

Codigo Deontológico

del empresario hostelero

Introducción

Ámbito interno

- Formación continua del empresario
- Cumplimiento de normativas
- Competencia desleal
- Implementar políticas de recursos humanos
- Respetar acuerdos colectivos
- Mantenimiento e higiene

Ámbito cliente

- Asumir la responsabilidad de los servicios que prestamos
- Publicidad servicios
- Publicación de precios / presupuestos
- Preservar la intimidad del cliente
- Derecho renuncia prestación servicio

Ámbito social

- Medidas en el ámbito de la mejora del medio ambiente
- Responsabilidad social
- Respeto a los vecinos
- Accesibilidad
- Participación actos sectoriales
- Igualdad de oportunidades

INTRODUCCIÓN

Este Código Deontológico es una declaración de principios con los puntos básicos de conducta ética que los hosteleros tienen que tener en cuenta a la hora de ejercicio diario de su labor profesional.

Se trata de un instrumento de autorregulación, promovido por la Federación de Hostelería de Lleida y libremente aceptado por los profesionales de nuestro sector.

El Código expresa la voluntad y el compromiso del sector de defender la profesionalidad de un sector emergente que cada vez esta más presente en nuestra sociedad.

ÁMBITO INTERNO

■ **Formación continua**

El empresario de hostelería mantendrá actualizados sus conocimientos profesionales y de gestión de empresa.

■ **Cumplimiento de normativas**

El empresario de hostelería se compromete con cumplir las normativas que afecten a nuestro colectivo. Estos compromisos no excluye que no se pueda expresar su disconformidad con la normativa actual o nuevas propuestas, i su actividad para promover los cambios mas favorecedores.

■ **Competencia desleal**

El empresario de hostelería desarrollará la actividad por la cual lo faculta la actual Licencia ambiental o la antigua licencia municipal de actividad

En el caso que no se corresponda la actividad real con la que figura a la licencia, se compromete a adecuar la licencia administrativa real.

■ **Implementar políticas de recursos humanos**

Uno de los problemas más importantes que tiene nuestro sector es fidelizar profesionales que quieran trabajar con nosotros. Entre todos tenemos que hacer del nuestro un sector atractivo para que haya mas personas que apuesten por invertir su futuro profesional a nuestro sector. Para que esto suceda, tenemos que comprometernos a implementar políticas de recursos humanos a nuestras empresas, que aporten sostenibilidad social, calidad de vida, igualdad y respeto a las personas

■ **Relación con proveedores**

El empresario de hostelería considerara a los proveedores como colaboradores de la empresa, exigirá buena calidad del servicio y productos, y que se le entregue presupuesto de los productos o servicios antes de la prestación del servicio. El empresario de hostelería se compromete a respetar las condiciones de la intermediación comercial.

■ **Respetar acuerdos colectivos**

El empresario de Hostelería respetara los acuerdos firmes que se adopten a los diferentes órganos asociativos sectoriales.

■ **Mantenimiento e higiene**

Garantir la seguridad alimentaria, la higiene y el mantenimiento de instalaciones y climatizaciones.

ÁMBITO CLIENTE

■ **Asumir la responsabilidad de los servicios que prestamos**

El empresario de hostelería tiene que asumir la responsabilidad de los servicios que presta delante de su cliente. Para garantizar términos económicos esta responsabilidad procurara los medios necesarios a tal efecto en función de la dimensión del negocio y la actividad.

■ **Publicidad servicios**

El empresario de hostelería, procurara redactar la publicidad de su negocio sin crear falsas expectativas.

■ **Publicación precios servicios y presupuestos**

El empresario de hostelería expondrá públicamente sus precios de los servicios o productor más comunes y a hacer un presupuesto por los servicios no relacionados y que esté consensuado con el cliente antes de prestarse el servicio.

■ **Preservar la intimidad del cliente**

El empresario de hostelería se compromete a preservar la intimidad del cliente.

■ **Derecho a renunciar a prestar el servicio**

El empresario de hostelería renunciará a prestar aquellos servicios que contravengan el presente código ético, o que quiera suponer un detrimento en la calidad del servicio que habitualmente presta.

ÁMBITO SOCIAL

■ **Medidas mejora medio ambiente**

El empresario de hostelería establecerá medidas de mejora en la gestión del medio ambiente. Concretamente, medidas de ahorro de agua, de ahorro energético, de gestión de residuos, y de emisión de ruidos y humos.

■ **Responsabilidad social**

El empresario de hostelería será sensible a las propuestas de colaboración con entidades sin ánimo de lucro que dinamicen actividades no relacionadas con la actividad empresarial y que promuevan la acción social, como colectivos desfavorecidos, actividades culturales, actividades deportivas...

■ **Respeto a los vecinos**

Nuestra actividad esta catalogada como molesta e insalubre. Además de cumplir la normativa, tenemos que procurar las mínimas molestias, tanto de la propia actividad, como prever las que puedan provocar a nuestros clientes.

■ **Accesibilidad**

El empresario de hostelería procurara habilitar su establecimiento de manera que sea accesible a las personas con movilidad reducida.

■ **Participación actos sectoriales**

El empresario de hostelería participara en la medida de sus posibilidades, en los actos que se organicen des del colectivo empresarial.

■ **Igualdad de oportunidades**

El empresario de hostelería tendrá en cuenta los criterios de igualdad, no discriminar en la línea de mejorar la calidad de vida.