

2021.

Código de Conducta

Versión:00
Viajes Alcazaba, S.A.



INTRODUCCIÓN.

El Código de Conducta recoge el catálogo de principios éticos y normas de conducta que han de regir la actuación de todos los empleados y miembros de Viajes Alcazaba, S.A., constituyendo el elemento central de la función de cumplimiento normativo.

Actualmente el ámbito empresarial se encuentra en constante expansión por lo que es imprescindible contar con criterios, marcos y estándares mínimos de cumplimiento, que sirvan como referencia para garantizar que las operaciones y actividades desplegadas se adecuen y respeten el Estado de Derecho, los Derechos Humanos y protejan los intereses de nuestros clientes, así como para que se adopten medidas mínimas destinadas a establecer y preservar un marco eficaz y transparente de gestión interna en nuestra Empresa.

En base a ello, este Código de Conducta se implanta como referente complementario a la legislación y normativa vigente en el sector, que nos ayude a mejorar nuestras operaciones y procedimientos internos promoviendo además el profesionalismo del sector.

De esta forma Viajes Alcazaba, S.A. se compromete a:

- a) Actuar de conformidad con el presente Código.
- b) Actuar de acuerdo con la legislación y normativa vigente.
- c) Operar dentro del respeto y el apoyo al Estado de Derecho, el respeto de los Derechos Humanos y la protección de los intereses de nuestros clientes.
- d) Adoptar medidas destinadas a establecer y preservar un marco eficaz de gestión interna a fin de prevenir, controlar, informar y corregir cualquier incumplimiento normativo.



- e) Crear los instrumentos necesarios para dar una respuesta a las denuncias interpuestas contra aquellas actividades que infrinjan nuestra legislación o normativa interna.
- f) Cooperar de buena fe con las autoridades.
- g) Fomentar una cultura empresarial que promueva la sensibilización y la adhesión de todo el personal a los principios de este Código, exigiendo el cumplimiento del mismo.

OBJETO DEL CÓDIGO DE CONDUCTA.

El presente documento, expone el conjunto de normas y principios generales de gobierno corporativo y de conducta profesional que resultan de aplicación a todo el personal, colaboradores, asesores, personas físicas o jurídicas que ejercen funciones de representación, administración, dirección, gestión o control de Viajes Alcazaba, S.A, así como a todo el personal contratado de manera fija u ocasional.

Además, esta Empresa requiere que todos los proveedores y aquellas personas físicas o jurídicas que tengan relación con la misma actúen conforme a los principios generales que se van a desarrollar a continuación.

La naturaleza de este Código no pretende abarcar todas las posibles situaciones que puedan tener lugar. El objeto del mismo es brindar un marco de referencia respecto del cual medir cualquier actividad. Los empleados deben pedir asesoramiento en caso de tener alguna duda acerca de cómo actuar en una situación determinada, ya que la responsabilidad absoluta de cada empleado es «hacer lo correcto», responsabilidad que no se puede delegar.



CAPÍTULO I. AMBITO Y CONTROL DE APLICACIÓN.

1. Ámbito de Aplicación.

Este documento ha sido elaborado por Viajes Alcazaba, S.A., siendo de aplicación a todos los negocios y actividades que desarrolla, así como a todos los miembros que forman parte de la empresa.

Viajes Alcazaba, S.A. adopta este Código de Conducta y es responsable de su aprobación por parte de su Órgano de Administración.

2. Personas sujetas.

El presente Código y en su caso las adaptaciones que se realicen son de aplicación a los miembros de los órganos de gobierno y a todos los empleados de Viajes Alcazaba, S.A.

A estas personas se las denomina en los sucesivos “sujetos del Código”.

3. Obligación de conocer y cumplir el Código de Conducta.

Los sujetos del Código tienen la obligación de conocer y cumplir el Código de Conducta y de colaborar para facilitar su implantación en la empresa, incluyendo la comunicación al Órgano de Cumplimiento, de cualquier incumplimiento del mismo, o hecho que pudiera parecerlo que conozcan. Los sujetos del Código están obligados a asistir y participar en todas aquellas acciones formativas a las que sean convocados para el adecuado conocimiento del Código de Conducta.

4. Control de aplicación.

El Órgano de Cumplimiento velará por la correcta comunicación de la sujeción del Código de Conducta a todos los empleados y a las personas que por cualquier circunstancia deban estar sujetas a las normas de éste.

Las comunicaciones previstas en el presente documento, así como las consultas de los Sujetos del Código serán dirigidas al Órgano de cumplimiento con carácter general,



excepto aquellas para las que expresamente se prevea su remisión a otro departamento o persona distintos.

Una copia del Código de Conducta estará disponible permanentemente en la página web corporativa, www.viajesalcazaba.com.

CAPÍTULO II. PRINCIPIOS ÉTICOS GENERALES

Los principios éticos de la compañía, el buen gobierno corporativo y la ética profesional de los Sujetos del Código deben guiar todas sus actuaciones junto con los comportamientos corporativos:

- Evitar cualquier conducta que pueda dañar o poner en peligro a nuestra empresa o a su reputación.
- Actuar legal y honestamente.
- Priorizar los intereses de nuestra empresa sobre los intereses personales o de otra índole.

5. Cumplimiento de la legalidad.

Viajes Alcazaba, S.A. y todos sus miembros están regidos por la ley. El cumplimiento de todas las leyes y regulaciones aplicables nunca debe comprometerse. Además, los empleados deberán adherirse a las normas y regulaciones internas según las mismas resulten aplicables en una situación determinada. Dichas normas internas son específicas de la empresa y pueden ir más allá de los requisitos de la ley.

6. Transparencia.

La Empresa considera que la transparencia es la única vía para obtener la confianza y el respeto de nuestros empleados, directivos, proveedores y clientes.



La transparencia incrementa la fluidez informativa del cliente, lo cual nos permite conocer sus necesidades, facilitando la prestación de nuestros servicios y su satisfacción. Nuestras actuaciones son reportadas de forma veraz, clara y contrastable.

7. Igualdad de oportunidades, diversidad y no discriminación.

Los sujetos del Código son seleccionados, retribuidos y promocionados de acuerdo con su aptitud, formación, conocimientos, experiencia, liderazgo, aspiraciones profesionales y potencial en el futuro. Ningún otro factor podrá influir o afectar la objetividad de estas decisiones.

Este compromiso es clave para conseguir que nuestra empresa tenga personas competentes y motivadas para llevar a cabo su estrategia y alcanzar los objetivos de negocio que impone ésta.

Constituye un principio básico de actuación proporcionar las mismas oportunidades en el acceso al trabajo y en la promoción profesional, asegurando en todo momento la ausencia de discriminación por razón de sexo u orientación sexual, raza, religión, origen, estado civil, edad o condición social.

8. Respeto a las personas.

Es obligación de todos los Sujetos del Código tratarse de forma justa y respetuosa entre ellos. No se permite ninguna forma de acoso o abuso físico, sexual, psicológico o verbal.

Todos los Sujetos del Código y, especialmente, quienes desempeñen funciones de dirección, promoverán en todo momento, y en todos los niveles profesionales, unas relaciones basadas en el respeto por la dignidad de los demás, la participación, la equidad y la colaboración recíproca, propiciando un ambiente laboral respetuoso a fin de lograr un clima de trabajo positivo.



9. Conciliación del trabajo y la vida familiar.

Los sujetos del Código promoverán un ambiente de trabajo compatible con el desarrollo personal, ayudando a las personas de sus equipos a conciliar los requerimientos del trabajo con las necesidades personales.

10. Derechos Colectivos.

Los Sujetos del Código respetarán los derechos de sindicación, asociación y de negociación colectiva reconocidos legalmente, así como las actividades que se lleven a cabo por las organizaciones representativas de los trabajadores, de acuerdo con las funciones y competencias que tengan legalmente atribuidas, con quienes se mantendrá una relación basada en el respeto mutuo en aras de promover un diálogo abierto, transparente y constructivo que permita consolidar los objetivos de paz social y estabilidad laboral.

11. Seguridad y Salud en el trabajo.

Un objetivo prioritario de Viajes Alcazaba, S.A. es la mejora permanente de las condiciones de trabajo. Por ello, los sujetos del Código respetarán en todo momento las medidas preventivas aplicables en materia de seguridad y salud laboral, utilizando los recursos establecidos por la compañía y asegurando que los miembros de sus equipos realicen sus actividades en condiciones de seguridad.

12. Protección del Medio Ambiente y Políticas de responsabilidad social y ambiental.

En relación con sus actividades propias o desarrolladas por terceros, los sujetos del Código han de comprometerse activa y responsablemente a cumplir y respetar las normativas legales vigentes en materia social y ambiental, así como la normativa interna y principios generales que establezca la empresa.

CAPÍTULO III. PAUTAS GENERALES DE CONDUCTA EN EL DESEMPEÑO DE NUESTRA ACTIVIDAD.

13. Comportamiento Ético.

La transparencia y la honradez deben ser valores asumidos por todos los sujetos del Código. Cualquier actitud sospechosa de vulnerar estos principios debe ser puesta en conocimiento del Órgano de Cumplimiento a través de la vía habilitada al efecto.

14. El Conflicto de Intereses.

Un Conflicto de Interés se produce cuando los intereses personales de un sujeto del Código o los intereses de un tercero compiten con los intereses de la empresa. En esta situación, podría resultar difícil para el sujeto del código actuar plenamente en función de los mejores intereses de la Empresa. Siempre que sea posible, los sujetos del código deberán evitar los Conflictos de Interés. Si se hubiera producido un Conflicto de Interés o si un sujeto del código se encontrara frente a una situación que pueda dar lugar a un Conflicto de Interés, éste deberá comunicarlo a su superior jerárquico o al Órgano de Cumplimiento a través de la vía habilitada al efecto.

Nuestra compañía no aceptará con carácter general los comportamientos que comprometan la independencia de ésta o de sus clientes en la toma de decisiones.

15. Responsabilidad.

Los Sujetos del Código emplearán su capacidad técnica y profesional, así como la prudencia y el cuidado necesarios para el desempeño correcto de su actividad en la empresa. En particular:

- a) Se responsabilizarán de alcanzar la capacitación necesaria para el mejor desempeño de sus funciones.

- b) Se sujetarán a la normativa externa e interna aplicable según el tipo de actividad de que se trate y, en su caso, a las directrices establecidas por la compañía para el desarrollo de las actividades.
- c) Respetarán los procedimientos establecidos internamente.
- d) Observarán las normas relativas a seguridad e higiene en el trabajo, con el objetivo de prevenir y minimizar los riesgos laborales.

16. Uso y protección de los activos.

Los sujetos del Código utilizarán los activos de la empresa de forma responsable y adecuada a la finalidad de las funciones profesionales para cuyo ejercicio han sido entregados, velando porque no sufran ningún menoscabo.

17. Relación con proveedores.

Los procesos de elección de proveedores se caracterizarán por la búsqueda de calidad y competitividad, garantizando la igualdad de oportunidades. En ningún caso se negará a un proveedor que cumpliendo los requisitos solicitados pueda competir para la contratación de productos o servicios. La Empresa siempre elegirá adoptando criterios objetivos y transparentes. En todo caso, los sujetos del código en sus relaciones con proveedores evitarán cualquier clase de interferencia que pueda afectar a su imparcialidad u objetividad al respecto.

Siempre que sea posible se evitarán relaciones de exclusividad.

La formalización de un contrato debe basarse siempre en relaciones claras y objetivas y evitando formas de dependencia.

La compra de bienes o servicios se realizará con absoluta independencia de decisión, por lo que cualquier vinculación económica, familiar o de otra naturaleza deberá tener en cuenta lo previsto en el apartado 14.

18. Relación con clientes.

Toda relación llevada a cabo con clientes debe ir presidida de un compromiso de honestidad y responsabilidad profesional.

Los contratos que se realicen con clientes, deben ser claros y directos y con cumplimiento estricto de la normativa vigente que le sea de aplicación.

Nunca se utilizarán medios publicitarios engañosos o falsos.

Cualquier reclamación efectuada por un cliente será bienvenida por nuestra Empresa, comprometiéndose a atenderla y resolverla en la medida de lo posible.

Los sujetos del código no están autorizados a modificar datos aportados por clientes de modo unilateral, siendo los propios clientes los que deberán dar instrucciones para su modificación, siguiendo el procedimiento legalmente establecido.

19. Relación con Administraciones Públicas, autoridades y organismos reguladores.

Los sujetos del Código que tengan relación con administraciones públicas, autoridades y/u organismos reguladores deben ser designados expresamente por la empresa, para actuar en nombre de la misma. Las gestiones realizadas serán conformes a la legislación y al Código de Conducta.

Todos los acuerdos que se lleven a cabo con la Administración Pública se realizarán por escrito, especificándose todos sus términos.

Toda la documentación e información intercambiada con Administraciones Públicas, autoridades u organismos reguladores deberá ser conservada y deberá contener información real.

Las reuniones que se mantengan con cualquier ente público irán presididas por los principios de corrección y transparencia, quedando prohibidos los comportamientos ilícitos.

Queda prohibido falsear documentación a fin de favorecer o perjudicar a la empresa.



No se realizarán pagos en efectivo al personal de un ente público salvo que sus procedimientos no admitan otra forma de pago. En ese caso deberá existir un adecuado soporte documental.

20. Influencias inadecuadas.

Los sujetos del Código no podrán ser influenciados mediante la recepción de favores ni intentarán influencias a terceros de forma inadecuada mediante la entrega de favores. Ningún sujeto del código deberá ofrecer a terceros ni aceptar de los mismos, regalos, cualquiera que sea su valor, consistentes en Dinero, prestamos, sobornos y ventajas monetarias. No se incluyen en dicha limitación:

- a) Los objetos de propaganda de escaso valor.
- b) Las invitaciones normales que no excedan de los límites considerados razonables en los usos habituales, sociales y de cortesía.
- c) Las atenciones ocasionales por causas concretas y excepcionales, tales como regalos de Navidad o de boda, siempre que no sean en metálico y estén dentro de límites módicos y razonables.

Cualquier invitación, regalo o atención que por su frecuencia, características o circunstancias pueda ser interpretado por un observador objetivo como hecho con la voluntad de afectar el criterio imparcial del receptor, será rechazado y puesto en conocimiento del Órgano de Cumplimiento.

CAPITULO IV. PERSONAL DE VIAJES ALCAZABA, S.A.

21. Personal.

El personal representa el activo más importante para nuestra Compañía. Los procesos de selección de personal están regidos por principios de coherencia con nuestras políticas, objetividad e imparcialidad, garantizando la concurrencia en los candidatos de altos estándares éticos, para lo que se toma en consideración la trayectoria profesional,



la observancia y respeto hacia la legislación vigente, así como las buenas prácticas en el sector de la actividad en la que el trabajador vaya a desempeñar sus funciones.

22. Respeto a la legalidad.

Todos los sujetos del Código han de mantener una actuación ética y de buena fe, cumpliendo la legislación vigente y respetando y colaborando con la normativa interna asumida por la empresa, empleando los medios y acciones que pone a disposición nuestro ordenamiento jurídico vigente para toda actuación relacionada con la actividad de ésta.

Ningún empleado colaborará con terceros en la violación de ninguna ley ni participará en ninguna actuación que comprometa el cumplimiento de la legalidad.

Nunca se admitirá la justificación de una conducta inapropiada amparándose en una orden superior o en el desconocimiento de este Código de conducta.

23. Directivos y mandos intermedios.

Dada la posición que ocupan los directivos y mandos intermedios, éstos tienen la obligación adicional a todas las contenidas en este documento de promocionar la conducta ética y el cumplimiento de la ley y normativa interna, entre todos los empleados de la Empresa, ejerciendo un liderazgo claro y sin vacilaciones en estas áreas.

CAPÍTULO V. CONFIDENCIALIDAD.

24. La Información Confidencial.

Viajes Alcazaba, S.A. cumple con la normativa vigente en materia de protección de datos.

La información confidencial es aquella que no es de conocimiento público, la misma incluye, datos personales, secretos comerciales, planes de negocios, comercialización y servicios, bases de datos, diseños, registros, aspectos financieros, e información de clientes, etc.

Los sujetos del código tienen la obligación de guardar secreto profesional respecto a cuantos datos o información no públicos que conozcan como consecuencia del ejercicio de su actividad profesional, ya procedan o se refieran a clientes, a la empresa, o a otros empleados o directivos o a cualquier otro tercero. En consecuencia, todos los sujetos del código:

- a) Deberán utilizar dichos datos o información exclusivamente para el desempeño de su actividad profesional en la empresa, no pudiendo facilitarla más que a aquellos otros profesionales que necesiten conocerla para la misma finalidad, absteniéndose de usarla en beneficio propio.
- b) Los datos e informaciones relativos a datos personales de clientes, domicilios, y en general, cualquier actividad relacionada con el cliente, será tratada con confidencialidad y únicamente se trasladarán a terceros ajenos a la empresa con autorización expresa del cliente y según los procedimientos legalmente regulados.
- c) La información relativa a otros empleados, directivos y consejeros, incluida, la remuneración, evaluaciones y revisiones médicas se protegerá con altos estándares de seguridad.

Todos los sujetos del Código se someterán a un acuerdo que establezca su compromiso de confidencialidad, persistiendo la obligación de confidencialidad incluso una vez terminada la relación con la Compañía.

25. Protección de Datos.

Todo sujeto del Código que tenga acceso a datos personales deberá respetar estrictamente las normas y procedimientos establecidos, así como la legislación aplicable.

Todos los datos de carácter personal serán tratados de forma especialmente restrictiva, de manera que:

- a) Únicamente se recabarán aquellos que sean necesarios.
- b) La captación, tratamiento informático y utilización se realicen de forma que se garantice su seguridad, veracidad y exactitud, el derecho a la intimidad de las personas y el cumplimiento de las obligaciones de la empresa que resultan de la normativa aplicable en materia de protección de datos.
- c) Solo los sujetos del código autorizados para ello por sus funciones tendrán acceso a dichos datos en la medida en que resulte necesario.

Todas las autorizaciones para la utilización de datos personales han de responder a una solicitud referida a datos concretos y por un periodo de tiempo determinado, quedando registrado todo acceso a los datos personales.

CAPÍTULO VI. INTEGRIDAD FINANCIERA.

26. Las obligaciones contables.

La información financiera se elaborará con fiabilidad y control y de acuerdo a los principios de claridad y transparencia. Así mismo las liquidaciones fiscales se realizarán de conformidad con la legislación vigente.

El personal contable y del área fiscal deberá guardar y conservar toda la documentación utilizada en el archivo correspondiente para llevar a cabo su labor, por el tiempo que determine la empresa, que nunca podrá ser inferior a diez años.

La información financiera reflejará la totalidad de las transacciones, hechos y demás eventos en los que la empresa sea parte afectada.

Se prohíbe cualquier acción que obstruya o impida las tareas de comprobación y evaluación por parte de la empresa, encargado de la auditoria, o al personal de la Hacienda Pública en cualquier tipo de revisión que solicite.



27. Controles internos.

Se cumplirá con todos los procedimientos de control interno establecidos por Viajes Alcazaba, S.A. para garantizar una correcta contabilización de las transacciones y su adecuado reflejo en la información financiera.

CAPÍTULO VII. DERECHOS DE PROPIEDAD INTELECTUAL Y DE PROPIEDAD INDUSTRIAL.

28. Propiedad intelectual e industrial.

Los sujetos del Código respetarán la propiedad intelectual y el derecho de uso que corresponde a la empresa en relación con los proyectos, programas y sistemas informáticos, equipos, conocimientos, procesos, tecnología, y en general, obras y trabajos desarrollados o creados por éste, ya sea como consecuencia de la actividad profesional o de la de terceros. Por tanto, su utilización se realizará en el ejercicio de la actividad profesional en el mismo y se devolverá todo el material en que se soporten cuando sean requeridos.

No se utilizará la imagen, nombre o marca de Viajes Alcazaba, S.A. salvo para el adecuado desarrollo de la actividad profesional en el mismo.

29. Derechos de terceros.

Quedan prohibidas las descargas de internet o instalación de programas que supongan una violación de los derechos de propiedad industrial y/o intelectual.

No se utilizará, con ánimo de lucro, imágenes, textos, dibujos o cualquier otro tipo de material que esté protegido por los derechos de propiedad industrial y/o intelectual.

Los sujetos del código solo podrán utilizar los softwares que la Empresa ponga a su disposición y para los que tendrá autorización por haber adquirido las correspondientes licencias.

CAPÍTULO VIII. SISTEMAS INFORMÁTICOS Y TIC.

30. Normas de conducta en el uso de las TIC.

Los sujetos del código cumplirán estrictamente las normas que se establezcan en la normativa interna en materia de uso de las tecnologías de la información y de la Comunicación (TIC).

Prestarán especial protección a los sistemas informáticos, extremando las medidas de seguridad de los mismos.

Acusarán recibo de los dispositivos tecnológicos que les sean entregados o habilitados y devolverán los mismos al dejar la empresa o, cuando así se les solicite, todo ello de acuerdo con los procedimientos y plazos fijados en la normativa interna de referencia.

Deberán respetar las normas específicas reguladoras de la utilización del correo electrónico, acceso a internet u otros medios similares puestos a su disposición, sin que en ningún caso pueda producirse un uso inadecuado de los mismos.

La creación, pertenencia, participación o colaboración por los Sujetos del Código en redes sociales, foros o blogs en internet y las opiniones o manifestaciones que se realicen en los mismos, se efectuaran de manera que quede claro su carácter personal. En todo caso queda prohibido el uso de la imagen, nombre o marcas de Viajes Alcazaba, S.A. para abrir cuentas o darse de alta en estos foros y redes.

CAPÍTULO IX. CANAL DE DENUNCIAS.

31. Política de uso del canal de denuncias.

Todo Sujeto del Código que tenga conocimiento de la comisión de un acto presuntamente ilícito o de un acto de incumplimiento de este Código o de cualquier normativa interna de la Empresa, deberá comunicarlo a la mayor brevedad posible al Órgano de cumplimiento.



Dicha comunicación podrá realizarse por el medio habilitado al efecto consistente en la siguiente dirección de correo electrónico: comunicacion@viajesalcazaba.com.

Para asegurar la máxima efectividad de la Política de Uso del Canal de Denuncias, se dará publicidad suficiente y continuada a todo el personal de la empresa.

32. Confidencialidad de las denuncias y prohibición de represalias.

El Órgano de cumplimiento garantizará la confidencialidad de las denuncias que reciban. Viajes Alcazaba, S.A. nunca adoptará medidas contra el empleado que constituyan una represalia o cualquier consecuencia negativa por haber formulado una denuncia.

La prohibición de represalias no impedirá la adopción de medidas disciplinarias cuando la investigación interna determine que la denuncia es falsa y ha sido formulada de mala fe.

33. Tramitación.

El Órgano de cumplimiento mantendrá un registro de todas las denuncias, anónimas y no anónimas que se reciban. Dicho registro respetará el cumplimiento de la normativa en materia de protección de datos.

Una vez recibida la denuncia, el Órgano de cumplimiento iniciará una investigación interna, salvo que la denuncia carezca manifiestamente de fundamento o se refiera a cuestiones ajenas al ámbito de Cumplimiento. En estos casos, el Órgano de cumplimiento dejará constancia en el registro de la formulación de dicha denuncia, así como de la decisión de no iniciar investigación.

Para realizar su labor de investigación, el Órgano de Cumplimiento tendrá acceso a la información y documentación de todos los departamentos y áreas de la empresa. El Órgano de cumplimiento reportará periódicamente al órgano de gobierno las denuncias que se hayan recibido y el resultado de las mismas.

CAPÍTULO X. SISTEMA DISCIPLINARIO.

34. Sistema disciplinario.

Cualquier incumplimiento del presente Código de Conducta, será constitutivo de infracción, iniciándose el correspondiente expediente disciplinario de conformidad con lo dispuesto en el art. 58 del Estatuto de los Trabajadores y en el Convenio Colectivo que sea de aplicación.

Cualquier conducta que contribuya a impedir o dificultar el descubrimiento de acciones delictivas o comportamientos que pudieran ser constitutivos de ilícito penal o incumplimientos normativos, o impida la labor de investigación del Órgano de Cumplimiento, será constitutiva de infracción, iniciándose el correspondiente expediente disciplinario de conformidad con lo dispuesto en el art. 58 del Estatuto de los Trabajadores y en el Convenio Colectivo que sea de aplicación. El procedimiento para imponer la correspondiente sanción se regirá por lo establecido en el Estatuto de los Trabajadores y en el Convenio Colectivo que resulte de aplicación.