

CÓDIGO Código - RSE - 002	Versión N.º: 02	
	Fecha 23/10/2024	Página 0 de 20

CÓDIGO ÉTICO

Valores y pautas de conducta



CÓDIGO Código - RSE - 002	Versión N.º: 02	
	Fecha 23/10/2024	Página 1 de 20

ÍNDICE

Palabras del CEO	3
I. Objeto.....	5
II. Finalidad	5
III. Alcance	5
IV. Historia	5
V. Grupos de Interés	7
VI. Valores.....	8
6.1. Credibilidad.....	8
6.2. Legalidad.....	8
6.3. Innovación	8
6.4. Sostenibilidad.....	8
6.5. Eficiencia.....	8
6.6. Confidencialidad	9
6.7. Integridad.....	9
VII. Pautas de conducta para los trabajadores.....	10
7.1. Credibilidad.....	10
7.2. Innovación	11
7.3. Legalidad	11
7.4. Sostenibilidad.....	11
7.5. Eficiencia.....	12
7.6. Confidencialidad	12
7.7. Integridad.....	12
VIII. Aspectos relativos a la conducta de los trabajadores y de la empresa	13
8.1. Cumplimiento de los derechos humanos.....	13
8.2. Seguridad y Salud en el Trabajo	13

CÓDIGO Código - RSE - 002	Versión N.º: 02	
	Fecha 23/10/2024	Página 2 de 20

8.3.	Información confidencial	13
8.4.	Regalos e invitaciones	14
8.5.	Conflictos de intereses	14
8.6.	Uso apropiado de los recursos de la empresa.....	14
8.7.	Oportunidad de negocio	15
8.8.	Protección al Medio Ambiente	15
IX.	Compromisos con los grupos de interés	15
9.1.	Accionistas	15
9.2.	Trabajadores	16
9.3.	Clientes	16
9.4.	Competencia	17
9.5.	Comunidad.....	17
X.	Compromisos de Responsabilidad Social Empresarial	18
XI.	Comunicación del Código y formación	18
XII.	Encargado de cumplimiento del Código de Ética.....	19
XIII.	Cumplimiento del Código de Ética.....	19

CÓDIGO Código - RSE - 002	Versión N.º: 02	
	Fecha 23/10/2024	Página 3 de 20

Palabras del CEO

Estimados(as):

“(...) La ética es un saber normativo que pretende orientar de una forma indirecta las acciones de los seres humanos.” (Martínez, H., 2011)

Carrusel se encuentra comprometida con observar el presente Código Ético y aplicarlo no solo dentro de nuestra compañía, sino en el relacionamiento con nuestros diferentes grupos de interés.

Hoy, luego de 4 años de intenso trabajo, y de una situación bastante complicada para nuestra industria turística, en la que más que nunca las empresas y nuestros trabajadores, cumpliendo con los lineamientos de ética trazados, enfrentamos el reto de salir adelante; puedo decir que, nuestra visión al desarrollar un sistema de trabajo en línea fue un gran aporte para dar el gran paso de estar preparados para el trabajo en casa.

El sistema desarrollado permitió a nuestro equipo base el poder realizar sus labores a distancia, sin poner en riesgo su salud. Pero no solo se ha logrado este beneficio, pues el promedio de tiempo empleado por nuestros trabajadores en llegar a nuestras oficinas era de más de dos horas, sumadas a las dos horas de regreso a casa, con lo cual este cambio de modalidad de trabajo, en principio debido a las medidas de protección, y luego a una decisión empresarial, creó la posibilidad de recuperar para su vida personal más de 4 horas diarias en promedio, y un mayor contacto con su familia. También, siguiendo la política esbozada por la compañía, se eliminó casi el 90% del uso de papel, y obviamente además de disminuir el gasto de traslado de los trabajadores, se eliminó el consumo de combustible y demás insumos ligados a los traslados diarios que realizaban, así como el ahorro en alimentación fuera de sus viviendas.

La oficina física se redujo a su mínima expresión, sirviendo de punto de encuentro para reuniones periódicas de coordinación de los diferentes grupos de trabajo o estación para quienes quisieran usar sus instalaciones para realizar cualquier tarea que desearan. Esta flexibilidad empoderó a nuestros trabajadores y a la empresa misma. Para lograrlo, le proporcionamos a nuestros trabajadores el apoyo necesario para que realicen sus labores.

Este contexto nos ha obligado a reordenarnos, reorganizarnos, redefinir nuestras metas y reestructurarnos. Dentro de ello, nos da la posibilidad de que si bien estamos manteniendo determinadas políticas en esta vía podamos redefinirlas, lo hagamos ceñidos a nuestro Código

CÓDIGO Código - RSE - 002	Versión N.º: 02	
	Fecha 23/10/2024	Página 4 de 20

Ético para que nuestra empresa pueda cumplir con los compromisos que tienen con la sociedad y consigo misma.

Es importante señalar que, para efectos de la elaboración del Código Ético se observó lo dispuesto en el Código Ético Mundial del Turismo de la Organización Mundial de Turismo (OMT), el que promueve 10 principios de los ámbitos económico, social, cultural y ambiental del turismo.

En esa línea, todos debemos comprometernos a seguir y a difundir los valores plasmados en el presente código.

Sinceramente,

José Carlos Plaza Bernal
CEO
Carrusel Representaciones S. A. C.

CÓDIGO Código - RSE - 002	Versión N.º: 02	
	Fecha 23/10/2024	Página 5 de 20

I. Objeto

Establecer el conjunto de valores y pautas que rigen la conducta de Carrusel Representaciones S. A. C. (en adelante, Carrusel), así como la de sus trabajadores, sus locadores de servicios y sus proveedores. En consecuencia, los valores y las pautas de conducta que se indican en el presente código también son observados en la formulación y aprobación de la normativa interna de Carrusel.

II. Finalidad

Contemplar los valores y las pautas de conducta de Carrusel en el presente Código, garantiza el cumplimiento de estos y el buen gobierno de la empresa. Lo que, a su vez, nos permite mantener la confianza de nuestros diferentes grupos de interés.

III. Alcance

Lo dispuesto en el presente código es de obligatorio cumplimiento para los accionistas, los trabajadores y los locadores de servicios de CARRUSEL.

IV. Historia

Carrusel se constituyó en 1986 con el objeto de representar a compañías aéreas, servicios turísticos mayoristas, alquiler de vehículos, representación de hoteles y circuitos, así como realizar todo tipo de actividades relacionadas con el turismo.

En un inicio, Carrusel creó un Departamento Internacional, mediante el que se ofrecen servicios turísticos del extranjero a agencias de viajes minoristas. Para ello, Carrusel obtuvo la representación de diferentes proveedores internacionales de reconocido prestigio.

CÓDIGO Código - RSE - 002	Versión N.º: 02	
	Fecha 23/10/2024	Página 6 de 20

Posteriormente, Carrusel abrió el Departamento Receptivo y Nacional para ofrecer diferentes rutas y servicios turísticos de nuestro país a turistas y, a grupos de turistas y grupos de ejecutivos, nacionales y extranjeros. Es importante señalar que, Carrusel participó en ferias del exterior para promocionar el Perú, con Promperú.

Con fecha 10 de septiembre de 2003, Carrusel se certificó como agencia de viajes y turismo acreditada ante Ministerio de Comercio Exterior y Turismo (MINCETUR).

En el año 2005, Carrusel creó un sistema interno para el manejo de servicios turísticos de receptivo y nacional. Y, en el 2009, creó un sistema de reservas para servicios turísticos internacionales.

Luego, Carrusel desarrolló un software denominado “Bookingmotor”, dirigido a la industria de viajes y turismo, específicamente a agencias de viajes mayoristas y proveedores.

Con el sistema “Bookingmotor”, Carrusel comenzó a utilizar la página web www.carrusel.travel para la venta de servicios turísticos a sus clientes.

Por último, Carrusel diseñó páginas web para sus clientes, agencias de viajes minoristas.

Actualmente, Carrusel ofrece los siguientes tres (03) servicios:

- Asesoría y servicio de reservas de servicios turísticos internacionales, así como la creación de páginas web para agencias de viajes minoristas.
- Asesoría y servicio de reservas de servicios de receptivo, dirigidos a turistas o grupos de turistas extranjeros o grupos de ejecutivos que desean visitar el Perú o realizar eventos en el Perú.
- Alquiler bajo la modalidad SAS e integración a la plataforma Bookingmotor, mediante la que sus clientes - usuarios (agencias de viajes mayoristas nacionales y extranjeras) pueden realizar reservas o adquirir productos de clientes – proveedores (operadores integrados al sistema), así como utilizar el *back office*.

CÓDIGO Código - RSE - 002	Versión N.º: 02	
	Fecha 23/10/2024	Página 7 de 20

V. Grupos de Interés

Los grupos de interés de Carrusel son los siguientes:



CÓDIGO Código - RSE - 002	Versión N.º: 02	
	Fecha 23/10/2024	Página 8 de 20

VI. Valores

El comportamiento de CARRUSEL y su equipo se guía por los siguientes valores:

6.1. Credibilidad

La credibilidad es la cualidad de ser creído, generando confianza.

6.2. Legalidad

La legalidad es la cualidad que dice que algo o alguien debe actuar conforme con el reglamento o marco jurídico establecido, con la ley.

6.3. Innovación

La innovación es la cualidad que promueve el cambio que introduce alguna novedad, aplicando nuevas ideas, procesos, productos, conceptos, servicios y prácticas en la empresa y en los servicios que presta, con la intención de ser más útiles, más valiosos, mejores.

6.4. Sostenibilidad

La sostenibilidad es la cualidad que hace que los procesos se mantengan, resistan, soporten y permanezcan por sí mismo activo en el transcurso del tiempo, siguiendo las mismas pautas de actuación actuales.

6.5. Eficiencia

La eficiencia es la optimización de los recursos utilizados para lograr el objetivo trazado, al mínimo coste.

CÓDIGO Código - RSE - 002	Versión N.º: 02	
	Fecha 23/10/2024	Página 9 de 20

6.6. Confidencialidad

La confidencialidad busca garantizar que la información sea accesible solo para aquellos autorizados a tener acceso a la misma.

6.7. Integridad

La integridad es la cualidad humana propia de la persona recta, proba, intachable. Así, es el modo de manejarse coherentemente con los propios valores y compartidos con la comunidad a la que se pertenece.

Valores



CREDIBILIDAD

LEGALIDAD

INNOVACIÓN

SOSTENIBILIDAD

EFICIENCIA

CONFIDENCIALIDAD

INTEGRIDAD



CÓDIGO Código - RSE - 002	Versión N.º: 02	
	Fecha 23/10/2024	Página 10 de 20

VII. Pautas de conducta para los trabajadores

A continuación, se establecen las formas en que los trabajadores aplican los valores de la empresa.

7.1. Credibilidad

- CARRUSEL representa a reconocidos proveedores internacionales y nacionales que brindan servicios de calidad que satisfacen las preferencias de nuestros clientes. Cabe señalar que, nuestros proveedores brindan información relevante sobre los servicios que se ofrecen.
- El personal comercial o de ventas de CARRUSEL brinda toda la información relevante a nuestros clientes y potenciales clientes para que estos puedan tomar las decisiones o realizar las elecciones adecuadas sobre los servicios a adquirir. Para ello, se brinda información veraz, suficiente, de fácil comprensión, apropiada, oportuna y fácilmente accesible; en el idioma castellano y otros.

Así, el personal comercial o de ventas observa la normativa de protección al consumidor, así como estándares de atención adquiridos con el tiempo, la experiencia que nos caracteriza.

- El personal comercial o de ventas de CARRUSEL realiza la publicidad de los servicios y de las promociones brindando la información de forma clara, destacada y de manera que sea fácilmente advertible por el consumidor, así como consignando el precio de los servicios en la moneda en soles y de ser el caso, en dólares.
- El personal de Atención al Cliente de Bookingmotor, brinda pautas a los clientes – usuarios y clientes - proveedores sobre el uso del sistema, a fin estos puedan hacer un uso óptimo y satisfactorio del sistema, generando ganancias para sus compañías.
- El personal de comercial o de ventas de Carrusel hace seguimiento a la prestación de los servicios para asegurarse que el cliente disfrute de sus viajes, así como de la calidad de los servicios contratados.

CÓDIGO Código - RSE - 002	Versión N.º: 02	
	Fecha 23/10/2024	Página 11 de 20

7.2. Innovación

- La Gerencia General y los departamentos de ventas del área internacional y nacional de CARRUSEL están en constante búsqueda de nuevas ideas para brindar mejores productos y servicios turísticos. En el referido análisis participan los trabajadores.
- La Gerencia General y el equipo del Departamento de Bookingmotor mantienen el sistema Bookingmotor actualizado, analizando las mejoras a implementarse respecto a su eficiencia y eficacia, para lo cual se recoge y observa la retroalimentación de nuestros clientes sobre el uso de la plataforma.

7.3. Legalidad

- CARRUSEL realiza sus operaciones conforme al marco normativo vigente.
- La Gerencia General y el Departamento de Administración de Carrusel conoce el marco normativo aplicable a CARRUSEL. De esta forma, aplican las normas en sus actividades y de ser necesario, se solicita soporte legal para el debido cumplimiento de la normativa.
- El equipo de ventas de CARRUSEL conoce y aplica las normas de protección al consumidor.
- Los colaboradores son informados y cumplen con la normativa interna aprobada.

7.4. Sostenibilidad

- CARRUSEL establece y aplica procesos que permiten que sus actividades se adapten y permanezcan en el tiempo.
- Los colaboradores de CARRUSEL realizan sus actividades siguiendo la misión, la visión y los valores de la empresa, observando constantemente las actualizaciones y mejoras que por el tiempo se deben realizar en los procesos que manejan.

CÓDIGO Código - RSE - 002	Versión N.º: 02	
	Fecha 23/10/2024	Página 12 de 20

7.5. Eficiencia

- El equipo de CARRUSEL logra resultados utilizando los recursos necesarios, mínimo coste.
- La Gerencia General, el Departamento de Administración y las Gerencias de cada Departamento de CARRUSEL establecen los objetivos a alcanzar, y los recursos que se requerirán para lograr el efecto deseado.

7.6. Confidencialidad

- CARRUSEL cuenta con una Política de Seguridad de la Información aplicable a sus accionistas, trabajadores y contratistas. La referida política establece los lineamientos que permiten asegurar la confidencialidad, integridad y disponibilidad de los activos de información de CARRUSEL, basándose en la normativa y mejores prácticas disponibles.

Asimismo, en el marco de la Política de Seguridad de la Información se ha aprobado un reglamento para el aseguramiento de la disponibilidad, integridad y confidencialidad de los sistemas de información digital de la CARRUSEL, así como políticas complementarias y procedimientos necesarios para prevenir y asegurar el adecuado manejo de la información.

- Los trabajadores de CARRUSEL conocen y cumplen con la normativa de seguridad de la información la que incluye el manejo de datos personales.
- Los procesos de Seguridad de la Información de CARRUSEL son evaluados por un consultor de forma periódica.

7.7. Integridad

- Los trabajadores de CARRUSEL desarrollan sus actividades diarias observando los valores de la empresa. En ese sentido, actúan con honestidad e integridad en su relación con los demás.

CÓDIGO Código - RSE - 002	Versión N.º: 02	
	Fecha 23/10/2024	Página 13 de 20

VIII. Aspectos relativos a la conducta de los trabajadores y de la empresa

8.1. Cumplimiento de los derechos humanos

- CARRUSEL se adhirió al Código contra la Explotación Sexual del Niño, Niña y Adolescente emitido por el Ministerio de Comercio Exterior y Turismo. Al respecto, CARRUSEL difunde el referido código mediante su página web y sus trabajadores se encuentran concientizados sobre esta problemática, actuando conforme al marco normativo en la prestación de servicios de traslados turísticos.
- Conforme a la normativa laboral, CARRUSEL cuenta con un Comité contra el Hostigamiento Sexual.
- CARRUSEL cuenta con una Política Salarial, la que tiene por objeto establecer los principios y lineamientos aplicables en la gestión, fijación o reajuste de los esquemas de remuneración, alineados a los objetivos empresariales y a la necesidad de competitividad; con la finalidad de velar por la equidad interna e igualdad de género, promover el principio de igual remuneración por trabajo de igual valor y, motivar y estimular a los colaboradores para mejorar su nivel de desempeño y lograr un mejor clima laboral.

8.2. Seguridad y Salud en el Trabajo

- CARRUSEL cuenta con un Comité de Seguridad y Salud en el Trabajo, el que aprueba el Reglamento de Seguridad y Salud en el Trabajo de la empresa, entre otros instrumentos.

8.3. Información confidencial

- Conforme se mencionó en el punto 7.6. del presente código, CARRUSEL cuenta con normas internas para el resguardo y el manejo de la información privilegiada y confidencial de la empresa, la cual es de obligatorio cumplimiento para todos los trabajadores, locadores de servicios y proveedores.
- CARRUSEL aplica una estricta política en el manejo de los datos personales de las personas con las que se relaciona. Asimismo, cuenta con certificación Payment Card Industry (PCI).

CÓDIGO Código - RSE - 002	Versión N.º: 02	
	Fecha 23/10/2024	Página 14 de 20

- Los contratos que suscribe CARRUSEL con sus trabajadores y clientes cuentan con cláusulas de confidencialidad.
- Conforme a la normativa interna de CARRUSEL y a los contratos suscritos con sus clientes – usuarios y clientes - proveedores, una vez terminada la relación contractual con sus clientes, la información confidencial es devuelta y destruida, siguiendo las pautas establecidas para ello.

8.4. Regalos e invitaciones

- Los trabajadores de CARRUSEL solo aceptan invitaciones de sus clientes y proveedores que han sido aprobadas por su jefe inmediato o de ser el caso, por la gerencia general.
- Los colaboradores de CARRUSEL pueden aceptar cortesías u obsequios de clientes y proveedores, siempre que cuyo valor no sea mayor al importe de USD 100.00, y sea reportado al superior jerárquico.

8.5. Conflictos de intereses

- Los colaboradores de CARRUSEL anteponen el interés de la empresa ante todo caso. De esta forma, los colaboradores evitan e informan ante sus jefes inmediatos cualquier conflicto de interés que pudiese surgir.

8.6. Uso apropiado de los recursos de la empresa

- Conforme al valor de eficiencia, los fondos y materiales de la empresa son utilizados de forma eficiente; justificándose los gastos conforme a las pautas administrativas y normas tributarias.
- Los trabajadores de CARRUSEL cumplen con el deber de cuidado respecto a los equipos entregados, materiales brindados y las instalaciones de CARRUSEL. De igual forma, informan acerca de cualquier falla o mal uso de los equipos entregados.

CÓDIGO Código - RSE - 002	Versión N.º: 02	
	Fecha 23/10/2024	Página 15 de 20

8.7. Oportunidad de negocio

- Se encuentra prohibido que los colaboradores utilicen las oportunidades de negocio que, por su naturaleza, corresponden a CARRUSEL.
- Los colaboradores y locadores de servicios se encuentran prohibidos de utilizar el nombre de CARRUSEL en beneficio propio.

8.8. Protección al Medio Ambiente

- Los trabajadores de CARRUSEL son conscientes de que los residuos de papel y aparatos electrónicos generan un impacto negativo en nuestro planeta a corto plazo. Así, hasta el año 2020, mantenía en sus instalaciones módulos de acopio de papeles, folletos, manuales y revistas. El material recolectado era entregado a la Organización no Gubernamental Aldeas Infantiles SOS. A su vez, Aldeas Infantiles entregaba el material a la empresa Kimberly Clark Perú, la que otorgaba becas alimenticias para niños y niñas en situación de riesgo en todo el Perú.

Posteriormente, Carrusel aprobó una Política de Reducción de Uso y Reciclaje, la que fue elaborada en el marco de la economía circular.

- La tecnología que utiliza CARRUSEL ha permitido que la empresa reduzca significativamente el uso de papel, en un 90%.

IX. Compromisos con los grupos de interés

CARRUSEL mantiene compromisos frente a sus diferentes grupos de interés, entre ellos se encuentran:

9.1. Accionistas

- Transparencia y entrega de informes a los accionistas y a la Junta General de Accionistas.

CÓDIGO Código - RSE - 002	Versión N.º: 02	
	Fecha 23/10/2024	Página 16 de 20

- Creación/ maximización del valor económico de la empresa; lo que se encuentra unido a la sostenibilidad de la misma.

9.2. Trabajadores

- Aplicando el principio de legalidad CARRUSEL cumple con la normativa en materia laboral, así como de respeto a los derechos humanos.
- La contratación del personal de CARRUSEL se realiza observando criterios de equidad entre los postulantes.
- CARRUSEL cuenta con una Política Salarial que garantiza que los salarios sean previstos observando criterios objetivos, respetando la igualdad de género y la no discriminación.
- CARRUSEL realiza sus actividades promoviendo la conciliación entre la vida profesional, familiar y personal de sus trabajadores.
- La información de los trabajadores de CARRUSEL es protegida según las disposiciones establecidas en las normas internas sobre el manejo de información confidencial y protección de datos personales
- CARRUSEL ofrece un ambiente de trabajo en donde se apliquen los valores de la empresa y sea un lugar agradable para el desarrollo profesional de sus colaboradores.

9.3. Clientes

- CARRUSEL ofrece servicios de calidad, brindando la información necesaria para que nuestros clientes adquieran los servicios que se ajusten a sus necesidades y/o preferencias.
- CARRUSEL brinda a sus clientes asesoría personalizada, observando los valores de la empresa.
- La publicidad de CARRUSEL se realiza observando las normas de protección al consumidor y las buenas prácticas del mercado nacional e internacional.

CÓDIGO Código - RSE - 002	Versión N.º: 02	
	Fecha 23/10/2024	Página 17 de 20

- CARRUSEL brinda atención post – venta a sus clientes, haciéndoles seguimiento en los servicios tomados, contando con líneas de emergencia. Y, en el caso del sistema, cuenta con un Departamento de Atención al Cliente que absuelve los tickets formulados por nuestros clientes, de acuerdo a su complejidad.
- El personal comercial o de ventas de CARRUSEL promueve la adquisición de servicios turísticos nacionales e internacionales, así como el uso de la nueva tecnología, con nuestro sistema Bookingmotor.

9.4. Competencia

- CARRUSEL y sus trabajadores evitan prácticas de competencia desleal, tales como difundir información falsa o tendenciosa que provoque el descrédito de su competencia.

9.5. Comunidad

- CARRUSEL ha fomentado y fomenta prácticas sociales a favor de la comunidad por parte de la empresa y sus trabajadores. Así, CARRUSEL con la colaboración con EUROPAMUNDO VACACIONES SCL brindó apoyo a la comunidad El santuario histórico del Bosque de Pómac (Lambayeque – Perú), participando en la elaboración de su plan estratégico para el desarrollo del turismo responsable y sostenible. Y, posteriormente, con la entrega de materiales de construcción, entre otras acciones de Responsabilidad Social Empresarial.
- La Alta Gerencia de CARRUSEL participa en actividades que promueven el turismo peruano.
- CARRUSEL se abstiene en participar en asuntos políticos.

CÓDIGO Código - RSE - 002	Versión N.º: 02	
	Fecha 23/10/2024	Página 18 de 20

X. Compromisos de Responsabilidad Social Empresarial

- CARRUSEL se encuentra comprometido con promover y realizar acciones de Responsabilidad Social Empresarial.
- CARRUSEL se adhirió al Código de Ética Mundial para el Turismo de la OMT, por lo que se ha comprometido a promover y aplicar los principios que recoge el código en mención.



XI. Comunicación del Código y formación

- CARRUSEL difunde mediante comunicación interna el Código Ético, a fin sus accionistas, trabajadores y proveedores lo conozcan y lo apliquen.
- CARRUSEL difunde su Código Ético mediante su página web.
- CARRUSEL brinda capacitaciones sobre el Código Ético a sus trabajadores y capacitará sobre el presente código a los trabajadores que ingresen.
- El Código de Ética es de obligatorio cumplimiento para todos sus trabajadores.

CÓDIGO Código - RSE - 002	Versión N.º: 02	
	Fecha 23/10/2024	Página 19 de 20

XII. Encargado de cumplimiento del Código de Ética

- Se designará a un encargado de velar por el cumplimiento del presente Código Ético.

XIII. Cumplimiento del Código de Ética

- El incumplimiento de las disposiciones del presente Código Ético conlleva sanciones, las que son impuestas de acuerdo con lo previsto en el Texto Único Ordenado del Decreto Legislativo N° 728, Ley de Productividad y Competitividad Laboral.

Elaborado por	María Gabriela Plaza Birimisa - Abogada y responsable de Responsabilidad Social Empresarial	V2.0
Revisado por	José Carlos Plaza Bernal – CEO	V2.0
Aprobado por	José Carlos Plaza Bernal – CEO	V2.0