



CÓDIGO DE ÉTICA Y CONDUCTA

Hazlo parte de tus acciones diarias.



MENSAJE DE LA VICEPRESIDENCIA DE RECURSOS HUMANOS

Nuestra pasión por la hospitalidad y el servicio ha sido el motor de más de 40 años de crecimiento sin precedentes. Hoy, **PAM Hotels** avanza en una nueva etapa de expansión y desarrollo, consolidando una trayectoria construida sobre la confianza, el respeto y la manera en que hacemos las cosas cada día. Porque entendemos que nuestra fortaleza no solo está en lo que logramos, sino en cómo lo logramos.

Por ello, ponemos a su disposición nuestro **Código de Ética y Conducta**. Este documento es una guía práctica que nos ayuda a actuar con integridad y a tomar decisiones claras, incluso antes de enfrentar situaciones complejas. Es también un compromiso compartido para mantener un entorno de trabajo donde prevalezcan el respeto, la transparencia y la diversidad.

Este código es para todos. Cada uno de nosotros contribuye a vivirlo en lo cotidiano, a través de nuestras acciones y decisiones.

Los invitamos a conocerlo y aplicarlo de manera constante. Hacer lo correcto no solo fortalece nuestra cultura, también genera la confianza que nos distingue.

Atentamente,
Vicepresidencia de Recursos Humanos
PAM Hotels

TABLA DE CONTENIDO

- 2** Mensaje de nuestro Presidente
- 6** Introducción a nuestro Código de Ética y Conducta
- 8** ¿Quién debe cumplir nuestro Código de Ética y Conducta?
- 9** Misión | Visión | Los valores que nos guían
- 10** Una cultura de cumplimiento

Integridad en nuestra actuación de negocios

- 13** Nuestros compromisos con la calidad y hospitalidad
- 15** Corrupción y soborno
- 16** Regalos y atenciones
- 17** Registros contables precisos
- 18** Compras responsables
- 20** Libre competencia económica
- 21** Prevención del lavado de dinero, financiamiento al terrorismo
- 23** Derechos de autor y propiedad intelectual

Compromiso con nuestros colaboradores y el entorno

- 25** Fomentamos la diversidad y la inclusión laboral
- 27** Prevenimos la violencia laboral, hostigamiento y acoso sexual
- 30** Respetamos los derechos humanos
- 32** Prevención de la trata de personas y la explotación sexual de niñas, niños y adolescentes en el contexto de viajes y turismo
- 34** Salud y seguridad en el trabajo
- 35** Compromiso con el medio ambiente y la sustentabilidad
- 36** Conflictos de interés

Protección de los activos y recursos

- 38** Protección de los activos y herramientas de trabajo
- 40** Protección de datos y la seguridad de la información
- 42** Uso de las redes sociales, internet e inteligencia artificial
- 44** Denuncia cualquier situación en nuestra Línea Ética



INTRODUCCIÓN A NUESTRO CÓDIGO DE ÉTICA Y CONDUCTA

El Código de Ética y Conducta tiene como objetivo difundir nuestros valores, nuestra cultura organizacional basada en el cumplimiento e integridad, así como los comportamientos que debemos seguir en nuestra vida profesional diaria al ser parte de PAM Hotels o al crear un vínculo de negocio con la organización.

Todos los colaboradores y directivos de PAM Hotels debemos respetar las leyes y regulaciones de los países en donde operamos, debemos buscar el crecimiento de PAM Hotels como negocio siempre apegándonos a principios de integridad y respetando nuestros valores.

Nuestro Código de Ética y Conducta es una guía de estándares de comportamientos, además nos ejemplifica situaciones que son contrarias a nuestra cultura organizacional de cumplimiento e integridad y que, por lo tanto, deben ser informadas aun cuando solo sea una inquietud siempre que el reporte se realice de buena fe.

Es claro que ningún documento puede anticipar y abordar todas y cada una de las situaciones que puedan producirse; así que, si alguna vez te enfrentas a este tipo de circunstancias y tienes dudas puedes dirigirte a la Dirección de Compliance, la cual es responsable de resolver las dudas e interpretar nuestro Código de Ética y Conducta.

Es responsabilidad de nosotros como colaboradores y directivos conocer el Código de Ética y Conducta, nuestras políticas internas y la regulación externa aplicable a cada una de las actividades que estén a nuestro cargo.

Cualquier incumplimiento o falta a nuestro Código de Ética y Conducta será evaluado por el Comité de Ética para la aplicación de las acciones disciplinarias o sanciones correspondientes.





¿QUIÉN DEBE CUMPLIR NUESTRO CÓDIGO DE ÉTICA Y CONDUCTA?

El Código de Ética y Conducta de **PAM Hotels** es aplicable a todos los colaboradores, directivos, y partes interesadas con las que realizamos negocios, tales como nuestros proveedores, socios comerciales, gestores, auditores y consultores, sin importar la jurisdicción o país en donde se encuentren.

Todos y cada uno de nosotros debemos cumplir, hacer cumplir y respetar nuestro Código de Ética y Conducta mediante las conductas esperadas y las abstenciones que se describen en los apartados siguientes.

Cada uno de nosotros es responsable de que este Código de Ética y Conducta sea conocido y seguido por todos. Por ello, realizamos capacitaciones y sesiones de sensibilización periódicas sobre su contenido y alcance. Te pedimos que participes en todas las sesiones a las que seas convocado y des el mejor ejemplo en cada actividad que realices en nombre de **PAM Hotels**.





MISIÓN

Lideramos marcas innovadoras con personalidad, que ofrecen experiencias que te hacen volver.



VISIÓN

Crear las mejores experiencias en destinos clave.



LOS VALORES QUE NOS GUÍAN

- Agilidad en la toma de decisiones
- Calidad y mejora continua
- Flexibilidad e innovación
- Integridad
- Pasión por el servicio
- Salvaguardar el talento humano
- Trabajo colaborativo y sinergia



UNA CULTURA DE CUMPLIMIENTO

En **PAM Hotels** estamos comprometidos en cumplir con todas las leyes y regulaciones aplicables en los países en donde tenemos operaciones y con ello crear las mejores experiencias en destinos clave para nuestros huéspedes y clientes.

Este principio fundamental es una guía de estricto seguimiento para todas las decisiones que tomemos.

Si en alguna circunstancia requieres disipar alguna duda de la mejor manera de tomar una decisión apegado a nuestros valores y Código de Ética y Conducta puedes realizar lo siguiente:

- Busca consejo de tu superior jerárquico, podrá orientarte sobre la mejor decisión ética.

- Siempre toma la decisión que favorezca cumplir cabalmente con las leyes y regulaciones aplicables.
- Asesórate con la Dirección de Cumplimiento, en donde recibirás información adicional sobre si existe o no un riesgo de cumplimiento en la decisión o actividad.
- Acude a nuestra Línea Ética sin temor a represalias o desmejoras, para que de manera segura, confidencial, puedas plantear inquietudes o denuncias sobre presuntos incumplimientos a las leyes que nos apliquen, al presente Código de Ética y Conducta o a nuestras políticas internas.

PAM Hotels cuenta con un Sistema de Gestión de Cumplimiento estructurado sobre la base de las mejores prácticas locales e internacionales y por ello, promovemos activamente que todos nosotros seamos responsables del cumplimiento en el ámbito de nuestras funciones, asumiendo que cumplir bien es cumplir éticamente.

Para **PAM Hotels**, el respeto y la adhesión a nuestro Código de Ética y Conducta, así como a las políticas y procedimientos internos, constituyen la base de nuestra integridad organizacional y nuestra reputación en el mercado. Estamos comprometidos no solo en respetar estos principios y directrices en todas nuestras acciones y decisiones, sino también fomentamos la adhesión y compromiso con estos principios por parte de nuestros proveedores y las comunidades en donde operamos.

- Nos aseguramos de que nuestro Código de Ética y Conducta, junto con todas las políticas y procedimientos relevantes, sean comunicados claramente a todos los colaboradores, proveedores y partes interesadas desde el inicio de la relación con **PAM Hotels**.

- Conocemos y difundimos los canales de nuestra Línea Ética en la cual se puede reportar cualquier situación o violación de nuestro Código de Ética y Conducta, políticas o procedimientos internos. Garantizamos que todos los reportes son tratados con seriedad, imparcialidad y protección contra represalias.
- Investigaciones internas: Nos tomamos muy en serio toda denuncia o sospecha de incumplimiento. Todos los colaboradores de **PAM Hotels** prestamos apoyo a las investigaciones internas, en donde, nos toque ofrecer información para esclarecer los hechos investigados. No responder u obstaculizar una investigación será objeto de sanción.
- Debida diligencia: Nos aseguramos de conocer con quién realizamos negocios o a quien contratamos, a través de una evaluación completa en fuentes públicas de información de acuerdo con el procedimiento que hemos establecido, tomando decisiones apropiadas para el nivel de riesgo que cada proveedor nos puede representar en materia de cumplimiento.

Para más información, ver:
Política de Cumplimiento.

INTEGRIDAD EN NUESTRA ACTUACIÓN DE NEGOCIOS

Nuestros compromisos con la calidad y hospitalidad

Para nosotros, la calidad y la cultura de hospitalidad son pilares fundamentales de nuestra identidad y estrategia. Nuestro compromiso con la excelencia en el servicio y la atención al detalle se refleja en cada aspecto de nuestra interacción con huéspedes, clientes y colaboradores.

La hospitalidad no debe verse solamente como un servicio que ofrecemos, sino una forma de vivir y relacionarnos con el mundo que nos rodea.



Para lograrlo nosotros:

- Nos esforzamos por crear experiencias memorables para nuestros huéspedes, anticipándonos a sus necesidades y superando sus expectativas en cada oportunidad.
- La capacitación y el desarrollo continuo de nuestro equipo son esenciales para fomentar esta cultura de hospitalidad y calidad. Invertimos en programas de formación que no solo mejoran las habilidades técnicas de nuestros colaboradores, sino que también refuerzan la importancia de la empatía, el respeto y la calidez en el trato con los demás.
- La innovación en la prestación de servicios es otra piedra angular de nuestra estrategia de calidad y hospitalidad, al innovar y mejorar adoptando nuevas tecnologías y prácticas sostenibles que no solo potencien la experiencia del huésped y cliente, sino que también contribuyan positivamente a la comunidad y al medio ambiente.
- Escuchamos y actuamos, la retroalimentación de nuestros huéspedes, clientes y colaboradores es invaluable para nosotros y nuestro proceso de mejora continua. Nos comprometemos a mantener canales de comunicación abiertos y transparentes, asegurando que todas las voces sean escuchadas y valoradas.



Que no debemos hacer:

- Inadir el espacio personal y la privacidad de un huésped, cliente o colaborador.
- Realizar o solicitar fotografías, autógrafos o cualquier otra petición a un huésped o cliente.
- Se encuentra prohibido difundir información o proporcionar datos o detalles de un huésped o cliente.



CORRUPCIÓN Y SOBORNO

Hacemos negocios de manera ética y legal; por lo tanto, no hay margen alguno de tolerancia a la corrupción y al soborno. Ningún colaborador, directivo o parte interesada que actúe en representación de **PAM Hotels** puede ofrecer, facilitar, entregar o participar de forma directa o indirecta en la entrega de dinero o algo de valor (comidas, empleos, regalos, servicios, viajes, donaciones, etc.) a un funcionario público o privado con intención de obtener un tratamiento especial para **PAM Hotels**, para sí mismo o para terceras personas.

Cualquier conducta real o sospechosa será investigada internamente y se aplicarán las mayores consecuencias legales previstas, incluyendo aquellas dispuestas en nuestra Política de Disciplina Progresiva, tanto para la corrupción pública como para la corrupción privada.

Se prohíben las siguientes conductas:

- Entregar regalos, atenciones, solicitudes o equivalentes a servidores públicos.
- No aceptamos la figura de pagos de facilitación.
- No realizamos donaciones con fines políticos.
- Manipular o falsificar registros contables.
- Sobornar o permitir ser sobornado.

Puedes obtener más información sobre actividades permitidas y no permitidas en:

Política Anticorrupción y Prevención del Soborno.
Política de Prevención del Conflicto de interés

REGALOS Y ATENCIONES

Durante el desarrollo de las relaciones de negocios, es común, en algunas situaciones, recibir u ofrecer hospitalidad o regalos. En **PAM Hotels**, esta actividad no está prohibida siempre y cuando nos aseguremos de que nuestro comportamiento y el de la organización, al recibir u ofrecer hospitalidad o regalos, sea imparcial, objetivo y ético.

En este sentido, cualquier hospitalidad o regalo ofrecido o recibido por nuestros colaboradores, directivos o partes interesadas debe reflejar los valores de nuestra organización y no debe, en ninguna circunstancia, influir en decisiones comerciales o crear un conflicto de interés real o aparente.

Para colaboradores o directivos les está prohibido:

- Solicitar regalos u hospitalidad a clientes, proveedores o partes interesadas.
- Ofrecer o recibir cualquier tipo de hospitalidad a cualquier servidor público, evitando cualquier percepción de intento de influencia indebida.
- Los regalos ofrecidos o recibidos deben ser de carácter simbólico, no deben exceder el valor nominal que establece nuestra Política de Hospitalidad y Regalos.
- No se permite recibir o entregar regalos en efectivo, canjeables en valores o equivalentes a efectivo.
- Recibir u ofrecer boletos o entradas a cualquier tipo de evento, por ejemplo; conciertos, convenciones tecnológicas o profesionales, eventos deportivos o favores personales.

Para más información accede a:
[Política de Hospitalidad y Regalos.](#)

REGISTROS CONTABLES PRECISOS

En **PAM Hotels**, enfatizamos la importancia de mantener registros contables precisos, fieles, exactos y transparentes que reflejen fielmente nuestras transacciones y operaciones financieras. La integridad en la contabilidad es fundamental para garantizar la confianza de nuestras partes interesadas y para cumplir con las obligaciones legales y reglamentarias.

- Todos los colaboradores en el ámbito de sus funciones deben asegurarse de que los registros sean completos, exactos y estén actualizados, acorde con los estándares contables internacionales y las mejores prácticas del sector.
- No se tolerará la manipulación, omisión o alteración de información en los registros contables con el fin de ocultar o disfrazar la verdadera naturaleza de las transacciones.

Cualquier irregularidad detectada en los registros contables debe ser reportada inmediatamente a través de la **Línea Ética** o al correo linea_etica@pamhotels.com.



COMPRAS RESPONSABLES

Nos comprometemos con prácticas de compras responsables en toda nuestra cadena de suministro, asegurando que nuestros colaboradores y proveedores operen de acuerdo con los más altos estándares éticos y de cumplimiento.

Todos los colaboradores involucrados en el proceso de compras deben evaluar y seleccionar proveedores no solo basándose en criterios económicos, sino también considerando el cumplimiento de normativas laborales, de sostenibilidad y de responsabilidad social de acuerdo con el contenido del presente Código de Ética y Conducta y nuestras políticas internas.

Para mayor contenido e información, accede a:
Política de Compras.
Política de Debida Diligencia.



Por ello debemos siempre:

- Evaluar que cumplan con regulaciones laborales, fiscales, de calidad e higiene, esto con la finalidad de calificar internamente a nuestros proveedores para incluirlos en nuestro catálogo de proveedores verificados.
- Evitar acceder a proveedores no verificados o que no cuenten con un contrato o soporte documental.
- Adherir a nuestros proveedores a nuestra cultura de cumplimiento y ética empresarial, incluyendo el respeto por los derechos humanos, la prohibición del trabajo infantil o forzado, la implementación de prácticas ambientales sostenibles y la prevención de la corrupción pública y privada.
- Fomentar la inclusión y diversidad dentro de nuestra cadena de suministro, incluyendo proveedores locales o de nuestras comunidades, grupos minoritarios y opciones sustentables.
- No sostenemos relaciones comerciales con proveedores de países en situaciones de conflicto o que no aseguren el respeto de los Derechos Humanos.

LIBRE COMPETENCIA ECONÓMICA

Reconocemos la importancia fundamental de fomentar y mantener un entorno de competencia económica justa.

Así, en PAM Hotels:

- Cumplimos plenamente con todas las leyes y regulaciones de competencia económica aplicables en los territorios en donde operamos. Este compromiso incluye el respeto a las normativas antimonopolio y contra prácticas desleales, asegurando que nuestras operaciones contribuyan a un mercado competitivo y equitativo.
- No acordamos precios ni condiciones con competidores. Nos abstendremos de participar en acuerdos anticompetitivos, como fijación de precios, reparto de mercados o boicots, y rechazamos cualquier intento de limitar la libre competencia mediante prácticas coercitivas o abusivas.
- Nos oponemos firmemente a cualquier clase de competencia desleal, como el uso de información confidencial de manera indebida, la difamación de competidores o la manipulación de mercado.

En **PAM Hotels** invertimos en la investigación y desarrollo continuo para mejorar la **calidad y experiencia de nuestros huéspedes y clientes**, impulsando la libre competencia en el mercado a través de esta innovación.



PREVENCIÓN DEL LAVADO DE DINERO, FINANCIAMIENTO AL TERRORISMO

En **PAM Hotels** reconocemos la importancia crítica de combatir el lavado de dinero, el financiamiento del terrorismo, fraude, así como los delitos en general, no solo como una obligación legal y regulatoria sino también como un elemento esencial de nuestra responsabilidad corporativa y ética.

La integridad y la reputación de **PAM Hotels** dependen de nuestro compromiso inquebrantable de atender los lineamientos de prevención de lavado de dinero y financiamiento al terrorismo.

Si conoces algún caso o sospechas de alguna situación aun cuando no tengas la certeza, dirígete a la Línea Ética para reportarlo.

Más información:

Política de Prevención de Lavado de Dinero.

Por esta razón nosotros:

- Implementamos políticas, procedimientos y controles internos rigurosamente diseñados para detectar, prevenir y reportar a las autoridades cualquier actividad sospechosa que pueda estar relacionada con estos delitos.
- Realizamos evaluaciones de riesgo para la prevención de lavado de dinero y financiamiento al terrorismo.
- Promovemos la debida diligencia como núcleo de nuestras relaciones comerciales.
- Reportamos cualquier alerta o actividad sospechosa que pueda indicar lavado de dinero, financiamiento al terrorismo o fraudes.
- Cooperamos con las autoridades reguladoras y de investigación, de igual manera damos seguimientos y cumplimos con todas las obligaciones de identificación y aviso.

DERECHOS DE AUTOR Y PROPIEDAD INTELECTUAL

En **PAM Hotels** gestionamos y generamos marcas internacionales, valoramos y protegemos activamente nuestra propiedad intelectual y la de las marcas que representamos, tomando medidas legales adecuadas para registrar y defender nuestros derechos de autor, patentes, licencias, marcas y diseños. Consideramos nuestra propiedad intelectual como un activo vital para el desarrollo y la competitividad de nuestra empresa.

Nos comprometemos a respetar los derechos de autor y la propiedad industrial de terceros, reconociendo que las obras creativas, las invenciones, las marcas y los diseños son el resultado del esfuerzo intelectual y la inversión de sus creadores y titulares.

En **PAM Hotels** observamos lo siguiente cuando tomamos decisiones relacionadas a los derechos de autor y propiedad intelectual.



En caso de necesitar utilizar obras protegidas por derechos de autor o propiedad industrial pertenecientes a terceros, nos comprometemos a obtener las autorizaciones y licencias necesarias, respetando los términos y condiciones estipulados por los titulares de los derechos.



Los colaboradores debemos asegurarnos de que el uso de la marca PAM Hotels y de sus empresas y hoteles, incluyendo logos, frases distintivas, eslóganes u otros elementos identificativos, sea siempre profesional, preciso y conforme a las directrices expresamente previstas para el uso de la marca. El uso indebido, alteración o representación falsa de la marca está estrictamente prohibido y podría ocasionar sanciones.

Debemos recordar que:

- Está absolutamente prohibido y nos abstendremos de realizar, promover o avalar cualquier práctica que infrinja derechos de autor o viole la propiedad industrial.
- Se prohíbe a los colaboradores, proveedores y demás partes interesadas de **PAM Hotels**, asociar nuestras marcas con actividades, contenido o discursos que puedan ser considerados ofensivos, discriminatorios, difamatorios o de cualquier forma negativos. Esto incluye, pero no se limita a, la publicación de contenido inapropiado en redes sociales, foros o cualquier otro medio de comunicación.
- Prohibición de uso político: Los colaboradores, proveedores y demás partes interesadas deben abstenerse de utilizar la marca **PAM Hotels**, bajo su propiedad o licencia, en un contexto de proselitismo político o para apoyar cualquier causa, campaña o actividad política con el objeto de favorecer a partidos, candidatos o servidores públicos.
- La marca no debe ser utilizada de manera que sugiera el respaldo de **PAM Hotels**, sus marcas propias o bajo licencia, a partidos políticos, candidatos o agendas políticas de ningún tipo.



Más información en:
Manuales de marca de PAM Hotels.

COMPROMISO CON NUESTROS COLABORADORES Y ENTORNO

Fomentamos la diversidad y la inclusión laboral.

En **PAM Hotels** creemos firmemente que la diversidad enriquece nuestro entorno laboral y contribuye directamente a nuestro éxito.

Estamos comprometidos con la promoción de un entorno inclusivo que respeta y celebra las diferencias individuales, y que brinda oportunidades equitativas para todos los colaboradores.

Para llevar a cabo este compromiso, seguimos los siguientes principios y acciones:

- **Creación de equipos diversos:** Nos esforzamos por construir y mantener equipos de trabajo que reflejen la diversidad de las comunidades en las que operamos. Esto incluye la contratación y promoción de empleados de diferentes orígenes, naciones, culturas, perspectivas y experiencias, asegurando que nuestro proceso de selección sea justo, transparente y libre de prejuicios.

- **Promoción de oportunidades iguales:** Garantizamos igualdad de oportunidades en todos los aspectos de la relación laboral, incluyendo reclutamiento, selección, promociones, desarrollo profesional y condiciones de trabajo.
- **Celebramos la diversidad cultural:** Valoramos y celebramos la diversidad cultural y personal de nuestros empleados a través de iniciativas que promueven el entendimiento y la apreciación de las diferentes perspectivas y tradiciones.
- **Fomento de un entorno inclusivo:** Nos comprometemos a crear un lugar de trabajo donde todos los empleados se sientan valorados, respetados y capaces de contribuir plenamente a nuestros objetivos.
- Nos aseguramos de que todas las decisiones laborales se basen exclusivamente en méritos, competencias y rendimiento, sin ninguna clase de dependencia o distinción por raza, color, religión, género, identidad de género, orientación sexual, edad, origen, capacidades especiales o cualquier otra característica protegida por la ley.



- Mantenemos una tolerancia cero ante cualquier forma de discriminación o acoso en nuestro lugar de trabajo, ya sea basada en la raza, el color, la religión, el género, la identidad de género, la orientación sexual, la edad, la nacionalidad, el origen étnico, la discapacidad, el estado civil, el origen o cualquier otra característica protegida por la ley. Este estándar de conducta abarca todas las actividades laborales, desde la contratación y la promoción hasta la interacción diaria y la terminación del empleo.
- Respetamos el código de vestimenta de cada unidad de negocio y marca de **PAM Hotels**, manteniendo una buena presentación.

Para más información en:
Políticas de Contratación
Política de Promociones
Reglamento Interior de Trabajo.

LABORAL, HOSTIGAMIENTO Y ACOSO SEXUAL

En **PAM Hotels**, promovemos un ambiente de trabajo seguro, respetuoso e inclusivo, libre de cualquier forma de violencia laboral, hostigamiento y acoso sexual.

Nuestro compromiso es garantizar que todos los clientes, huéspedes, visitantes y colaboradores, independientemente de su posición, género, orientación sexual, raza o cualquier otra característica, se sientan valorados y protegidos.

En PAM Hotels:

- Adoptamos una política de tolerancia cero hacia la violencia laboral, el hostigamiento y el acoso sexual. Cualquier acto que atente contra la dignidad o integridad de nuestros colaboradores será sancionado conforme a la legislación aplicable y nuestras políticas internas.
- Implementamos programas de capacitación y sensibilización para todos nuestros colaboradores, con el fin de promover la comprensión de qué constituye la violencia laboral, el hostigamiento y el acoso sexual, y cómo prevenirlos.

- Contamos con una Línea Ética a la cual acudir en caso de requerirlo, respetando el anonimato y prohibiendo la toma de represalias contra quien denuncie de buena fe cualquier irregularidad o situación no deseada.
- Investigaremos toda sospecha e impondremos las sanciones disciplinarias a que haya lugar.

Para más información en:
**Política de prevención de acoso,
hostigamiento y violencia laboral.**
Política de investigación internas.
Reglamento Interno de Trabajo.



¿Qué hacer?

- Reporta de inmediato cualquier comportamiento o situación que pueda constituir violencia laboral, hostigamiento o acoso sexual.
- Participa en las sesiones de capacitación y sensibilización en esta materia.
- Promueve y comunica nuestra cultura de cero tolerancia a la violencia laboral, hostigamiento y acoso sexual.



¿Qué no hacer?

- No tratamos con groserías, faltas de respeto, o agredimos física o verbalmente a ninguna persona dentro o fuera de las instalaciones.

- Está prohibido tomar fotografías o videograbación de los colaboradores sin su consentimiento.
- Burlarse de la apariencia física, cultural, religiosa de un colaborador, cliente, huésped o parte interesada.
- No ignoramos o minimizamos las quejas o señales de violencia laboral, hostigamiento o acoso sexual que sufrimos o que nos son notificadas por nuestros compañeros de trabajo, procuramos orientar o canalizar cualquier situación a Recursos Humanos, a la Dirección de Cumplimiento o de forma anónima a nuestra Línea Ética.
- Nunca utilizamos la Línea Ética con la finalidad de desprestigiar, denigrar o dañar la reputación de una persona, informando acusaciones falsas, hacerlo puede ser sancionado severamente de acuerdo con nuestras políticas internas.
- No debemos divulgar información sobre un caso de violencia laboral, hostigamiento o acoso sexual que se encuentre en proceso de investigación interna si por alguna razón formas parte de la investigación.

RESPETAMOS LOS DERECHOS HUMANOS

Estamos comprometidos con el respeto y la promoción de los derechos humanos en todos los países en donde operamos, velando por la dignidad de nuestros huéspedes, clientes, colaboradores y, en general, de nuestras partes interesadas.

Este compromiso se manifiesta cuando seguimos las siguientes conductas y las hacemos nuestras:

- Rechazamos categóricamente el uso del trabajo infantil en nuestras operaciones, hoteles, unidades de negocio y oficinas.
- Evitamos cualquier relación comercial con proveedores o partes interesadas que tengan sanciones o estén vinculadas al uso de trabajo infantil.
- Aseguramos el cumplimiento de todas las leyes locales e internacionales relativas a la edad mínima de empleo y apoyamos iniciativas que promueven la educación y el bienestar de los niños, niñas y adolescentes.

- Al realizar contrataciones garantizamos que todos los contratos de trabajo reflejan condiciones de empleo claras y equitativas. Nos adherimos a las normas laborales vigentes, asegurando jornadas de trabajo razonables, períodos de descanso adecuados, y remuneración justa y equitativa.
- Respetamos el derecho de nuestros colaboradores a asociarse a la organización sindical de su preferencia, de forma libre y voluntaria.
- Rechazamos cualquier forma de trata de personas y nos comprometemos con sensibilizar a nuestra organización en la materia y establecer jornadas de capacitación y sensibilización para que nuestros colaboradores cuenten con herramientas para afrontar estos riesgos.
- Alertamos a través de la Línea Ética cualquier indicio de trata dentro de nuestras operaciones y cadenas de suministro, colaborando con las autoridades y organizaciones relevantes para combatir esta grave violación de los derechos humanos.

Para más información:
Política de Derechos Humanos.
Protocolo de Protección de Niñas,
Niños y Adolescentes.

PREVENIR LA TRATA DE PERSONAS Y LA EXPLOTACIÓN SEXUAL COMERCIAL DE NIÑAS, NIÑOS Y ADOLESCENTES EN EL CONTEXTO DE VIAJES Y TURISMO

En **PAM Hotels** rechazamos cualquier modalidad de trata de personas, en especial la explotación sexual y/o laboral de niñas, niños y adolescentes, por esta razón **PAM Hotels** forma parte de ECPAT (End Child Prostitution, Child Pornography and Trafficking of Children for Sexual Purposes) organización mundial que promueve poner fin a este ilícito sobre todo en el contexto de viajes de negocio o turismo.



Para más información:
Política de Derechos Humanos.
Protocolo de Protección contra la explotación sexual comercial de Niños, Niñas y Adolescentes.

Nosotros fomentamos las siguientes acciones:

✓ Capacitamos a nuestros colaboradores y en especial a todos aquellos que tienen contacto con nuestros huéspedes o clientes para que puedan atender o direccionar cualquier situación de alerta que pueda presentarse. En especial las áreas de recepción en quienes recae la responsabilidad de verificar la identidad de nuestros huéspedes.

✓ Establecemos alianzas estratégicas con las autoridades locales, nacionales e internacionales, así como con organizaciones civiles dedicadas a la lucha contra la trata de personas y explotación sexual de niñas, niños y adolescentes.

✓ Desarrollamos e implementamos políticas y procedimientos estrictos que buscan prevenir la trata de personas y la explotación sexual de niñas, niños y adolescentes en todas nuestras operaciones.

Es nuestra responsabilidad verificar la identidad de nuestros huéspedes y visitantes.



SALUD Y SEGURIDAD EN EL TRABAJO

Nos comprometemos a cumplir con todas las leyes, reglamentos y normativas aplicables en materia de seguridad y salud ocupacional. Buscamos superar los estándares mínimos requeridos, adoptando las mejores prácticas de la industria para garantizar un ambiente de trabajo óptimo en donde la seguridad sea lo primero; por ello, enfocamos nuestras actividades en:

- Nos esforzamos por identificar, evaluar y gestionar proactivamente los riesgos laborales para prevenir accidentes, lesiones y enfermedades ocupacionales.
- Nos aseguramos de proveer los equipos y vestimentas de protección personal, así como la formación adecuada para garantizar que las actividades de alto riesgo sean seguras.
- Trabajamos en protocolos de respuesta ante emergencias y realizamos simulacros periódicamente para asegurar la preparación de nuestros equipos ante cualquier eventualidad.

Es importante que sigamos las siguientes acciones:

✓ Hacer uso del equipo de protección personal proporcionado para nuestras actividades.

✓ Si te encuentras en una situación que pudiera generar riesgos a tu salud o seguridad, notifícalo de inmediato a tu superior jerárquico y al área de Seguridad Integral.

✓ Informa cualquier incumplimiento que conozcas a la Línea Ética.

Para más información:
**Política de Seguridad
y Salud en el Trabajo.**

COMPROMISO CON EL MEDIO AMBIENTE Y LA SUSTENTABILIDAD

Reconocemos la importancia de proteger nuestro medio ambiente y promover prácticas sustentables en todas nuestras operaciones, por esta razón seguimos los siguientes principios en nuestra forma de actuar:

- En nuestros negocios siempre buscamos reducir residuos, aumentar la eficiencia energética y la gestión sostenible de los recursos naturales.
- Fomentamos con nuestros huéspedes, clientes, colaboradores, proveedores y partes interesadas la cultura de sustentabilidad promoviendo prácticas que contribuyen a la conservación del medio ambiente y el bienestar de las comunidades locales en donde tenemos operaciones.
- Participamos activamente en iniciativas locales e internacionales para la conservación del medio ambiente y el desarrollo sustentable, colaborando con organizaciones, comunidades y autoridades para lograr un impacto positivo más amplio.

En PAM Hotels se organizan actividades y campañas de sensibilización sobre la importancia de la sustentabilidad y cómo cada individuo puede contribuir a la mejora.

Tu contribución es fundamental para comunicar y darle vida a nuestras políticas ambientales y de sustentabilidad.

Acude a nuestras actividades de sensibilización, jornadas de reciclaje y demás actividades que organizamos.



Para más información:
Política Ambiental.



CONFLICTOS DE INTERÉS

Es aquella acción que directa o indirectamente compromete la actuación imparcial de una persona en sus actividades diarias, priorizando obtener un beneficio “injustificado” para sí mismo, para familiares, amigos o socios, dejando de forma secundaria el beneficio que traerá consigo la decisión para **PAM Hotels** o a sabiendas de que la decisión puede causar un perjuicio o no ser la mejor decisión para la organización.

Es por ello por lo que las decisiones de negocio que toma **PAM Hotels**, así como sus colaboradores, directivos y representantes, deben priorizar siempre la mejor opción para la empresa. Se debe evitar la toma de decisiones que estén influenciadas por beneficios personales, familiares, amigos o socios.

Reconocemos que los conflictos de interés pueden surgir en el curso normal de nuestras actividades; por ello, estamos comprometidos con la gestión responsable de estos.



A continuación, se presentan algunas actividades clave que debemos seguir:

✓ Se requiere que todos los colaboradores y directivos declaren por lo menos una vez al año cualquier tipo de conflicto de interés, sin importar si se percibe como aparente o real.

✓ En PAM Hotels se permite que trabajen familiares de nuestros colaboradores y proveedores, siempre que no exista una subordinación directa o influencia respecto al proveedor.

✓ Las relaciones de pareja entre colaboradores de PAM Hotels deben ser informadas como un conflicto de interés, esto con la finalidad de que sean revisadas de acuerdo con nuestra política interna.

✓ En PAM Hotels respetamos el derecho de nuestros colaboradores de tener segundos empleos, sin embargo, debe respetarse la jornada de trabajo establecida por PAM Hotels y no deben utilizar los recursos e información de la empresa.



En caso de duda puedes comunicarte con la Dirección de Cumplimiento, quien es responsable de analizar cada situación e interpretar la política interna.



Más información en:
**Política de Prevención del
Conflicto de Interés.**

PROTECCIÓN DE LOS ACTIVOS Y RECURSOS

Protección de los activos y herramientas de trabajo

Para más información, ver:
Reglamento Interior de Trabajo.

En **PAM Hotels** valoramos y protegemos nuestros activos y las herramientas de trabajo proporcionadas a nuestros colaboradores como recursos esenciales para el desempeño efectivo y eficiente de nuestra operación.

Para los colaboradores, directivos y representantes es obligatorio observar los siguientes principios:

- Debemos cuidar y hacer un uso adecuado y eficiente de los bienes de propiedad de la empresa. Promovemos la sustentabilidad con nuestras acciones, por ejemplo: Apagamos las luces que no utilizamos, imprimimos solo cuando es necesario, etc.
- Se encuentra prohibido usar los bienes de la empresa para fines personales o sacarlos de las instalaciones sin el permiso requerido en cada unidad de negocio.
- Los colaboradores que usen beneficios de tipo Family and Friends o descuentos proporcionados por **PAM Hotels**, deben seguir las reglas y políticas de uso, dañar las instalaciones puede ocasionar sanciones de acuerdo con nuestras políticas internas.
- Está prohibido utilizar información, imágenes, o las marcas de **PAM Hotels**, sin la autorización para hacerlo.
- Está prohibido sabotear o permitir sabotear las comunicaciones en redes internas de comunicación.
- Se encuentra prohibido, prestar, difundir o autorizar un uso indebido de activos tecnológicos, incluidas las cuentas de correo electrónico, usuarios y contraseñas.
- Es responsabilidad del colaborador informar cualquier situación, de la que tenga conocimiento, en la que se realice un uso indebido de las instalaciones o bienes de **PAM Hotels**.

PROTECCIÓN DE DATOS Y LA SEGURIDAD DE LA INFORMACIÓN

En PAM Hotels mantenemos altos estándares de Seguridad de la información y Protección de Datos Personales. Por este motivo, nos aseguramos de que nuestros sistemas informáticos cumplan las regulaciones de los países en donde operamos y mantengan la confidencialidad en todo momento.

También capacitamos a nuestros colaboradores en el uso y manejo adecuado de los datos personales de nuestros huéspedes, clientes, proveedores y partes interesadas.

Más información en:
Política de Seguridad de la Información.
Política de Clasificación de la Información.

Los colaboradores, directivos, representantes y proveedores de PAM Hotels en sus actividades habituales deben asegurarse de cumplir con las siguientes conductas:

Asegurarse que la información interna sea utilizada exclusivamente por personas autorizadas de PAM Hotels, manteniendo su confidencialidad en todo momento.

Clasificar la información utilizada y generada de acuerdo con la política de clasificación de la información con la finalidad de identificar si la información es: pública, interna o confidencial.

Reportar de inmediato cualquier intento de uso indebido de la información.

Está prohibido divulgar la información interna o confidencial de PAM Hotels, hacerlo puede tener severas consecuencias.

Solicitar el consentimiento de uso de los datos personales del titular siempre que corresponda y respetar en todo momento las finalidades de uso establecidas en el aviso de privacidad.

Firmar el convenio de confidencialidad que corresponda de acuerdo con los lineamientos del área legal ya sea para un colaborador, proveedor o parte interesada.

No utilizar la información confidencial a la que haya tenido acceso por ejemplo: marcas, derechos de propiedad industrial, secretos comerciales, información financiera, procesos, manuales, documentos de trabajo, información y/o datos personales o sensibles de huéspedes, clientes, colaboradores o proveedores, si no tiene una finalidad relacionada con PAM Hotels y sus actividades contratadas.

Utilizar software y sistemas específicamente autorizados por PAM Hotels y bajo el legal licenciamiento.

USO RAZONABLE DE LAS REDES SOCIALES E INTERNET

En PAM Hotels adoptamos herramientas para mejorar nuestra operatividad entre ellas las redes sociales y el uso de internet, nos comprometemos a utilizarlas de manera responsable, ética y en plena conformidad con la regulación aplicable.

Los colaboradores, directivos y proveedores deben respetar lo siguiente:

- La gestión de las redes sociales propias de PAM Hotels y sus marcas es realizada exclusivamente por personal autorizado. Las publicaciones e interacciones con nuestros seguidores deben reflejar nuestros valores, respeto e integridad; por lo tanto, evitamos cualquier contenido que pueda ser percibido o considerado ofensivo, discriminatorio o ilegal.
- No está permitido para los colaboradores, directivos y proveedores publicar información, fotografías, videos y en general cualquier material propiedad de PAM Hotels sin el consentimiento previo de marketing o relaciones públicas.



- No está permitido para los colaboradores y directivos publicar en redes sociales personales información de eventos internos.
- El uso de la red de internet para colaboradores debe ser destinada para fines laborales.
- Si cuentas con teléfono y computadora de la compañía, no está permitido el uso de redes sociales, exceptuando aquellas áreas que por sus funciones deben hacer uso como son: marketing, comunicación y atracción de talento y relaciones públicas.
- No está permitido el uso de redes sociales personales durante el horario laboral. El incumplimiento de esta norma podrá ser objeto de sanciones de conformidad con lo establecido en la Política de Disciplina Progresiva.

Si conoces alguna situación que comprometa el uso adecuado de redes sociales o la red en PAM Hotels, debes informarlo en nuestra línea Ética.



Para más información, ver:
Política de Uso de Redes Sociales.
Reglamento Interior de Trabajo

DENUNCIA CUALQUIER SITUACIÓN EN NUESTRA LÍNEA ÉTICA

Recuerda que puedes denunciar cualquier actividad irregular, sospechosa o que incumpla nuestras políticas internas. Tu denuncia se investigará de manera anónima, confidencial y garantizando que no existirán represalias.



En tu lugar de trabajo:
Notifica a **Recursos Humanos**



Escríbenos un correo electrónico:
linea_etica@pamhotels.com



Puedes llamarnos:
+52 800 211 6500



Ingresa a nuestra página web de denuncia:
www.eticapamhotels.com



También puedes mandarnos un
WhatsApp +52 998 275 30 30

Todos nuestros canales son administrados por una compañía independiente que recoge la información y garantiza el **anonimato y gestión confidencial** de cada denuncia.



#HABLEMOSELMISMOCODIGO

Versión: 2026