCAL

O2 Hotel Iguazú, como organización hotelera y turística asume la responsabilidad de promover el desarrollo económico y social de la comunidad de Puerto Iguazú y se enorgullece de contribuir a la creación de empleo local y al desarrollo sostenible de la comunidad de Puerto Iguazú.

Tod@ colaborador/a del O2 Hotel Iguazú debe abstenerse de la realización de actos ilegales en detrimento de sus vecin@s e informar oportunamente a las instancias que correspondan, cuando observe alguno de estos actos.

En este marco, el O2 Hotel Iguazú, asume los siguientes compromisos con la comunidad de Puerto Iguazú:

- Priorizar en la contratación de Colaboradores a residentes de Puerto Iguazú.
- Priorizar en la contratación de Proveedores a empresas/emprendimientos locales con el fin de promover el desarrollo económico y social de Puerto Iguazú y de la provincia de Misiones.
- Promover los Derechos Humanos dentro y fuera de la empresa.
- Promover la Diversidad y la Igualdad de Género.
- Rechazar la Explotación Sexual Comercial de Niñas/os y Adolescentes.
- Implementar una Política de Prevención de Conductas de Perjuicio Social, por medio del cual se rechace dentro de sus instalaciones el consumo de drogas ilegales, toda forma de trata de personas, de discriminación, de acoso y la violencia de género.
- Rechazar el trabajo infantil.
- Difundir la cultura y el arte local y de las comunidades originarias.
- Comunicar el Código de Conducta para Visitas a Comunidades Originarias y sitios de interés patrimonial, histórico y cultural de la ciudad de Puerto Iguazú en el marco de la promoción de un turismo responsable.
- Escuchar y responder, en la medida de las posibilidades, a los pedidos y las necesidades de los colectivos sociales vulnerables de Puerto Iguazú.
- Difundir los valores de la Sostenibilidad en la comunidad de Puerto Iguazú.
- Participar en espacios de gestión articulada con el fin de contribuir hacia el desarrollo sostenible de Puerto Iguazú.

### COMPROMISO CON EL MEDIO AMBIENTE

O2 Hotel Iguazú asume un firme compromiso con el cuidado y respeto del medio ambiente en el ejercicio cotidiano de sus actividades. Para ello, se requiere la máxima implicación tanto de los Directivos, de los Niveles Gerenciales Ejecutivos e Intermedio como de sus Colaborador@s, e inspirando a los distintos Grupos de Interés de la organización.

O2 Hotel Iguazú cuenta con un Sistema de Gestión Ambiental que proporciona el marco de referencia para establecer y revisar los objetivos ambientales en los que deben desplegar su actividad profesional. Este SGA de la organización está basado en los

siguientes principios:

- Cumplir con toda la legislación ambiental que sea de aplicación obligatoria a la actividad de O2 Hotel Iguazú, así como los compromisos adicionales adquiridos de forma voluntaria.
- Implementar todas las herramientas tecnológicas y estrategias de gestión necesarias para prevenir que las operaciones de la organización contaminen el ambiente.
- Utilizar racionalmente los recursos naturales, minimizando los consumos de agua, papel y energía, reduciendo la generación de residuos y emisiones, favoreciendo el reciclado de los residuos que genere.
- Involucrar a tod@s l@s Colaborador@s en el logro de los objetivos y metas de los programas ambientales propuestos mediante planes de educación y capacitación.
- Educar y promover buenas prácticas ambientales entre nuestros proveedores y clientes.
- Contribuir con acciones concretas que estén orientadas a la mejora de las condiciones ambientales de la región, trabajando en soluciones eficientes y efectivas apropiadas al entorno.
- Comprometerse en la mejora continua de todos aquellos aspectos ambientales que O2 Hotel Iguazú identifique.

### **COMPROMISO RESPECTO DE COMPETIDORES**

O2 Hotel Iguazú no actuará deslealmente con sus competidores aprovechando información confidencial que pudiera obtener por fuera de los cauces legales y/o éticos de su actividad.

### 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. O2 Hotel Iguazú asume un principio de comportamiento de transparencia informativa, entendida como el compromiso de transmitir información fiable. L@s Colaborador@s deben transmitir la información de forma veraz, completa y comprensible. En ningún caso, proporcionarán a sabiendas información incorrecta, inexacta o imprecisa.

En este sentido, l@s Colaborador@s 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.

L@s Colaborador@s 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 aquellas 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 O2 Hotel Iguazú de Iguazú.
- Sean entregadas o recibidas en virtud de una práctica comercial o uso social de cortesía generalmente aceptado en el destino.

### 5. PROCEDIMIENTO PARA NOTIFICAR DENUNCIAS DEL CÓDIGO DE ÉTICA

Todos l@s Colaborador@s y Directivos de O2 Hotel Iguazú tienen la obligación de cumplir y contribuir al cumplimiento del presente Código.

En este sentido, O2 Hotel Iguazú 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 podrán cursarse por vía electrónica o bien por medio de un buzón que será colocado en el área de personal. El gestor de las denuncias será la Gerencia de la organización.

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 la 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 a la Gerencia y la Dirección de la organización.

Las cuestiones pueden ser denunciadas de forma anónima o identificando la identidad. No obstante, la identidad del denunciante y la mayor información que éste pueda aportar, permitirán a O2 Hotel Iguazú 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 será investigada 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 nuestr@s Colaborador@s y Directivos actúen de forma profesional y de acuerdo a los más elevados estándares de Integridad.