MARSENSES HOTELS & HOMES

POLÍTICA DE DERECHOS HUMANOS Y DEBIDA DILIGENCIA

Marco corporativo de derechos humanos, debida diligencia y mecanismos de garantía

Versión 1.0

Aprobado por la Administradora Única y la Dirección General · Hospitalidad Circular Humana

Índice

Índice 2
1. Declaración pública de compromiso con los derechos humanos 5
2. Introducción 5
3. Nuestra visión: la Hospitalidad Circular Humana 6
4. Declaración de principios 7
5. Alcance de la política 7
6. Identificación de las cuestiones destacadas en materia de derechos humanos 8
7. Debida diligencia en derechos humanos 11
8. Derechos humanos de las personas trabajadoras 11
9. Derechos humanos de los clientes 14
10. Accesibilidad universal como derecho humano 14
11. Protección de la infancia y prevención de la trata de personas 15
12. Derechos humanos en la cadena de suministro 15
13. Territorio Vivo: derechos humanos y comunidades locales 17
14. MallaViva, biodiversidad y el derecho a un futuro habitable 18
15. Gobernanza de los derechos humanos 18
16. Canales de comunicación y mecanismos de queja 20
17. Sistema de recopilación, priorización y escalado de impactos 21
18. Medidas cautelares 22
19. Desarrollo de la investigación 22
20. Informe final y resolución 23
21. Medidas correctivas 23
22. Mecanismos de reparación 23
23. Protección frente a represalias 23
24. Seguimiento 24
25. Derechos humanos, datos personales e inteligencia artificial 24
26. Transparencia y reporte de indicadores de derechos humanos 24
27. Revisión y actualización de la política 25
Anexo I — Código de conducta para proveedores en materia de derechos humanos 26
Anexo II — Marco normativo y compromisos internacionales de referencia 28
Anexo III — Glosario de términos 30
Anexo IV — Matriz de trazabilidad con los requisitos de certificación 31
Anexo V — Registro de control de versiones 32

Contenido

Índice 2
1. Declaración pública de compromiso con los derechos humanos 5
2. Introducción 5
3. Nuestra visión: la Hospitalidad Circular Humana 6
4. Declaración de principios 7
5. Alcance de la política 7
5.1 Personas trabajadoras 8
5.2 Clientes 8
5.3 Proveedores 8
5.4 Comunidades locales 8
6. Identificación de las cuestiones destacadas en materia de derechos humanos 8
6.1 Metodología de identificación 8
6.2 Cuestiones destacadas identificadas 9
Personas trabajadoras 9
Clientes 9
Cadena de suministro y proveedores 9
Comunidades locales y territorio 9
Tecnología, datos personales e inteligencia artificial 10
6.3 Revisión periódica 11
7. Debida diligencia en derechos humanos 11
8. Derechos humanos de las personas trabajadoras 11
8.1 Derecho a la igualdad y no discriminación 12
8.2 Compromiso con la retribución justa y el salario digno 12
8.3 Derecho a la salud física y mental 13
8.4 Libertad sindical, participación y diálogo social 13
8.5 Prevención del acoso laboral, sexual y discriminatorio 13
9. Derechos humanos de los clientes 14
10. Accesibilidad universal como derecho humano 14
10.1 Plan Director de Accesibilidad Universal 15
10.2 Escuchar antes de decidir 15
11. Protección de la infancia y prevención de la trata de personas 15
12. Derechos humanos en la cadena de suministro 15
12.1 Código de conducta para proveedores 16
12.2 Trabajo activo con proveedores para prevenir y mitigar las cuestiones destacadas 16
12.3 Adhesión a iniciativas sectoriales en derechos humanos 17

13. Territorio Vivo: derechos humanos y comunidades locales 17
14. MallaViva, biodiversidad y el derecho a un futuro habitable 18
15. Gobernanza de los derechos humanos 18
15.1 Administradora Única 18
15.2 Dirección General 19
15.3 Personas y Bienestar 19
15.4 Recursos Humanos 19
15.5 Operaciones 19
15.6 Comité de Derechos Humanos 19
16. Canales de comunicación y mecanismos de queja 20
16.1 Criterios de eficacia del canal de comunicación 20
17. Sistema de recopilación, priorización y escalado de impactos 21
17.1 Recopilación de información 21
17.2 Evaluación preliminar y priorización 21
17.3 Escalado 22
17.4 Integración con la identificación de cuestiones destacadas 22
18. Medidas cautelares 22
19. Desarrollo de la investigación 22
20. Informe final y resolución 23
21. Medidas correctivas 23
22. Mecanismos de reparación 23
23. Protección frente a represalias 23
24. Seguimiento 24
25. Derechos humanos, datos personales e inteligencia artificial 24
26. Transparencia y reporte de indicadores de derechos humanos 24
27. Revisión y actualización de la política 25
Anexo I — Código de conducta para proveedores en materia de derechos humanos 26
Trabajo infantil 26
Trabajo forzoso 26
Igualdad y diversidad 26
Salud y seguridad 26
Libertad sindical 26
Salarios 26
Horarios 26
Canales de denuncia 26
Auditorías 26

Incumplimientos 27
Anexo II — Marco normativo y compromisos internacionales de referencia 28
Anexo III — Glosario de términos 30
Anexo IV — Matriz de trazabilidad con los requisitos de certificación 31
Anexo V — Registro de control de versiones 32

1. Declaración pública de compromiso con los derechos humanos

En MarSenses Hotels & Homes creemos que la hospitalidad comienza mucho antes del momento en que una persona cruza la puerta de uno de nuestros hoteles.

Comienza en la forma en que tratamos a nuestros equipos. Continúa en cómo nos relacionamos con nuestros proveedores. Y se extiende a la manera en que convivimos con las comunidades y los territorios donde desarrollamos nuestra actividad.

Nuestra visión de Hospitalidad Circular Humana parte de una idea sencilla: las empresas no existen aisladas de la sociedad. Forman parte de ella. Son vecinas. Comparten espacios, recursos, oportunidades y responsabilidades.

Por ello asumimos que el respeto a los derechos humanos constituye una obligación inseparable de nuestra actividad empresarial.

Entendemos que toda persona merece ser tratada con dignidad, merece sentirse segura, merece ser escuchada, merece igualdad de oportunidades y merece desarrollar su proyecto vital sin sufrir discriminación ni violencia.

Nuestro compromiso se extiende a las personas trabajadoras, clientes, proveedores, colaboradores y comunidades locales. No concebimos la sostenibilidad únicamente desde una perspectiva ambiental: una empresa verdaderamente sostenible debe contribuir simultáneamente al bienestar social, económico y humano

Sabemos que este compromiso no se alcanza mediante declaraciones, sino a través de decisiones cotidianas: la escucha, la coherencia y la capacidad de corregir errores y aprender continuamente.

Esta política representa una manifestación pública de dicho compromiso, que seguirá evolucionando junto con nuestra organización, nuestras personas y los territorios que tenemos el privilegio de compartir. Porque la hospitalidad no consiste únicamente en recibir a quienes nos visitan: consiste también en cuidar de quienes hacen posible cada día nuestra actividad y de las comunidades que nos permiten formar parte de ellas. Ese es el modelo de empresa que aspiramos a ser, y esa es la responsabilidad que asumimos.

2. Introducción

En MarSenses Hotels & Homes entendemos que la hospitalidad trasciende la prestación de un servicio turístico. Cada decisión empresarial tiene la capacidad de generar impactos positivos o negativos sobre las personas, las comunidades y el entorno en el que desarrollamos nuestra

actividad. Por ello, asumimos que nuestra responsabilidad no finaliza en el cumplimiento estricto de la legislación vigente, sino que se extiende a la protección activa de la dignidad humana en todas nuestras relaciones.

Como empresa dedicada a la hospitalidad, mantenemos contacto diario con cientos de personas trabajadoras, clientes, proveedores, colaboradores, administraciones públicas y comunidades locales. Todas ellas poseen derechos inherentes que deben ser respetados con independencia de su origen, nacionalidad, género, identidad, orientación sexual, edad, discapacidad, condición económica, religión o cualquier otra circunstancia personal o social.

Este documento constituye el marco rector mediante el cual MarSenses establece sus compromisos, procesos de identificación de riesgos, procedimientos, mecanismos de prevención, protocolos de actuación y sistemas de reparación destinados a garantizar el respeto efectivo de los derechos humanos en toda nuestra actividad empresarial, incluida nuestra cadena de suministro.

La compañía reconoce que las empresas pueden generar impactos directos e indirectos sobre los derechos humanos, tanto por acciones concretas como por omisiones, por decisiones propias o por actuaciones realizadas dentro de la cadena de suministro. Por ello asumimos la obligación de identificar, prevenir, mitigar y reparar cualquier vulneración que pudiera producirse dentro de nuestro ámbito de actuación o de influencia.

La presente política se inspira en los Principios Rectores de las Naciones Unidas sobre Empresas y Derechos Humanos, los convenios fundamentales de la Organización Internacional del Trabajo, la Declaración Universal de los Derechos Humanos, los Objetivos de Desarrollo Sostenible, la Carta de Derechos Fundamentales de la Unión Europea y la legislación nacional aplicable.

Este documento forma parte de la visión de Hospitalidad Circular Humana impulsada por MarSenses, entendiendo que una empresa hotelera no puede aspirar a generar bienestar para sus clientes si previamente no es capaz de garantizar el bienestar y la dignidad de las personas que trabajan en ella, de quienes colaboran con ella y de las comunidades que la rodean.

3. Nuestra visión: la Hospitalidad Circular Humana

Para MarSenses, los derechos humanos no constituyen únicamente un conjunto de principios jurídicos que deben respetarse para cumplir con la legislación vigente, ni una obligación documental vinculada a certificaciones o auditorías. Representan una forma de comprender la relación entre las personas, las empresas y el mundo que compartimos.

Creemos que toda persona tiene derecho a ser tratada con dignidad, a sentirse segura, a participar, a ser escuchada y a desarrollarse plenamente sin sufrir discriminación, exclusión o violencia. Pero estos derechos no existen de forma aislada: se construyen y se protegen a través de las relaciones humanas que establecemos cada día. Por ello, MarSenses adopta una visión ampliada de los derechos humanos que integra a personas trabajadoras, clientes, proveedores, comunidades locales y entorno natural dentro de una misma red de interdependencias.

La Hospitalidad Circular Humana es la forma en que MarSenses entiende su papel dentro de la sociedad. La hospitalidad no comienza cuando una persona llega a un hotel: comienza en la forma en que tratamos a nuestros equipos, continúa en la forma en que seleccionamos a nuestros proveedores, se refleja en cómo diseñamos nuestros espacios, se expresa en cómo escuchamos a las comunidades que nos rodean y se proyecta sobre el territorio que compartimos.

Desde esta perspectiva, entendemos que nuestra responsabilidad no termina cuando finaliza una estancia, cuando se firma un contrato o cuando concluye una jornada laboral: continúa allí donde nuestras decisiones generan impactos sobre las personas y sobre el entorno. Los derechos humanos dejan así de ser un elemento aislado dentro de una política corporativa para convertirse en un principio transversal que inspira toda nuestra actividad.

MarSenses reconoce que sus hoteles no son infraestructuras aisladas: forman parte de barrios, pueblos, ciudades y territorios donde viven personas con historias, necesidades, expectativas y derechos legítimos. Por ello entendemos que los residentes constituyen un grupo de interés esencial, y que la legitimidad de cualquier empresa turística depende en gran medida de su capacidad para convivir positivamente con la comunidad que la rodea. No aspiramos a ser únicamente una empresa presente en un territorio: aspiramos a formar parte de él, a escuchar, a aprender, a colaborar, a generar valor compartido y a contribuir al bienestar colectivo. En definitiva, aspiramos a ser un vecino más.

4. Declaración de principios

MarSenses reconoce que todos los seres humanos nacen libres e iguales en dignidad y derechos, y entiende que el respeto a los derechos humanos constituye una condición irrenunciable para el desarrollo de cualquier actividad empresarial legítima y sostenible. Por ello, la organización asume los siguientes compromisos fundamentales:

- No tolerar ninguna forma de discriminación.
- No tolerar ninguna forma de acoso.
- No tolerar ninguna forma de violencia física, psicológica o verbal.
- Garantizar entornos seguros.
- Promover la igualdad de oportunidades.
- Favorecer la inclusión de colectivos vulnerables.
- Proteger la salud física y mental.
- Garantizar la accesibilidad universal.
- Combatir cualquier forma de explotación laboral.
- Mantener una política de tolerancia cero frente al trabajo infantil y el trabajo forzoso.
- Proteger especialmente a los menores de edad.
- Impulsar una cultura organizativa basada en el respeto, la empatía y la dignidad humana.

Estos principios deberán ser respetados por todas las personas trabajadoras, miembros de la dirección, colaboradores externos, proveedores y terceros que mantengan relación con la compañía.

5. Alcance de la política

La presente política será de aplicación obligatoria a los siguientes grupos:

5.1 Personas trabajadoras

Incluyendo personal fijo, personal fijo discontinuo, personal temporal, personal en prácticas, becarios, personal cedido por ETT, directivos, la Administradora Única y personal subcontratado que preste servicios dentro de instalaciones de MarSenses.

5.2 Clientes

La política será igualmente aplicable a todas las personas usuarias de los servicios de la compañía. MarSenses reconoce que la experiencia de cliente debe desarrollarse dentro de un entorno seguro, inclusivo y respetuoso con los derechos fundamentales.

5.3 Proveedores

Todos los proveedores deberán respetar los principios recogidos en este documento como condición necesaria para mantener relaciones comerciales con la compañía.

5.4 Comunidades locales

La actividad empresarial de MarSenses deberá desarrollarse minimizando impactos negativos y promoviendo efectos positivos sobre las comunidades donde opera. La compañía reconoce que forma parte de un ecosistema social más amplio y que la sostenibilidad empresarial únicamente puede alcanzarse cuando existe un equilibrio entre los intereses económicos, sociales y ambientales.

6. Identificación de las cuestiones destacadas en materia de derechos humanos

MarSenses lleva a cabo un proceso continuo de identificación de sus cuestiones destacadas en materia de derechos humanos, entendidas como aquellos impactos reales o potenciales que, por su gravedad —en términos de escala, alcance e irremediabilidad— y por su probabilidad de ocurrencia, requieren una atención prioritaria por parte de la organización.

6.1 Metodología de identificación

La identificación de cuestiones destacadas se basa en las siguientes fuentes y herramientas:

- Análisis de las actividades propias y de la cadena de valor (operación hotelera, restauración, mantenimiento, limpieza, construcción y reformas, agricultura regenerativa y proveedores turísticos).
- Escucha activa a los grupos de interés: personas trabajadoras a través del Departamento de Personas y Bienestar, clientes, proveedores, comunidades locales a través de la iniciativa Territorio Vivo, y personas con discapacidad a través del grupo de trabajo permanente de accesibilidad.
- Revisión de las comunicaciones, denuncias e investigaciones gestionadas a través de los canales descritos en el apartado 16, y de los indicadores de bienestar de las personas trabajadoras.
- Resultados de auditorías, autoevaluaciones y verificaciones realizadas a proveedores.
- Consulta de estándares de referencia: Principios Rectores de Naciones Unidas sobre Empresas y Derechos Humanos, convenios fundamentales de la OIT, y riesgos

sectoriales conocidos del sector turístico y hotelero, incluyendo la estacionalidad, la subcontratación y la cadena de suministro agroalimentaria y de construcción.

- Valoración de cada cuestión conforme a criterios de severidad (escala, alcance e irremediabilidad del impacto) y de probabilidad, y validación de los resultados por el Comité de Derechos Humanos.

6.2 Cuestiones destacadas identificadas

A partir de este proceso, MarSenses ha identificado las siguientes cuestiones destacadas en materia de derechos humanos, organizadas por grupo de interés:

Personas trabajadoras

- Discriminación e igualdad real de oportunidades.
- Acoso laboral, sexual, por razón de sexo, orientación sexual o identidad de género.
- Retribución justa, equidad salarial y progresión hacia el salario digno.
- Salud mental y riesgos psicosociales derivados de la actividad hotelera (estacionalidad, cargas de trabajo, liderazgo).
- Libertad sindical, participación y diálogo social.
- Condiciones laborales del personal subcontratado y cedido por empresas de trabajo temporal.

Clientes

- Trato discriminatorio en la prestación del servicio.
- Accesibilidad universal a infraestructuras, servicios e información.
- Protección de la privacidad e intimidad.
- Protección de menores frente a cualquier forma de explotación, abuso o trata.

Cadena de suministro y proveedores

- Trabajo infantil y trabajo forzoso en proveedores y subcontratistas.
- Explotación laboral y condiciones salariales y horarias irregulares, especialmente en limpieza, construcción, reformas y suministro agroalimentario.
- Trata de personas asociada a determinados servicios subcontratados.

Comunidades locales y territorio

- Impactos del turismo sobre el acceso de la población local a la vivienda y a los recursos del territorio.
- Acceso equitativo al empleo local y a las oportunidades económicas.
- Protección del patrimonio natural y cultural.

- Impactos ambientales con consecuencias sobre la salud y el bienestar de las comunidades, en particular la calidad del suelo y del agua, vinculados a la iniciativa MallaViva.

Tecnología, datos personales e inteligencia artificial

- Privacidad y protección de los datos personales de huéspedes y personas trabajadoras.
- Uso responsable de la inteligencia artificial en la gestión corporativa, evitando sesgos o discriminación algorítmica.
- Transparencia sobre el uso de herramientas de inteligencia artificial en procesos que afecten a personas, como la selección de personal, la atención al cliente o las comunicaciones corporativas.

La siguiente matriz resume, a modo de panorama integrado, la valoración inicial de severidad, probabilidad y prioridad asociada a cada cuestión destacada, conforme a la metodología descrita en el apartado 6.1:

Cuestión destacada	Grupo de interés	Severidad	Probabilidad	Prioridad
Discriminación e igualdad de oportunidades	Trabajadoras	Alta	Media	Alta
Acoso laboral, sexual y discriminatorio	Trabajadoras	Alta	Media	Alta
Retribución justa y salario digno	Trabajadoras	Media	Alta	Alta
Salud mental y riesgos psicosociales	Trabajadoras	Media	Alta	Alta
Libertad sindical y diálogo social	Trabajadoras	Media	Baja	Media
Condiciones del personal subcontratado y de ETT	Trabajadoras	Alta	Media	Alta
Discriminación en la prestación del servicio	Clientes	Media	Baja	Media
Accesibilidad universal	Clientes	Alta	Media	Alta
Privacidad de los datos	Clientes	Media	Media	Media
Protección de menores frente a la explotación	Clientes	Muy alta	Baja	Alta
Trabajo infantil y trabajo forzoso en proveedores	Cadena de suministro	Muy alta	Baja	Alta
Explotación laboral en subcontratas (limpieza, construcción)	Cadena de suministro	Alta	Media	Alta
Trata de personas en servicios subcontratados	Cadena de suministro	Muy alta	Baja	Alta
Acceso a la vivienda y a los recursos del territorio	Comunidades	Media	Media	Media

Cuestión destacada	Grupo de interés	Severidad	Probabilidad	Prioridad
Empleo local y oportunidades económicas	Comunidades	Media	Baja	Media
Protección del patrimonio natural y cultural	Comunidades	Media	Media	Media
Impactos ambientales sobre la salud (suelo y agua)	Comunidades	Media	Media	Media
Privacidad y uso responsable de la IA	Tecnología	Media	Media	Media
Discriminación algorítmica	Tecnología	Media	Baja	Media

Esta valoración constituye una primera aproximación elaborada para la presente política y deberá ser validada y, en su caso, ajustada por el Comité de Derechos Humanos conforme al proceso de revisión periódica descrito en el apartado 6.3.

6.3 Revisión periódica

El Comité de Derechos Humanos revisará y actualizará esta identificación de cuestiones destacadas al menos con carácter anual, incorporando la nueva información derivada de la debida diligencia, las investigaciones internas, las auditorías a proveedores y la escucha activa a los grupos de interés. Esta lista no es cerrada: cualquier riesgo emergente podrá incorporarse como cuestión destacada cuando así lo determine el Comité.

7. Debida diligencia en derechos humanos

La debida diligencia constituye el mecanismo mediante el cual MarSenses identifica, previene, mitiga y corrige posibles impactos negativos sobre los derechos humanos. Este proceso es continuo y forma parte de la gestión ordinaria de la compañía, y se nutre directamente del proceso de identificación de cuestiones destacadas descrito en el apartado anterior.

La organización realiza periódicamente evaluaciones de riesgo considerando a las personas trabajadoras, los clientes, los proveedores, las comunidades locales, los nuevos proyectos, los procesos de expansión y las contrataciones estratégicas. La finalidad no es únicamente reaccionar ante problemas ya existentes, sino anticiparse a ellos: la prevención constituye la herramienta más eficaz para proteger los derechos humanos.

8. Derechos humanos de las personas trabajadoras

MarSenses considera que las personas trabajadoras constituyen el principal grupo de interés de la organización. La empresa reconoce que el trabajo digno es uno de los pilares fundamentales para el desarrollo humano y que la creación de empleo únicamente genera valor cuando dicho empleo se desarrolla bajo condiciones de respeto, seguridad, equidad y bienestar.

La organización reconoce expresamente el derecho de todas las personas trabajadoras a ser tratadas con dignidad, con independencia de su puesto, nivel jerárquico, nacionalidad, identidad, orientación sexual, edad o cualquier otra circunstancia personal. Ninguna decisión relacionada

con la contratación, promoción, retribución, formación o desvinculación podrá fundamentarse en criterios discriminatorios.

La empresa fomentará activamente una cultura de liderazgo basada en el respeto y rechazará cualquier modelo de dirección basado en el miedo, la intimidación o la humillación. Los responsables de equipo deberán ejercer sus funciones desde la ejemplaridad, la escucha activa y la capacidad de generar entornos psicológicamente seguros, porque una persona puede alcanzar objetivos profesionales sin necesidad de renunciar a su dignidad.

8.1 Derecho a la igualdad y no discriminación

Toda persona tiene derecho a recibir igualdad de trato y oportunidades. MarSenses prohíbe expresamente cualquier discriminación directa o indirecta por motivos de sexo, orientación sexual, identidad o expresión de género, edad, nacionalidad, origen étnico, color de piel, religión, creencias, ideología, estado civil, situación familiar, embarazo, discapacidad, estado de salud o situación económica.

La discriminación puede manifestarse mediante acciones evidentes o mediante prácticas aparentemente neutras que generen desventajas injustificadas para determinados colectivos. Por ello, la compañía evaluará periódicamente sus procesos internos para identificar posibles sesgos que puedan afectar a la igualdad de oportunidades. La organización reconoce además que determinados colectivos pueden enfrentar barreras históricas de acceso al empleo o promoción profesional y, por ello, podrá desarrollar acciones específicas de carácter corrector —no discriminatorio— destinadas a favorecer la inclusión efectiva de dichos grupos.

8.2 Compromiso con la retribución justa y el salario digno

MarSenses reconoce que una retribución justa constituye un elemento esencial de la dignidad en el trabajo y un derecho humano vinculado al derecho a un nivel de vida adecuado. La compañía garantiza en todo momento el cumplimiento de los salarios mínimos legales y de los convenios colectivos aplicables en cada territorio, y asume el compromiso de avanzar progresivamente hacia el salario digno (living wage), entendido como la retribución que permite a una persona trabajadora y a su familia cubrir un nivel de vida digno en el lugar donde residen, por encima del salario mínimo legal cuando este resulte insuficiente para dicho fin.

Para avanzar en este compromiso, MarSenses adoptará las siguientes líneas de actuación:

- Comparará periódicamente sus tablas salariales con referencias de salario digno reconocidas para Mallorca y Menorca, identificando las brechas existentes entre la retribución efectiva y dichas referencias.
- Garantizará la igualdad retributiva entre mujeres y hombres ante puestos de igual valor, revisando periódicamente posibles brechas salariales por razón de sexo u otras características protegidas.
- Aplicará criterios de transparencia retributiva, informando a las personas trabajadoras sobre las bandas salariales y los criterios de progresión profesional.
- Establecerá una hoja de ruta con plazos para reducir progresivamente la diferencia entre los salarios efectivamente abonados y las referencias de salario digno identificadas, priorizando los colectivos y categorías profesionales más alejados de dicha referencia.

- Reportará anualmente al Comité de Derechos Humanos los avances alcanzados en esta materia, integrando los resultados en el sistema de indicadores de cumplimiento de la presente política.

Este compromiso con la retribución justa se extiende, en la medida de lo razonablemente exigible, a la cadena de suministro, conforme a lo establecido en el apartado 12.2 y en el Anexo I de este documento.

8.3 Derecho a la salud física y mental

MarSenses reconoce que la salud constituye un derecho humano fundamental. La protección de la salud no se limita al cumplimiento de las obligaciones legales en materia de prevención de riesgos laborales: la organización adopta una visión más amplia que incorpora el bienestar físico, emocional y social de las personas trabajadoras.

La empresa impulsa programas de promoción de la salud, acciones preventivas, formación en bienestar emocional, medidas de conciliación y mecanismos de apoyo para situaciones de especial vulnerabilidad, y se compromete a revisar periódicamente los factores organizativos que puedan generar riesgos psicosociales, incluyendo cargas de trabajo excesivas, conflictos interpersonales, liderazgo inadecuado o falta de claridad en las funciones.

8.4 Libertad sindical, participación y diálogo social

MarSenses reconoce que la libertad de asociación y la negociación colectiva constituyen derechos humanos fundamentales y pilares esenciales de cualquier organización democrática y responsable. La compañía entiende que las personas trabajadoras tienen derecho a organizarse colectivamente para la defensa de sus intereses profesionales, económicos y sociales sin sufrir ningún tipo de presión, represalia o discriminación.

La empresa respetará en todo momento el derecho de las personas trabajadoras a afiliarse o no afiliarse a una organización sindical, a participar en procesos electorales, a presentarse como representantes legales de los trabajadores y a desarrollar actividades sindicales dentro de los límites establecidos por la legislación vigente. MarSenses fomentará además una cultura basada en la escucha activa y la participación, promoviendo espacios permanentes de diálogo donde puedan abordarse inquietudes, propuestas de mejora, riesgos laborales y cualquier cuestión que afecte al bienestar colectivo.

Ninguna persona trabajadora podrá ser perjudicada, directa o indirectamente, por ejercer derechos sindicales o participar en actividades de representación laboral. Se considerará especialmente grave cualquier actuación orientada a limitar la libertad sindical, obstaculizar la actividad representativa o generar un clima de intimidación hacia representantes legales de los trabajadores. La Dirección General será responsable de garantizar que las relaciones laborales se desarrollen dentro de un marco de respeto mutuo, transparencia y buena fe.

8.5 Prevención del acoso laboral, sexual y discriminatorio

MarSenses mantiene una política de tolerancia cero frente a cualquier forma de acoso, que constituye una vulneración directa de los derechos humanos y un ataque contra la dignidad de las personas. Toda persona tiene derecho a desarrollar su actividad profesional en un entorno seguro, respetuoso y libre de comportamientos hostiles.

A efectos de esta política, se entiende por acoso cualquier conducta reiterada o especialmente grave que tenga como finalidad o consecuencia menoscabar la dignidad de una persona, crear un entorno intimidatorio, degradante, humillante u ofensivo, o afectar negativamente a su salud física o psicológica. El acoso puede manifestarse, entre otras formas, como acoso laboral o psicológico, acoso sexual, acoso por razón de sexo, orientación sexual o identidad de género, acoso racial o étnico, acoso por discapacidad, acoso digital o cualquier otra conducta discriminatoria.

Se consideran indicadores de posible acoso, entre otros: la asignación reiterada de tareas degradantes o inútiles, la exclusión deliberada de reuniones o procesos de trabajo, los insultos, burlas o comentarios humillantes, la difusión de rumores, las amenazas, la ridiculización pública, la utilización abusiva de la posición jerárquica, la presión psicológica continuada y la difusión de información privada sin consentimiento. La organización entiende que no siempre existe una intención explícita de causar daño; sin embargo, cuando una conducta produce efectos negativos significativos sobre la dignidad o el bienestar de una persona, deberá ser analizada y corregida. La prevención del acoso constituye una responsabilidad compartida de toda la organización.

9. Derechos humanos de los clientes

MarSenses reconoce que todas las personas que interactúan con la compañía tienen derecho a ser tratadas con dignidad y respeto. La hospitalidad únicamente puede existir cuando la relación entre empresa y cliente se fundamenta en la igualdad y la consideración humana.

La compañía se compromete a garantizar que todas las personas puedan disfrutar de sus servicios en condiciones de seguridad, accesibilidad y ausencia de discriminación. Ningún cliente podrá ser tratado de forma desfavorable por motivos relacionados con nacionalidad, idioma, religión, edad, discapacidad, sexo, orientación sexual, identidad de género, situación familiar u origen étnico.

La organización promoverá una cultura donde las diferencias sean entendidas como una expresión legítima de la diversidad humana, y los equipos recibirán formación periódica para garantizar una atención respetuosa e inclusiva.

10. Accesibilidad universal como derecho humano

MarSenses considera la accesibilidad universal una cuestión de derechos humanos y de justicia social, y no únicamente una obligación legal o una ventaja competitiva. No la entendemos como una adaptación opcional ni como una prestación especializada dirigida exclusivamente a determinados colectivos: representa la posibilidad real de participar en igualdad de condiciones, autonomía, dignidad, libertad y ciudadanía.

Cuando una persona no puede acceder a un espacio, a una experiencia, a una información o a un servicio debido a barreras físicas, sensoriales, cognitivas o digitales, se limita su capacidad de participación social. La organización reconoce que las barreras no suelen estar en las personas, sino en los entornos, y precisamente por ello pueden y deben eliminarse. La falta de accesibilidad no es una condición inevitable: en muchos casos constituye una decisión organizativa.

Por ello, la compañía trabaja activamente para eliminar barreras físicas, sensoriales, cognitivas y digitales en infraestructuras, habitaciones, restaurantes, piscinas, zonas comunes, comunicación, páginas web, aplicaciones digitales y material informativo.

10.1 Plan Director de Accesibilidad Universal

Con el propósito de avanzar de manera estructurada y permanente, MarSenses ha desarrollado e implantado un Plan Director de Accesibilidad Universal que establece la hoja de ruta corporativa en esta materia. Este plan no se limita a actuaciones arquitectónicas: su alcance abarca la totalidad de la experiencia humana dentro de la organización, incluyendo infraestructuras, tecnología, comunicación, procesos internos, experiencia de cliente, contratación, formación, cultura organizativa y toma de decisiones. La accesibilidad deja así de ser un proyecto específico para convertirse en un criterio permanente de gestión.

10.2 Escuchar antes de decidir

MarSenses reconoce que ninguna organización puede diseñar soluciones verdaderamente inclusivas sin escuchar previamente a quienes viven las barreras en primera persona. Por ello, la compañía ha constituido un grupo permanente de trabajo formado por personas con diferentes tipos de discapacidad, que actúa como uno de los principales órganos consultivos de la organización en materia de accesibilidad universal. Su función no consiste únicamente en validar actuaciones, sino en ayudar a la organización a aprender, a cuestionar sus propias percepciones, a identificar barreras invisibles y a comprender mejor realidades que muchas veces pasan desapercibidas para quienes no las experimentan directamente. Las mejoras desarrolladas por la organización deberán, siempre que resulte posible, incorporar procesos de contraste y escucha con este grupo de trabajo: la accesibilidad no puede construirse únicamente desde despachos, planos o normativas, sino desde la experiencia humana.

11. Protección de la infancia y prevención de la trata de personas

MarSenses condena cualquier forma de explotación infantil, abuso sexual infantil, trabajo infantil o trata de seres humanos. La protección de menores constituye una prioridad absoluta para la organización.

Todos los centros deberán mantener procedimientos específicos orientados a detectar posibles situaciones de riesgo. Las personas trabajadoras recibirán formación para identificar señales compatibles con trata de personas, explotación sexual, coacción, violencia o abuso infantil. Ante cualquier sospecha razonable se activarán los mecanismos internos descritos en este documento y, cuando proceda, se dará traslado a las autoridades competentes. La compañía colaborará plenamente con las fuerzas y cuerpos de seguridad del Estado en cualquier investigación relacionada con estas materias.

Como parte de este compromiso, MarSenses impulsará su adhesión a The Code, el Código de Conducta para la Protección de los Niños, Niñas y Adolescentes frente a la Explotación Sexual en Viajes y Turismo, una iniciativa multisectorial de referencia internacional, e incorporará sus criterios de actuación en la formación y los procedimientos descritos en este apartado.

12. Derechos humanos en la cadena de suministro

MarSenses reconoce que su responsabilidad no termina en los límites de sus establecimientos. La actividad empresarial genera impactos a través de una extensa red de proveedores, contratistas y colaboradores, y la compañía espera que todos ellos compartan los mismos estándares éticos que exige internamente. No resulta aceptable obtener beneficios económicos

a costa de vulneraciones de derechos humanos producidas en cualquier punto de la cadena de suministro.

La empresa promueve relaciones comerciales basadas en la transparencia, la legalidad, la dignidad laboral y el respeto hacia las personas. Todo proveedor deberá comprometerse formalmente con los principios recogidos en el Código de Conducta para Proveedores en materia de Derechos Humanos (Anexo I de este documento), y la compañía se reserva el derecho de finalizar relaciones comerciales cuando existan incumplimientos graves o reiterados.

12.1 Código de conducta para proveedores

El Código de Conducta para Proveedores, incluido íntegramente como Anexo I, establece los estándares mínimos exigibles en materia de trabajo infantil, trabajo forzoso, igualdad y diversidad, salud y seguridad, libertad sindical, salarios, horarios y canales de denuncia, así como el régimen de auditorías e incumplimientos aplicable. Estos estándares forman parte de las condiciones necesarias para mantener relaciones comerciales con MarSenses.

12.2 Trabajo activo con proveedores para prevenir y mitigar las cuestiones destacadas

MarSenses no se limita a exigir el cumplimiento del Código de Conducta para Proveedores: la compañía trabaja de forma activa, junto a sus proveedores, para prevenir y mitigar las cuestiones destacadas identificadas en el apartado 6, en particular el trabajo infantil, el trabajo forzoso y la explotación laboral en los proveedores y subcontratistas de limpieza, construcción y reformas, suministro agroalimentario y servicios turísticos. Este trabajo activo se desarrolla a través de las siguientes líneas de actuación:

- Comunicación de expectativas: el Código de Conducta para Proveedores se integra en los procesos de selección, homologación y contratación, de manera que las exigencias en materia de derechos humanos se conocen antes del inicio de la relación comercial.
- Evaluación de riesgo y priorización: los proveedores se valoran según el nivel de riesgo asociado a su actividad, sector y ubicación, dando prioridad de seguimiento a aquellos vinculados a las cuestiones destacadas de mayor severidad, como el trabajo infantil, el trabajo forzoso, la trata de personas o el incumplimiento de condiciones salariales mínimas.
- Autoevaluaciones y auditorías: MarSenses podrá solicitar información, cuestionarios de autoevaluación o realizar auditorías y verificaciones razonables, con especial atención a los proveedores de mayor riesgo.
- Acompañamiento y capacitación: cuando se detecten carencias, la compañía priorizará el acompañamiento, la formación y la mejora conjunta frente a la ruptura inmediata de la relación comercial, siempre que el proveedor muestre voluntad de mejora.
- Planes correctivos conjuntos: ante incumplimientos, se acordarán planes correctivos con plazos, responsables e indicadores de seguimiento.
- Seguimiento reforzado: los proveedores con planes correctivos activos serán objeto de revisiones periódicas hasta la subsanación de las deficiencias detectadas.
- Medidas ante incumplimientos graves o reiterados: suspensión contractual o resolución del contrato cuando no exista mejora o cuando el incumplimiento sea especialmente grave, en particular en casos de trabajo infantil, trabajo forzoso o trata de personas.

- Prácticas de compra responsables: MarSenses revisará periódicamente sus propias condiciones de compra —plazos de pago, precios y plazos de entrega— para asegurar que no generan una presión que pueda derivar en incumplimientos de derechos humanos por parte de los proveedores, asumiendo que la responsabilidad de respetar los derechos humanos no puede trasladarse unilateralmente a la cadena de suministro.
- Alcance más allá del primer nivel: cuando resulte razonablemente posible, el trabajo de identificación y mitigación de riesgos se extenderá a los subcontratistas de los proveedores directos, especialmente en limpieza, construcción y reformas y suministro agroalimentario, sectores donde el riesgo de trabajo forzoso o infantil tiende a concentrarse en niveles no contratados directamente por MarSenses.

Los resultados de este trabajo con proveedores alimentan, a su vez, el proceso de identificación de cuestiones destacadas (apartado 6) y el sistema de recopilación, priorización y escalado de impactos descrito en el apartado 17, garantizando que la información procedente de la cadena de suministro se integra en la gestión global de derechos humanos de la compañía.

12.3 Adhesión a iniciativas sectoriales en derechos humanos

MarSenses alinea sus estándares en materia de cadena de suministro con los Principios sobre Trabajo Forzoso impulsados por la Sustainable Hospitality Alliance, suscritos por las principales cadenas hoteleras internacionales, y se compromete a participar en foros y mecanismos de colaboración sectorial orientados a compartir buenas prácticas y a fortalecer la respuesta conjunta del sector frente al trabajo forzoso, el trabajo infantil y la trata de personas.

13. Territorio Vivo: derechos humanos y comunidades locales

MarSenses reconoce que forma parte de los territorios donde opera. La actividad turística genera impactos económicos, sociales, culturales y ambientales que afectan a las comunidades locales, y la legitimidad empresarial depende de la capacidad de la compañía para generar valor compartido y mantener relaciones positivas con el entorno.

Por ello, la organización se compromete a escuchar activamente a las comunidades, promover el empleo local, favorecer a los proveedores locales, impulsar la accesibilidad universal, contribuir al desarrollo comunitario, reducir impactos negativos, proteger el patrimonio natural y cultural, y promover relaciones basadas en el respeto mutuo. El turismo únicamente puede prosperar a largo plazo cuando existe equilibrio entre visitantes, residentes, empresas y territorio.

Como expresión práctica de esta visión, MarSenses impulsa la iniciativa Territorio Vivo, una filosofía de relación con el entorno que entiende los territorios no como escenarios donde sucede la actividad turística, sino como comunidades vivas compuestas por personas, asociaciones, pequeños comercios, agricultores, trabajadores, instituciones, tradiciones, paisajes y formas de vida que merecen ser respetadas y preservadas.

A través de Territorio Vivo, la organización promueve mecanismos permanentes de escucha activa destinados a comprender mejor las expectativas, preocupaciones y necesidades de las comunidades donde opera, generando espacios de diálogo continuado entre la compañía y los distintos actores del ecosistema social del destino. El objetivo no es liderar el territorio, sino formar parte de él: escucharlo, comprenderlo y contribuir positivamente a su desarrollo. Esta visión se alinea con el modelo de Hospitalidad Circular Humana, donde la empresa deja de

entenderse como un actor aislado para convertirse en un vecino más dentro del ecosistema social del destino.

14. MallaViva, biodiversidad y el derecho a un futuro habitable

MarSenses reconoce que la salud humana y la salud de los ecosistemas están profundamente conectadas. No es posible proteger plenamente los derechos humanos en entornos donde los recursos naturales se degradan progresivamente: la calidad del agua, la fertilidad de los suelos, la biodiversidad, la calidad de los alimentos y la resiliencia climática influyen directamente sobre el bienestar de las personas.

Por este motivo, la organización impulsa el proyecto MallaViva como una iniciativa alineada con su visión de Hospitalidad Circular Humana. MallaViva representa una apuesta por la agricultura regenerativa, la recuperación de la biodiversidad, la mejora de la salud de los suelos y la producción responsable de alimentos: no se trata únicamente de producir frutas y hortalizas, sino de regenerar territorio, devolver vida a los ecosistemas y demostrar que la actividad económica puede convertirse en una herramienta de restauración ambiental y social.

La organización reconoce además que los derechos humanos poseen una dimensión intergeneracional: las decisiones que tomamos hoy condicionan las oportunidades de quienes vivirán mañana. Por ello, MarSenses considera que proteger la biodiversidad, regenerar los suelos, conservar el agua y reducir impactos ambientales constituye también una forma de proteger derechos humanos. No hablamos únicamente de medio ambiente: hablamos de salud, de bienestar, de calidad de vida y de futuro. La protección de las generaciones futuras forma parte de nuestra responsabilidad presente.

15. Gobernanza de los derechos humanos

MarSenses reconoce que la protección de los derechos humanos no puede depender exclusivamente de la voluntad individual de las personas que integran la organización. Para garantizar su cumplimiento efectivo resulta imprescindible establecer estructuras de gobernanza, responsabilidades claras, mecanismos de supervisión y procedimientos permanentes de evaluación. La gestión de los derechos humanos forma parte de la estrategia corporativa y de la toma de decisiones empresariales, al mismo nivel que los resultados económicos, la calidad del servicio o la sostenibilidad ambiental.

La responsabilidad sobre los derechos humanos corresponde a toda la organización. Sin embargo, determinadas funciones tienen responsabilidades específicas para asegurar la correcta implantación y seguimiento de la presente política.

15.1 Administradora Única

MarSenses Hotels & Homes no cuenta con un Consejo de Administración, sino con una Administradora Única, que constituye el máximo órgano de gobierno corporativo de la compañía conforme a su estructura societaria. La Administradora Única aprueba formalmente la presente política, recibe informes periódicos sobre su grado de cumplimiento y sobre los riesgos de mayor gravedad detectados, y es informada con carácter inmediato de cualquier cuestión que pueda afectar de forma significativa a las personas o a la reputación y legitimidad de la compañía. De este modo, la Administradora Única ejerce respecto de los derechos humanos una función de

supervisión equivalente a la que en otras organizaciones desempeña un Consejo de Administración.

15.2 Dirección General

La Dirección General asume la máxima responsabilidad ejecutiva sobre la implementación de esta política. Entre sus funciones se incluyen aprobar la estrategia de derechos humanos, garantizar la disponibilidad de recursos, supervisar los riesgos más relevantes, aprobar planes de acción, impulsar la cultura corporativa basada en el respeto y la dignidad humana, y revisar periódicamente los indicadores de cumplimiento, informando de ello a la Administradora Única. La Dirección General promoverá activamente una cultura organizativa donde los derechos humanos sean entendidos como una responsabilidad compartida y no únicamente como una obligación normativa.

15.3 Personas y Bienestar

El Departamento de Personas y Bienestar es uno de los principales órganos de implementación de esta política. Sus funciones incluyen la escucha activa de las personas trabajadoras, la identificación temprana de riesgos, el seguimiento de indicadores de bienestar, la detección de posibles vulneraciones, el acompañamiento de personas afectadas, la participación en investigaciones internas y la promoción de entornos psicológicamente seguros.

15.4 Recursos Humanos

El Departamento de Recursos Humanos es responsable de garantizar procesos de contratación no discriminatorios, supervisar el cumplimiento normativo laboral, apoyar las investigaciones internas, gestionar las medidas correctivas, impulsar planes formativos y coordinar acciones preventivas.

15.5 Operaciones

La Dirección de Operaciones tiene la obligación de garantizar que los principios recogidos en esta política sean aplicados en todos los establecimientos. Los responsables operativos deberán detectar situaciones de riesgo, escuchar las preocupaciones de los equipos, corregir conductas incompatibles con esta política, facilitar las investigaciones internas y promover culturas de respeto.

15.6 Comité de Derechos Humanos

MarSenses constituye un Comité de Derechos Humanos como órgano permanente de supervisión, que actúa como espacio de análisis estratégico y seguimiento de riesgos. Este comité no sustituye las competencias del Comité Ético ni las funciones de Recursos Humanos, sino que actúa como órgano especializado en materia de derechos humanos.

El comité está integrado por la Dirección General, la Dirección de Operaciones, Personas y Bienestar, Recursos Humanos, Inclusión y Accesibilidad Universal, y representación jurídica cuando resulte necesario. Su composición podrá ampliarse mediante la participación de expertos externos. La Administradora Única podrá participar o ser convocada cuando la naturaleza de los asuntos tratados así lo requiera.

Entre sus funciones se incluyen revisar y validar las cuestiones destacadas y los riesgos emergentes, analizar tendencias, supervisar las investigaciones relevantes y los planes

correctivos con proveedores, aprobar planes preventivos, evaluar resultados e impulsar mejoras continuas.

El comité se reúne al menos trimestralmente. Adicionalmente, podrán celebrarse reuniones extraordinarias cuando exista riesgo grave para las personas, denuncias de especial relevancia, incidentes críticos, o situaciones que puedan afectar significativamente a la reputación o legitimidad de la compañía.

16. Canales de comunicación y mecanismos de queja

Toda persona debe poder comunicar una preocupación relacionada con derechos humanos sin miedo y sin barreras innecesarias. La organización reconoce que muchos problemas permanecen ocultos porque las personas desconocen cómo comunicar una situación o temen las consecuencias. Por ello, los mecanismos de comunicación deben ser accesibles, conocidos y fáciles de utilizar.

Las comunicaciones podrán recibirse a través de los siguientes canales:

- Canal Ético corporativo.
- Departamento de Personas y Bienestar.
- Recursos Humanos.
- Dirección de Hotel.
- Dirección Corporativa.
- Comité de Derechos Humanos.
- Correo electrónico habilitado.
- Comunicación verbal.

La organización entiende que no todas las personas poseen las mismas capacidades, recursos o confianza para formalizar una denuncia escrita. Por ello, cualquier manifestación razonable de preocupación podrá activar una evaluación preliminar: no será necesario que exista una denuncia formal para iniciar actuaciones, y cuando la gravedad de los hechos lo justifique, la compañía podrá iniciar investigaciones de oficio.

Toda comunicación recibida deberá quedar registrada y gestionarse conforme a los siguientes principios: confidencialidad, imparcialidad, rapidez, ausencia de represalias, respeto, protección d+33+

e datos, diligencia y buena fe.

16.1 Criterios de eficacia del canal de comunicación

MarSenses evalúa periódicamente la eficacia de su Canal Ético y del resto de canales de comunicación conforme a los criterios establecidos por el Principio Rector 31 de las Naciones Unidas sobre Empresas y Derechos Humanos, verificando que dichos canales sean:

- Legítimos: generan la confianza necesaria de los grupos de interés a los que sirven.

- Accesibles: son conocidos por todas las personas que puedan necesitarlos, eliminando posibles barreras de acceso, incluidas las lingüísticas, culturales o de alfabetización.
- Predecibles: ofrecen un procedimiento claro, con plazos indicativos y claridad sobre los tipos de proceso y de resultado disponibles.
- Equitativos: garantizan que las personas afectadas tengan un acceso razonable a las fuentes de información, el asesoramiento y la pericia necesarios.
- Transparentes: informan suficientemente sobre el desarrollo del procedimiento y sus resultados.
- Compatibles con los derechos: los resultados y reparaciones obtenidos son acordes con los derechos humanos reconocidos internacionalmente.
- Fuente de aprendizaje continuo: se utilizan para identificar lecciones que permitan mejorar el canal y prevenir futuros daños.
- Basados en la participación y el diálogo: se consulta a los grupos de interés sobre su diseño y desempeño.

17. Sistema de recopilación, priorización y escalado de impactos

MarSenses cuenta con un proceso estructurado para recopilar, priorizar y escalar la información relativa a impactos negativos, reales y potenciales, sobre los derechos humanos, con independencia de que dicha información procese de personas trabajadoras, clientes, proveedores o comunidades locales.

17.1 Recopilación de información

La información sobre posibles impactos se recopila a través de múltiples fuentes: los canales de comunicación descritos en el apartado anterior, las investigaciones internas, los indicadores de bienestar de las personas trabajadoras, los resultados de auditorías y autoevaluaciones de proveedores, la escucha activa desarrollada a través de Territorio Vivo y del grupo de trabajo de accesibilidad, y las evaluaciones de riesgo realizadas en el marco de la debida diligencia. Toda comunicación queda registrada con independencia del canal utilizado.

17.2 Evaluación preliminar y priorización

Una vez recibida la información, se realiza una valoración inicial en un plazo máximo de 72 horas, analizando la naturaleza de los hechos, las personas afectadas, los riesgos existentes, la necesidad de actuación urgente y las posibles medidas cautelares. La finalidad de esta etapa no es determinar responsabilidades, sino valorar el nivel de riesgo existente y priorizar la respuesta.

La priorización se realiza combinando la severidad del impacto —valorada según su escala, su alcance y su irremediabilidad— con su probabilidad de ocurrencia, conforme a los siguientes niveles:

Nivel	Criterios	Plazo de evaluación	Instancia de escalado
Crítico	Riesgo inminente para la integridad física o psicológica; situaciones que afecten a	Menos de 24 horas	Dirección General, con traslado inmediato a la Administradora Única y,

Nivel	Criterios	Plazo de evaluación	Instancia de escalado
	menores; indicios de trata de personas o trabajo forzoso.		cuando proceda, a las autoridades competentes
Alto	Impactos graves, sin riesgo inminente para la seguridad de las personas.	Hasta 72 horas	Comité de Derechos Humanos, en su siguiente reunión o de forma extraordinaria
Medio	Cuestiones de severidad o probabilidad moderada.	Hasta 15 días naturales	Personas y Bienestar, Recursos Humanos o Dirección de Operaciones, con reporte al Comité
Bajo	Cuestiones puntuales de severidad y probabilidad reducidas.	Hasta 30 días naturales	Gestión ordinaria por el departamento competente, con reporte periódico agregado al Comité

17.3 Escalado

En función del nivel asignado, la información se escala siguiendo la siguiente cadena: Dirección de Hotel u Operaciones, Personas y Bienestar o Recursos Humanos, Comité Ético cuando proceda valorar medidas disciplinarias, Comité de Derechos Humanos cuando la cuestión sea estratégica, sistémica o esté vinculada a una cuestión destacada, y Dirección General, informando a la Administradora Única en los supuestos de máxima gravedad o riesgo reputacional, en su condición de máximo órgano de gobierno corporativo de la compañía. Cuando la legislación así lo exija, en particular en casos relacionados con menores o con trata de personas, se dará traslado a las autoridades competentes.

17.4 Integración con la identificación de cuestiones destacadas

La información recopilada, priorizada y escalada a través de este sistema retroalimenta directamente el proceso de identificación de cuestiones destacadas descrito en el apartado 6, así como las evaluaciones de riesgo de la debida diligencia, garantizando que la gestión de los impactos individuales contribuya a la mejora continua del enfoque preventivo de la compañía.

18. Medidas cautelares

Cuando exista riesgo para las personas podrán adoptarse medidas temporales de protección, tales como cambios temporales de turno, separación organizativa o física de las partes, restricción de contacto, limitación temporal de funciones, refuerzo de la supervisión o suspensión cautelar. Estas medidas tienen carácter preventivo y no disciplinario, y su adopción no implica prejuzgar responsabilidades.

19. Desarrollo de la investigación

La investigación se desarrolla siguiendo criterios profesionales, documentados y objetivos, pudiendo incluir entrevistas individuales y confidenciales, análisis documental (correos electrónicos, registros internos, protocolos e informes), recopilación de testimonios de personas trabajadoras, clientes, proveedores o terceros, consulta a expertos externos cuando resulte necesario, y evidencias complementarias como grabaciones autorizadas, registros de acceso o información técnica. Las personas investigadoras deberán actuar en todo momento con neutralidad, imparcialidad y objetividad.

20. Informe final y resolución

Toda investigación deberá concluir mediante un informe escrito que incluya, como mínimo: antecedentes, metodología utilizada, hechos acreditados, hechos no acreditados, valoración de riesgos, conclusiones, recomendaciones y medidas propuestas.

21. Medidas correctivas

Las medidas correctivas podrán incluir formación, mediación, cambios organizativos, acompañamiento psicológico, reparación, medidas disciplinarias conforme al Código Ético, modificaciones de procesos internos, revisión de liderazgo o auditorías extraordinarias.

22. Mecanismos de reparación

Cuando MarSenses identifique que ha causado o contribuido a una vulneración de derechos humanos, deberá adoptar medidas orientadas a reparar el daño ocasionado. La reparación constituye una obligación ética y organizativa: su finalidad no es únicamente resolver un incidente concreto, sino restaurar, en la medida de lo posible, la situación de la persona afectada y evitar la repetición de hechos similares.

Dependiendo de las circunstancias, podrán adoptarse medidas como el reconocimiento de los hechos, disculpas formales, restitución de derechos, compensaciones económicas, apoyo psicológico, medidas organizativas correctivas, reincorporaciones, acciones formativas o cambios estructurales. Cuando una vulneración tenga carácter estructural o afecte a grupos amplios de personas, la compañía podrá adoptar medidas de reparación colectiva orientadas a corregir las causas subyacentes, reconociendo que en ocasiones los problemas no derivan únicamente de conductas individuales, sino de dinámicas organizativas que requieren transformaciones más profundas.

23. Protección frente a represalias

MarSenses reconoce que uno de los mayores obstáculos para la identificación de vulneraciones de derechos humanos es el miedo a las represalias. Por este motivo, toda persona que comunique una preocupación de buena fe gozará de protección especial, extendida también a testigos, colaboradores, representantes sindicales y personas que aporten información.

La compañía considera represalia cualquier actuación negativa derivada de una denuncia o de la colaboración en una investigación, incluyendo despidos, sanciones injustificadas, cambios arbitrarios de horario, traslados, exclusión profesional, intimidaciones, amenazas u

hostigamiento. La empresa investigará de oficio cualquier indicio de represalia, que será considerada una infracción muy grave.

24. Seguimiento

La organización realiza un seguimiento posterior a cada investigación para verificar el cese de la situación, la ausencia de represalias, la eficacia de las medidas adoptadas y la recuperación del entorno afectado. La investigación no finaliza con la emisión del informe, sino cuando se ha comprobado razonablemente la eficacia de las medidas implementadas.

25. Derechos humanos, datos personales e inteligencia artificial

MarSenses reconoce que el desarrollo de herramientas digitales y de inteligencia artificial para la gestión corporativa, incluidas las desarrolladas en el marco de sus propios proyectos de digitalización, plantea cuestiones emergentes en materia de derechos humanos que deben gestionarse con el mismo rigor que el resto de las cuestiones destacadas identificadas en el apartado 6.

La compañía asume los siguientes compromisos:

- Tratar los datos personales de huéspedes, personas trabajadoras y proveedores con estricta sujeción a la normativa de protección de datos aplicable, aplicando los principios de minimización, finalidad y seguridad de la información.
- Evaluar, antes de su implantación, cualquier herramienta de inteligencia artificial que pueda afectar a decisiones relacionadas con personas —selección de personal, evaluación del desempeño, atención al cliente o comunicaciones corporativas—, con el fin de identificar y mitigar posibles sesgos o efectos discriminatorios.
- Mantener una supervisión humana significativa sobre las decisiones relevantes adoptadas con apoyo de herramientas de inteligencia artificial, evitando la automatización plena de decisiones que afecten de forma significativa a las personas.
- Informar de manera clara y comprensible cuando una persona interactúe con un sistema de inteligencia artificial en nombre de la compañía.
- Incorporar esta materia en la revisión periódica de cuestiones destacadas prevista en el apartado 6.3, dada su naturaleza emergente y en evolución constante.

26. Transparencia y reporte de indicadores de derechos humanos

MarSenses asume el compromiso de reportar anualmente, a través de su memoria de sostenibilidad o documento equivalente, un conjunto de indicadores que permitan valorar el grado de implementación efectiva de esta política, preservando en todo momento la confidencialidad de las personas afectadas. Entre los indicadores reportados se incluirán, al menos, los siguientes:

Indicador	Definición / fórmula	Periodicidad	Responsable del reporte
Comunicaciones recibidas	Número total de comunicaciones recibidas por canal (apartado 16), desagregadas por tipología cuando sea posible	Anual	Comité de Derechos Humanos
Investigaciones	Número de investigaciones abiertas, cerradas y en curso; tiempo medio de resolución, en días	Anual	Personas y Bienestar
Cobertura de auditorías a proveedores	Porcentaje de proveedores de mayor riesgo sometidos a autoevaluación, auditoría o verificación (apartado 12.2) sobre el total identificado	Anual	Compras / Comité de Derechos Humanos
Resultados de auditorías	Número de no conformidades detectadas y número de planes correctivos abiertos y cerrados con proveedores	Anual	Compras
Formación en derechos humanos	Horas totales de formación impartida en materias como prevención del acoso, prevención de la trata o accesibilidad	Anual	Recursos Humanos
Brecha hacia el salario digno	Diferencia porcentual entre la retribución media efectiva y la referencia de salario digno identificada (apartado 8.2)	Anual	Recursos Humanos
Medidas de reparación	Número de medidas correctivas y de reparación implementadas	Anual	Personas y Bienestar
Represalias	Número de casos de represalia comunicados, investigados, y resultado de la investigación	Anual	Comité de Derechos Humanos

Estos indicadores serán revisados por el Comité de Derechos Humanos y aprobados por la Administradora Única con carácter previo a su publicación.

27. Revisión y actualización de la política

Esta política ha sido aprobada por la Administradora Única y la Dirección General de MarSenses Hotels & Homes y será revisada al menos con carácter anual por el Comité de Derechos Humanos, o con mayor frecuencia cuando se produzcan cambios significativos en la actividad de la compañía, en su cadena de suministro, en el marco normativo aplicable o en las cuestiones destacadas identificadas conforme al apartado 6. Cualquier actualización quedará reflejada mediante el correspondiente control de versiones.

Anexo I — Código de conducta para proveedores en materia de derechos humanos

MarSenses entiende que la responsabilidad empresarial no termina en los límites físicos de sus establecimientos: las decisiones de compra también generan impactos sobre las personas. Por ello, todos los proveedores deberán respetar los principios recogidos en este Código como condición indispensable para mantener relaciones comerciales con la compañía.

Trabajo infantil

Queda prohibida cualquier forma de trabajo infantil. Los proveedores deberán disponer de mecanismos razonables para verificar la edad mínima legal de contratación.

Trabajo forzoso

No se admitirá trabajo involuntario, servidumbre por deudas, retención de documentación, amenazas, coacciones ni trata de personas.

Igualdad y diversidad

Los proveedores deberán promover entornos laborales libres de discriminación.

Salud y seguridad

Todos los trabajadores deberán desempeñar sus funciones en condiciones seguras.

Libertad sindical

Los proveedores respetarán el derecho de asociación y negociación colectiva.

Salarios

Las personas trabajadoras deberán recibir salarios legales y puntualmente abonados, que respeten como mínimo el salario mínimo legal y los convenios colectivos aplicables. MarSenses promoverá entre sus proveedores, especialmente en los sectores de mayor riesgo identificados en el apartado 6.2 de este documento, la progresión hacia el salario digno, y podrá solicitar información sobre las estructuras retributivas como parte de las auditorías y verificaciones descritas en el apartado 12.2.

Horarios

Las jornadas laborales deberán respetar los límites legales aplicables.

Canales de denuncia

Los proveedores deberán disponer de mecanismos para comunicar preocupaciones o irregularidades.

Auditorías

MarSenses podrá solicitar información o realizar verificaciones razonables relacionadas con esta materia, conforme al sistema de trabajo activo con proveedores descrito en el apartado 12.2 de este documento.

Incumplimientos

Los incumplimientos podrán dar lugar a planes correctivos, seguimiento reforzado, suspensión contractual o resolución de contratos.

Anexo II — Marco normativo y compromisos internacionales de referencia

Esta política se inspira y se interpreta a la luz de los siguientes instrumentos y compromisos internacionales, europeos y nacionales en materia de derechos humanos y empresa:

Instrumento	Año	Contenido relevante
Declaración Universal de Derechos Humanos	1948	Marco general de derechos y libertades fundamentales de toda persona
Pacto Internacional de Derechos Civiles y Políticos	1966	Derechos civiles y políticos fundamentales
Pacto Internacional de Derechos Económicos, Sociales y Culturales	1966	Derechos económicos, sociales y culturales, incluido el derecho a un nivel de vida adecuado
Convenio OIT nº 29, sobre el Trabajo Forzoso	1930	Prohibición del trabajo forzoso u obligatorio
Convenio OIT nº 105, sobre la Abolición del Trabajo Forzoso	1957	Refuerzo de la prohibición del trabajo forzoso
Convenio OIT nº 87, sobre la Libertad Sindical y la Protección del Derecho de Sindicación	1948	Libertad de asociación sindical
Convenio OIT nº 98, sobre el Derecho de Sindicación y de Negociación Colectiva	1949	Negociación colectiva
Convenio OIT nº 100, sobre Igualdad de Remuneración	1951	Igualdad retributiva entre hombres y mujeres
Convenio OIT nº 111, sobre la Discriminación (Empleo y Ocupación)	1958	No discriminación en el empleo y la ocupación
Convenio OIT nº 138, sobre la Edad Mínima	1973	Prohibición del trabajo infantil por debajo de la edad mínima de admisión al empleo
Convenio OIT nº 182, sobre las Peores Formas de Trabajo Infantil	1999	Erradicación de las formas más graves de trabajo infantil
Convenio OIT nº 155, sobre Seguridad y Salud de los Trabajadores	1981	Seguridad y salud en el entorno laboral; convenio fundamental desde 2022
Convenio OIT nº 187, sobre el Marco Promocional para la Seguridad y Salud en el Trabajo	2006	Promoción de la seguridad y salud laboral; convenio fundamental desde 2022
Principios Rectores de las Naciones Unidas sobre las Empresas y los Derechos Humanos	2011	Marco de referencia sobre la responsabilidad empresarial de respetar los derechos humanos, la debida diligencia y el acceso a mecanismos de reparación
Líneas Directrices de la OCDE para Empresas Multinacionales	—	Recomendaciones sobre conducta empresarial responsable, actualizadas periódicamente

Instrumento	Año	Contenido relevante
Carta de los Derechos Fundamentales de la Unión Europea	2000	Catálogo de derechos fundamentales aplicable en el ámbito de la Unión Europea
Agenda 2030 y Objetivos de Desarrollo Sostenible (en particular los ODS 5, 8, 10, 12 y 16)	2015	Marco global de desarrollo sostenible
Evolución normativa de la Unión Europea en materia de diligencia debida en sostenibilidad corporativa	—	Obligaciones emergentes de identificación, prevención y mitigación de impactos en derechos humanos y medio ambiente a lo largo de la cadena de valor; actualmente en desarrollo y transposición
Legislación española aplicable, incluyendo el Estatuto de los Trabajadores, la Ley Orgánica 3/2007 para la igualdad efectiva de mujeres y hombres, la normativa sobre igualdad retributiva, la Ley Orgánica 10/2022 de garantía integral de la libertad sexual y la Ley Orgánica de protección integral a la infancia y la adolescencia frente a la violencia	—	Marco legal nacional de referencia en materia de igualdad, no discriminación y protección de la infancia

Anexo III — Glosario de términos

Término	Definición
Cuestión destacada (salient issue)	Impacto real o potencial sobre los derechos humanos que, por su severidad y probabilidad, requiere una atención prioritaria por parte de la organización.
Debida diligencia en derechos humanos	Proceso continuo mediante el cual una empresa identifica, previene, mitiga y rinde cuentas sobre los impactos negativos que genera o a los que contribuye en materia de derechos humanos.
Severidad	Medida del impacto de una vulneración, valorada en función de su escala, su alcance y su irremediabilidad.
Probabilidad	Estimación de la posibilidad de que un impacto potencial llegue a materializarse.
Salario digno (living wage)	Retribución que permite a una persona trabajadora y a su familia cubrir un nivel de vida digno en el lugar donde residen.
Grupo de interés	Persona o colectivo cuyos derechos pueden verse afectados, directa o indirectamente, por la actividad de la compañía, incluidas las personas trabajadoras, los clientes, los proveedores y las comunidades locales.
Remedio o reparación	Conjunto de medidas orientadas a restaurar la situación de una persona afectada por una vulneración y a evitar su repetición.
Medida cautelar	Medida temporal de carácter preventivo, no disciplinario, adoptada para proteger a las personas mientras se desarrolla una investigación.
Cadena de suministro más allá del primer nivel	Conjunto de subcontratistas y proveedores indirectos a través de los cuales se presta un servicio o se suministra un producto, no contratados directamente por la compañía.
Cuestiones destacadas: gobierno corporativo y administración	Conjunto de instancias de gobierno y dirección de MarSenses, incluida la Administradora Única y la Dirección General, responsables de la supervisión y aprobación de esta política.

Anexo IV — Matriz de trazabilidad con los requisitos de certificación

La siguiente matriz facilita la labor de los equipos auditores, vinculando los principales requisitos de certificación en materia de derechos humanos con los apartados de esta política que los desarrollan:

Requisito	Apartado(s) que lo desarrolla	Contenido principal
DH2.1 — La empresa identifica sus cuestiones destacadas en materia de derechos humanos	Apartado 6	Metodología de identificación, listado de cuestiones destacadas por grupo de interés, matriz de severidad/probabilidad/prioridad y revisión periódica
DH3.1 — La empresa cuenta con un proceso para recopilar, priorizar y escalar información sobre impactos negativos, reales y potenciales	Apartados 16 y 17	Canales de comunicación, criterios de eficacia del canal, evaluación preliminar, niveles de prioridad con plazos y cadena de escalado
DH4.4 — La empresa trabaja activamente con sus proveedores para prevenir o mitigar las cuestiones más destacadas	Apartados 12.2 y 12.3, y Anexo I	Líneas de actuación con proveedores, prácticas de compra responsables, alcance más allá del primer nivel y adhesión a iniciativas sectoriales

Anexo V — Registro de control de versiones

Versión	Fecha	Descripción del cambio	Aprobado por
1.0	Junio de 2026	Versión inicial de la Política de Derechos Humanos y Debida Diligencia de MarSenses Hotels & Homes	Administradora Única y Dirección General

Cada actualización futura de esta política deberá quedar reflejada en una nueva fila de este registro, indicando la versión, la fecha, una descripción del cambio y la instancia que lo aprueba.