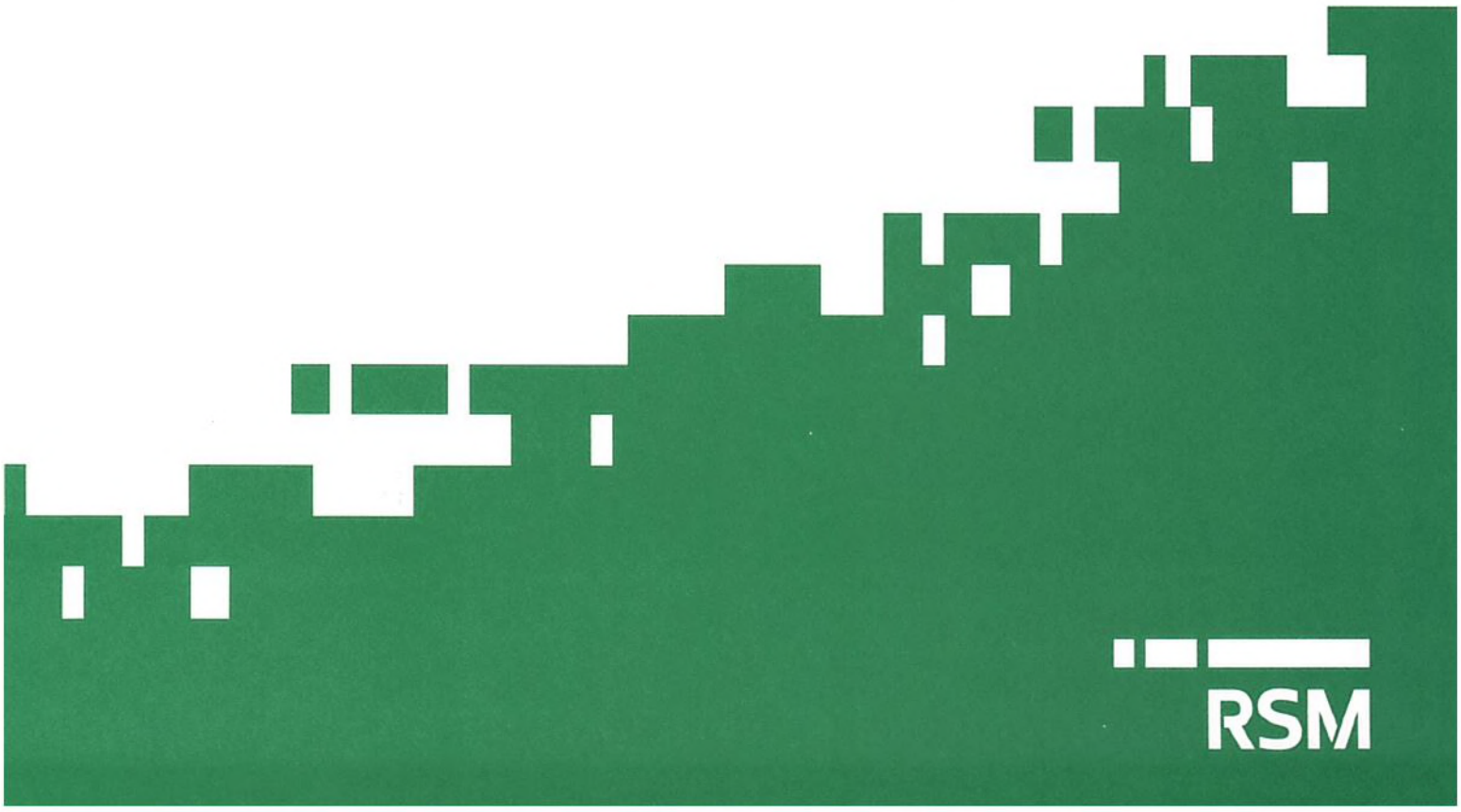
# MAR SENSES S.L.

Informe de verificación independiente del Estado de Información
No Financiera del ejercicio anual finalizado el 31 de diciembre de 2025



RSM Spain
Entença 325-335, 1a planta
08029 Barcelona

T +34 93 418 47 47
www.rsm.es

# INFORME DE VERIFICACIÓN INDEPENDIENTE DEL ESTADO DE INFORMACIÓN NO FINANCIERA DE MAR SENSES S.L. DEL EJERCICIO 2025

A los socios de MAR SENSES S.L.:

De acuerdo con el artículo 49 del Código de Comercio, hemos realizado la verificación, con un alcance de seguridad limitada, del Estado de Información No Financiera adjunto (en adelante EINF) correspondiente al ejercicio anual finalizado el 31 de diciembre de 2025, de MAR SENSES S.L. (en adelante la Sociedad) que forma parte del Informe de Gestión de 2025 de MAR SENSES S.L.

El EINF incluye información adicional a la requerida por la normativa mercantil vigente en materia de información no financiera que no ha sido objeto de nuestro trabajo de verificación. En este sentido, nuestro trabajo se ha limitado exclusivamente a la verificación de la información identificada en la tabla "Índice de los contenidos requeridos por la Ley 11/2018, de 28 de diciembre" incluida en el Anexo I del citado EINF.

*Responsabilidad de los Administradores*

La formulación del EINF incluido en el Informe de Gestión de MAR SENSES S.L., así como el contenido del mismo, es responsabilidad de los administradores de MAR SENSES S.L. El EINF se ha preparado de acuerdo con los contenidos recogidos en la normativa mercantil vigente y siguiendo los criterios de los *Sustainability Reporting Standards* de Global Reporting Initiative (estándares GRI) seleccionados de acuerdo con lo mencionado para cada materia en la tabla "Índice de los contenidos requeridos por la Ley 11/2018, de 28 de diciembre" incluida en el Anexo I del citado EINF.

Esta responsabilidad incluye asimismo el diseño, la implantación y el mantenimiento del control interno que se considere necesario para permitir que el EINF esté libre de incorrección material, debida a fraude o error.

Los administradores de MAR SENSES S.L., son también responsables de definir, implantar, adaptar y mantener los sistemas de gestión de los que se obtiene la información necesaria para la preparación del EINF.

*Nuestra independencia y control de calidad*

Hemos cumplido con los requerimientos de independencia y demás requerimientos de ética del Código Internacional de Ética para Profesionales de la Contabilidad (incluidas las normas internacionales de independencia) del Consejo de Normas Internacionales de Ética para Profesionales de Contabilidad (Código de ética del IESBA por sus siglas en inglés) que está basado en los principios fundamentales de integridad, objetividad, competencia y diligencia profesionales, confidencialidad y comportamiento profesional.



RSM Spain Auditores, S.L.P. is a member of the RSM network and trades as RSM. RSM is the trading name used by the members of the RSM network. Each member of the RSM network is an independent accounting and consulting firm which practices in its own right. The RSM network is not itself a separate legal entity in any jurisdiction.
RSM Spain Auditores, S.L.P. inscrita en el Registro Mercantil de Barcelona, tomo/I.R.U.S. 1000366726776, folio 4, hoja B422055, Inscripción 77°. NIF B-65795015.

Nuestra firma aplica la Norma Internacional de Gestión de la Calidad (NIGC) 1, que requiere que la firma diseñe, implemente y opere un sistema de gestión de la calidad que incluya políticas y procedimientos relativos al cumplimiento de los requerimientos de ética, normas profesionales y disposiciones legales y reglamentarias aplicables.

El equipo de trabajo ha estado formado por profesionales expertos en revisiones de Información No Financiera y, específicamente, en información de desempeño económico, social y medioambiental.

*Nuestra responsabilidad*

Nuestra responsabilidad es expresar nuestras conclusiones en un informe de verificación independiente de seguridad limitada basándonos en el trabajo realizado que se refiere exclusivamente al ejercicio 2025. Los datos correspondientes a ejercicios anteriores no estaban sujetos a la verificación prevista en la normativa mercantil vigente. .

Hemos llevado a cabo nuestro trabajo de revisión de acuerdo con los requisitos establecidos en la Norma Internacional de Encargos de Aseguramiento 3000 Revisada en vigor, "Encargos de Aseguramiento distintos de la Auditoría y de la Revisión de Información Financiera Histórica" (ISAE 3000 Revisada) emitida por el Consejo de Normas Internacionales de Auditoría y Aseguramiento (IAASB) de la Federación Internacional de Contadores (IFAC) y con la Guía de Actuación sobre encargos de verificación del Estado de Información No Financiera emitida por el Instituto de Censores Jurados de Cuentas de España.

En un trabajo de aseguramiento limitado los procedimientos llevados a cabo varían en naturaleza y momento, y tienen una menor extensión, que los realizados en un trabajo de aseguramiento razonable y, por lo tanto, la seguridad proporcionada es también menor.

Nuestro trabajo ha consistido en la formulación de preguntas a la Dirección, así como a las diversas unidades y áreas responsables de MAR SENSES S.L., que han participado en la elaboración del EINF, en la revisión de los procesos para recopilar y validar la información presentada en el EINF y en la aplicación de ciertos procedimientos analíticos y pruebas de revisión por muestreo que se describen a continuación:

- Reuniones con el personal de MAR SENSES S.L., para conocer el modelo de negocio, las políticas y los enfoques de gestión aplicados, los principales riesgos relacionados con esas cuestiones y obtener la información necesaria para la revisión externa.

- Análisis del alcance, relevancia e integridad de los contenidos incluidos en el EINF del ejercicio 2025 en función del análisis de materialidad realizado por MAR SENSES S.L., y descrito en el capítulo "1. Materialidad", considerando contenidos requeridos en la normativa mercantil en vigor.

- Análisis de los procesos para recopilar y validar los datos presentados en el EINF del ejercicio 2025.

- Revisión de la información relativa con los riesgos, las políticas y los enfoques de gestión aplicados en relación con los aspectos materiales presentados en el EINF del ejercicio 2025.

- Comprobación, mediante pruebas, en base a la selección de una muestra, de los contenidos incluidos en el EINF del ejercicio 2025 y su adecuada compilación a partir de los datos suministrados por las fuentes de información.

- Obtención de una carta de manifestaciones de los Administradores y la Dirección.

*Conclusión*

Basándonos en los procedimientos realizados y en las evidencias que hemos obtenido no se ha puesto de manifiesto aspecto alguno que nos haga creer que el EINF de MAR SENSES S.L. correspondiente al ejercicio anual finalizado el 31 de diciembre de 2025, no ha sido preparado, en todos sus aspectos significativos, de acuerdo con los contenidos recogidos en la normativa mercantil vigente y siguiendo los criterios de los estándares GRI seleccionados, de acuerdo con lo mencionado para cada materia en la tabla "Índice de los contenidos requeridos por la Ley 11/2018, de 28 de diciembre" incluida en el Anexo I del citado EINF.

*Uso y distribución*

Este informe ha sido preparado en respuesta al requerimiento establecido en la normativa mercantil vigente en España, por lo que podría no ser adecuado para otros propósitos y jurisdicciones.

RSM SPAIN AUDITORES, S.L.P.
Carlos Cerdán Infantes
Socio

Barcelona 9 de julio de 2026

Col·legi de Censors Jurats de Comptes de Catalunya

RSM SPAIN
AUDITORES, SLP

2026 Núm. 20/26/13214
IMPORT COL·LEGIAL: 30.00 EUR

Segell distintiu d'altres actuacions

# ESTADO DE INFORMACIÓN NO FINANCIERA (EINF)

2025

MarSenses
HOTELS & HOMES

**1.Sobre MarSenses Hotels & Homes** 4

1.1 Presentación y alcance del informe 4

1.2 Quiénes somos - Modelo de negocio 4

1.3. Hospitalidad Circular Humana: misión, valores y compromiso con la sostenibilidad 7

1.4 Enfoque de materialidad 8

**2. Gobernanza y ética** 11

2.1. Estructura de gobernanza 11

2.2. Política y compromisos 12

2.3. Gestión de riesgos ESG 13

2.4. Canales de denuncia y mecanismos de integridad 14

**3. Personas** 15

3.1. Empleo y condiciones laborales 15

3.2. Formación y desarrollo profesional 28

3.3. Igualdad, diversidad y no discriminación 30

3.4. Seguridad y salud laboral 32

3.5. Relaciones sociales 35

**4. Derechos humanos y buen gobierno** 35

4.1. Compromisos, debida diligencia y políticas aplicables 35

4.2. Libertad de asociación y negociación colectiva 37

4.3 Anticorrupción 37

4.4. Mecanismos de reclamación y respuesta 38

**5. Medio ambiente** 38

5.1. Gestión ambiental: política y estrategia 39

5.2. Energía y eficiencia 41

5.3. Agua y gestión hídrica 44

5.4. Residuos y economía circular 46

5.5. Emisiones y cambio climático 50

5.6. Conservación del entorno y biodiversidad 52

**6. Clientes** 53

6.1. Calidad del servicio y satisfacción del cliente 53

**7. Cadena de suministro** 56

7.1 Enfoque de compras responsables 56

**8. Comunidad y desarrollo local** 57

8.1. Impacto económico en el entorno 57

8.2. Proyectos sociales y alianzas locales 58

**9. Situación fiscal** 59

**10. ANEXO I. Índice de los contenidos requeridos por la Ley 11/2018, de 28 de diciembre** 60

# 1.Sobre MarSenses Hotels & Homes

## 1.1 Presentación y alcance del informe

En cumplimiento del Real Decreto-ley 18/2017, de 24 de noviembre, y de la Ley 11/2018, de 28 de diciembre, por la que se modifican el Código de Comercio, el texto refundido de la Ley de Sociedades de Capital y la Ley 22/2015, de Auditoría de Cuentas, en materia de información no financiera y diversidad, se presenta el Estado de Información No Financiera (EINF) correspondiente al ejercicio 2025 de **MARSENSES, S.L.** (nombre comercial **MarSenses Hotels & Homes**), cerrado a 31 de diciembre de 2025.

El Informe incluye información relativa a cuestiones medioambientales, sociales, laborales, de derechos humanos, de lucha contra la corrupción y el soborno, así como otros aspectos relevantes de la actividad de la organización, de acuerdo con los contenidos exigidos por los artículos 49.5, 49.6 y 49.7 del Código de Comercio y el artículo 262.5 de la Ley de Sociedades de Capital, y se ha utilizado como base el marco de reporte internacional de **Global Reporting Initiative (GRI)**.

## 1.2 Quiénes somos - Modelo de negocio

Mar Senses S.L. es una empresa balear constituida el 23 de julio de 2020, dedicada al hospedaje hotelero y a la adquisición, tenencia, explotación y venta de hoteles y negocios de restauración.

En el portfolio de Mar Senses S.L. poseemos una selección de **6 hoteles** de categoría 4 estrellas ubicados en Mallorca y Menorca, caracterizados por ofrecer experiencias únicas y de calidad, bajo la marca Mar Senses S.L. Todos estos establecimientos se enfocan en turismo vacacional, ofreciendo servicios de alojamiento, restauración, entretenimiento y bienestar. A su vez, también disponemos de un negocio de **restauración Que Bo** con servicio diurno de comida. En 2025, la empresa abre su segundo restaurante, **Natura Olea**, ampliando su propuesta gastronómica. El nuevo espacio estará abierto todos los días de mayo a octubre, desde el mediodía hasta la noche. Un lugar pensado para disfrutar de la cocina y el ambiente mediterráneo durante toda la temporada. A su vez, gestionamos una villa vacacional ubicada en Santa María del Camí, Mallorca, cuya propiedad pertenece a un tercero.

Dichos activos pasan a describirse a continuación:

- **MarSenses Ferrera Blanca Hotel**

**Ubicación:** Carrer Sa Partió, 1, 07669 Cala d´Or, Illes Balears.

**Número de licencia:** H/2284.

Este establecimiento cuenta con 197 habitaciones en tipologías Suites, Apartamentos de una, dos y tres dormitorios, Junior Suites, todas ellas con baño propio. Las zonas comunes comprenden dos restaurantes de buffet, dos bares, una recepción con servicio 24 horas, una sala wellness, tres piscinas exteriores y dos piscinas exteriores de toboganes de agua. En 2024, este establecimiento se divide en dos productos comerciales diferenciados, **MarSenses Ferrera Blanca Hotel Adults-Only** y **MarSenses Ferrera Blanca Hotel Family**, con público y oferta de servicios diferentes.

- **MarSenses Natura Olea Hotel**

**Ubicación:** Carrer d'es Forn, 29, 07669 Cala Ferrera, Mallorca.

**Número de licencia:** HA/2941.

Este establecimiento cuenta con 70 habitaciones de tipología apartamento de uno y dos dormitorios, todas con baño propio. Las zonas comunes comprenden 2 piscinas, una abierta a todos los huéspedes y otra exclusiva de unas habitaciones concretas, restaurante buffet y una recepción con servicio 24 horas y un snack bar.

- **Natura Olea Restaurante**

**Ubicación:** Carrer d'es Faraió 6, CP: 07669, Cala Ferrera, Mallorca.

**Número de licencia:** R/5111

Restaurante abierto de mayo a octubre, en horario de 12:00 a 23:00, con oferta de gastronomía fusión mediterránea y asiática.

- **MarSenses Paradise Club Hotel**

**Ubicación:** Carrer Circumval-lació, 313, 07769 Cala 'n Bosch, Menorca.

**Número de licencia:** HO/200003.

Este establecimiento cuenta con 191 habitaciones en tipología Apartamento de una y dos dormitorios, Suites y Habitaciones Dobles, todas ellas con baño propio. Las zonas comunes comprenden un restaurante buffet, dos piscinas exteriores, dos piscinas exteriores de toboganes de agua, una recepción con servicio 24 horas y tres bares.

- **MarSenses Puerto Pollensa Hotel & Spa +18**

**Ubicación:** Carrer de Formentor, 73, 07470 Pollença.

**Número de licencia:** HO/100017.

Este establecimiento cuenta con 116 habitaciones entre Suites y Junior Suites, todas ellas con baño propio. Las zonas comunes comprenden un restaurante buffet, 2 bares, una recepción con servicio 24 horas, una sala wellness, un spa con zona de aguas, baño turco, sauna y dos cabinas de tratamientos.

- **MarSenses Rosa del Mar Hotel & Spa**

**Ubicación:** Av. de Cas Saboners, 3, 07181, Palmanova, Mallorca.

**Número de licencia**: HO/100019.

Este establecimiento de 185 habitaciones cuenta con un restaurante buffet, un restaurante a la carta, un snack bar y 1 bar, una recepción con servicio 24 horas, una piscina exterior, una sala wellness, dos piscinas exteriores de toboganes de agua, un spa con zona de aguas, baño turco, sauna y cabinas de tratamiento.

- **Que Bo**

**Ubicación:** Gran Vía Asima 34, 07009, Palma, Mallorca.

**Número de licencia:**

Restaurante con 1.000m2 de espacio entre cocina, sala comedor y equipación técnica. Da servicio de comidas entre las 7:00 y 16:30 de lunes a viernes, además de servicio de take away.

- **Cas Metge Matas**

**Ubicación:** Camí de Coanegra, 07320, Santa María del Camí, Mallorca

**Número de licencia**: ETV/15351.

Villa de alquiler vacacional con 8 habitaciones, 1 cocina, sala de estar, 2 salas de actividades y una piscina exterior.

## 1.3. Hospitalidad Circular Humana: misión, valores y compromiso con la sostenibilidad

En MarSenses Hotels & Homes entendemos la **Hospitalidad Circular Humana** como un sistema vivo de relaciones, donde cada acción genera un impacto que se transforma y regresa. Nuestra forma de comprender la sostenibilidad se basa en un modelo propio de hacer turismo: **cuando se respeta y potencia lo mejor de cada persona, se activa lo mejor del conjunto.**

Este modelo parte del bienestar individual, se expande a través de relaciones auténticas y significativas, y se consolida como una cultura compartida dentro de la organización. Es circular porque el impacto que generamos —en las personas, en las comunidades y en el entorno— vuelve a nosotros en forma de confianza, compromiso y valor compartido. Si las personas están bien, la experiencia colectiva mejora; si el entorno prospera, la organización también lo hace.

Nuestro propósito es el de **generar un impacto positivo en nuestro entorno directo**, integrando el bienestar, la responsabilidad y la coherencia en nuestra manera de operar. Apostamos por un bienestar con propósito, por relaciones diversas y auténticas, por el impacto compartido y por un turismo más humano, consciente y justo.

Entendemos la **Gobernanza** como una extensión natural de la **Hospitalidad:** una forma de gestionar basada en la ética, la coherencia y la responsabilidad en la toma de decisiones, donde la transparencia, el cumplimiento normativo y el respeto a las personas son principios irrenunciables.

En el ámbito **Ambiental**, impulsamos un modelo de turismo respetuoso y **Circular**, orientado a minimizar nuestro impacto, optimizar los recursos, reducir emisiones y proteger los destinos que nos acogen. La circularidad no es solo una práctica operativa, sino una manera de generar un impacto positivo que retorna al entorno y a la comunidad.

Desde la dimensión **Social,** promovemos un turismo **Humano** y responsable, que sitúa el bienestar de las personas en el centro: clientes, equipos, proveedores y comunidades locales. Apostamos por la inclusión, la accesibilidad, la diversidad y la creación de valor compartido como pilares de nuestra actividad.

De este modo, **Hospitalidad Circular Humana** se convierte en el marco que articula nuestra contribución **ASG**, integrando gestión responsable, compromiso ambiental y propósito social en un único modelo coherente de creación de valor.

**Nuestra visión**

Queremos ser una **marca mediterránea que humaniza el turismo desde dentro**, construyendo un modelo basado en el bienestar compartido y la excelencia en el servicio. Aspiramos a ocupar un espacio único y diferencial como empresa de confianza, reconocida por su vocación permanente de servicio y por su capacidad de actuar como motor de cambio junto a las comunidades y el entorno en el que operamos.

**Nuestros valores**

- **Humanidad consciente**
- **Autenticidad**
- **Coherencia**
- **Valentía**
- **Vitalidad (sensorial)**

Esta es nuestra manera de entender y ejercer la hospitalidad, porque creemos que debemos sacar lo mejor de nosotros mismos para impulsar lo mejor de todos.

## 1.4 Enfoque de materialidad

Durante el ejercicio 2025 hemos evolucionado significativamente nuestro enfoque en materia de sostenibilidad, realizando un análisis en profundidad de nuestros temas materiales y reforzando la consulta a nuestros grupos de interés para comprender mejor nuestro impacto económico, social y ambiental.

Además de los canales de comunicación habituales con nuestros grupos de interés, en 2025 ampliamos este proceso de escucha activa:

- Hemos realizado una encuesta específica para conocer la **valoración de nuestros huéspedes** sobre el desempeño ambiental y social de la compañía, identificando prioridades y oportunidades de mejora en la experiencia del cliente.
- Creamos un **grupo de trabajo formado por 30 personas**, en su mayoría vinculadas a fundaciones y asociaciones de personas con distintas **tipologías de discapacidad.** Este comité, compuesto por viajeros expertos, se reúne cada mes y medio para proponer mejoras críticas en accesibilidad e inclusión,

garantizando que nuestra infraestructura y servicios respondan a necesidades reales.

- Con nuestros talentos realizamos **encuestas mensuales de satisfacción y detección de inquietudes.** Además, participamos anualmente en la metodología de encuesta de **Great Place to Work**, que nos permite medir el clima organizacional y estructurar planes de acción.

- Fomentamos una comunicación fluida y transparente con la representación legal de los trabajadores. Para ello, hemos impulsado la creación de **mesas sindicales en los hoteles** y mantenemos reuniones semanales operativas. Además, la dirección mantiene tres encuentros anuales específicos con representantes sindicales y colectivos como las *"Kellys"*, utilizando también canales directos para una gestión ágil de sus necesidades.

- Hemos mantenido reuniones y visitas a centros penitenciarios para comprender las barreras de inserción de este colectivo. Fruto de esta escucha, desarrollamos programas de acogida y formación para **fomentar la integración laboral de personas en riesgo de exclusión**, convirtiendo nuestros hoteles en espacios de oportunidad real.

- Participamos activamente con **asociaciones sectoriales** para entender la realidad de cada área operativa. Hemos mantenido reuniones con **ASEGO** (asociación española de gobernantas de hotel y otras entidades) para profundizar en la realidad y retos de las gobernantas y el equipo de pisos, y con **AEDH** (asociación española de directores de hotel) para el seguimiento de tendencias, riesgos emergentes y dirección estratégica hotelera.

Gracias a este proceso de análisis y diálogo estructurado con nuestros grupos de interés, hemos identificado los siguientes **temas materiales prioritarios**:

1. *Accesibilidad e inclusión en la experiencia turística*
2. *Bienestar y desarrollo de las personas trabajadoras*
3. *Igualdad, diversidad y no discriminación*
4. *Impacto positivo en las comunidades locales*
5. *Cadena de suministro responsable*
6. *Modelo turístico circular y sostenible*
7. *Acción climática y huella ambiental*
8. *Propuesta gastronómica saludable y sostenible*
9. *Gobernanza ética y conducta responsable*

**MATRIZ DE MATERIALIDAD**

Como resultado del proceso de identificación y priorización de impactos, hemos

definido los siguientes objetivos estratégicos que guiarán nuestra gestión en los próximos ejercicios:

**Objetivo 1:** Garantizar una experiencia turística lo más accesible e inclusiva posible en todos los centros de trabajo MarSenses.

**Objetivo 2:** Fortalecer alianzas y participación activa en iniciativas que promuevan un impacto comunitario.

**Objetivo 3:** Impulsar la formación y la mentoría como motor de desarrollo personal, profesional y social.

**Objetivo 4:** Fomentar una cultura de la sostenibilidad basada en el bienestar y en el propósito compartido.

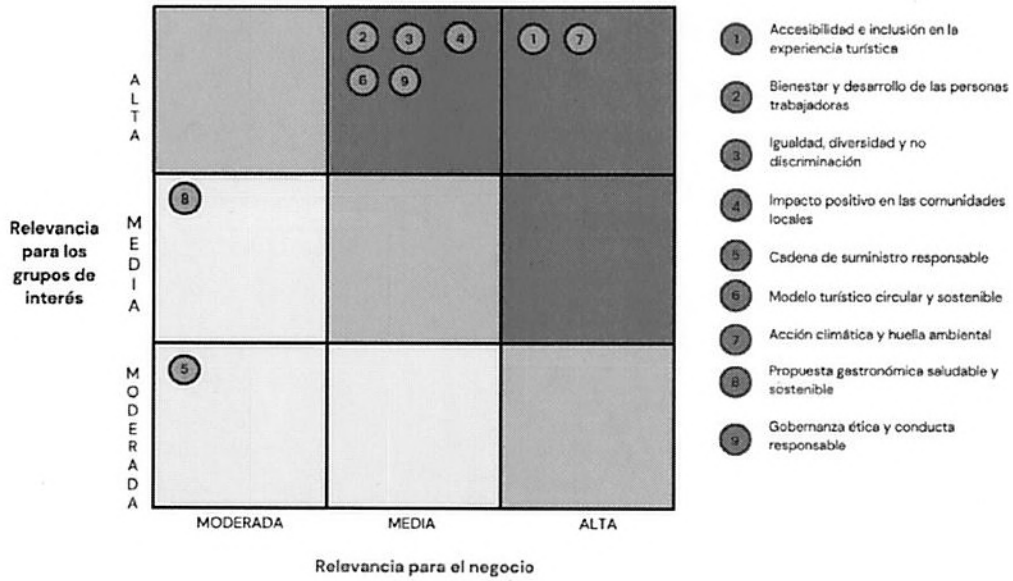
**Objetivo 5:** Promover entornos laborales inclusivos, equitativos y libres de discriminación.

**Objetivo 6:** Generar impacto positivo en las comunidades locales mediante un consumo responsable y de proximidad.

**Objetivo 7:** Ofrecer una propuesta gastronómica saludable, ecológica y basada en prácticas sostenibles y regenerativas.

**Objetivo 8:** Consolidar un modelo turístico circular y respetuoso con los destinos que nos acogen.

Estos objetivos constituyen la base de nuestro modelo de **Hospitalidad Circular Humana y orientan nuestra toma de decisiones estratégicas, integrando sostenibilidad, competitividad y creación de valor compartido.**




# 2. Gobernanza y ética

Para MarSenses Hotels & Homes, la **Hospitalidad** es el pilar que sostiene nuestra **Gobernanza**: es nuestra brújula ética y la estructura que define no sólo qué hacemos, sino la integridad con la que lo ejecutamos. Dentro de este ámbito, nos esforzamos diariamente por alcanzar los siguientes objetivos estratégicos:

- Fortalecer alianzas y participación activa en iniciativas que promuevan un impacto comunitario.
- Fomentar una cultura de la sostenibilidad basada en el bienestar y en el propósito compartido.

Bajo esta premisa, nuestra gobernanza actúa como el motor de integridad que asegura la **coherencia total entre nuestros valores y el impacto comunitario** que generamos en las personas, en el entorno y en la sociedad.

## 2.1. Estructura de gobernanza

En MarSenses Hotels & Homes contamos con una estructura de gobernanza con representación de las diferentes áreas del negocio (dirección general, calidad, personas y bienestar, operaciones, comunicación, compras y mantenimiento, RRHH,

comercial, financiero y sistemas). La supervisión de los aspectos económicos, sociales y ambientales recae en **el comité de dirección,** que asume la responsabilidad del seguimiento de la estrategia y la integración de la sostenibilidad en la gestión del negocio. Durante 2025, el comité de dirección se ha reunido semanalmente con el fin de dar seguimiento a las acciones anuales. Se plantea que en 2026 cada uno de los integrantes llevará a cabo un proyecto relacionado con la sostenibilidad y digitalización para aumentar la eficiencia de la compañía.

**GRUPOS DE INTERÉS**

El mapeo de *stakeholders* se realiza evaluando su influencia y dependencia a lo largo de toda nuestra cadena de valor. Garantizamos la trazabilidad de sus inquietudes mediante **mecanismos de consulta permanentes y adaptados**, esenciales para actualizar nuestra matriz de materialidad y perfeccionar nuestro desempeño ESG.

A continuación, definimos nuestros grupos de interés y canales de comunicación:

- **Clientes**: asistencia de equipo durante la estancia y encuesta post estancia.
- **Equipo**: App comunicación interna, grupos WhatsApp, reuniones periódicas equipo, mails
- **Sociedad**: redes sociales, blog y eventos.
- **Proveedores:** mails y teléfono
- **Asociaciones sectoriales:** mails, teléfono y reuniones.

## 2.2. Política y compromisos

Nuestro compromiso con una conducta ética y responsable se articula a través de un conjunto de **políticas corporativas** que nos guían y definen nuestra actuación y nuestras relaciones con los distintos grupos de interés.

En 2025, MarSenses Hotels & Homes dispone un marco normativo interno que incluye las siguientes políticas y protocolos:

- Código Ético
- Plan de Igualdad
- Protocolo de actuación frente a la violencia de género
- Protocolo para la prevención y actuación frente al acoso sexual, acoso por razón de sexo y otras conductas contrarias a la libertad sexual y moral

- Protocolo para la prevención y actuación frente a la discriminación, acoso y/o violencia por motivos de raza, etnia, religión y/o país de origen

- Protocolo para la prevención y actuación frente a la discriminación, acoso o violencia hacia personas LGTBI

Estas políticas y protocolos recogen los compromisos de MarSenses Hotels & Homes en materia de **conducta ética, respeto a los derechos humanos, igualdad de oportunidades, diversidad e inclusión, prevención de cualquier forma de discriminación, acoso o violencia, y cumplimiento de la normativa vigente**. Asimismo, establecen un marco de **tolerancia cero frente a conductas contrarias a la dignidad, la libertad y la integridad de las personas**. De cara a 2026 se está creando un nuevo Código Ético.

El marco normativo interno es de aplicación a toda la plantilla y define principios, pautas de actuación y procedimientos de prevención y respuesta ante posibles situaciones de riesgo, garantizando la confidencialidad, la protección de las personas afectadas y la actuación diligente por parte de la organización. De forma progresiva, estos compromisos se irán extendiendo a la cadena de valor, reforzando una cultura corporativa basada en el respeto y la responsabilidad.

Los principios recogidos en estas políticas son comunicados internamente y se apoyan mediante acciones de sensibilización y formación, con el objetivo de asegurar que todas las personas que forman parte de MarSenses conocen, comprenden y aplican estos valores en el desarrollo de su actividad profesional.

## 2.3. Gestión de riesgos ESG

Identificamos y evaluamos de manera periódica los factores ambientales, sociales y de gobernanza que pueden impactar en nuestra operativa, en la experiencia de nuestros clientes o en el bienestar de las comunidades donde operamos.

Durante 2025, los principales riesgos ESG identificados y gestionados por la compañía son:

**Riesgos ambientales**:

- **Gestión de recursos y emisiones:** Riesgos vinculados al consumo de agua y energía, así como a las emisiones indirectas de gases de efecto invernadero. Contamos con la certificación ISO 14001 en todos los hoteles y oficinas para mitigar estos impactos.
- **Cambio climático:** Riesgos derivados de la transición energética y el cumplimiento de la Ley 10/2019 de las Islas Baleares, gestionados a través de

nuestro Plan de Reducción de Emisiones 2022-2028.

**Riesgos sociales**

- **Talento y bienestar**: Riesgos relacionados con la rotación de personal y la carga física en puestos críticos (como camareras de pisos), mitigados mediante la creación del Departamento de Personas y Bienestar y medidas pioneras como la reducción de jornada a 37,5 horas.
- **Impacto comunitario:** Riesgos asociados a la percepción social del turismo y la presión sobre los recursos locales en temporada alta. Estos se gestionan mediante la priorización del proveedor local (Km 0) y alianzas con entidades sociales como la Fundación Deixalles o ASPANOB.
- **Accesibilidad e inclusión:** El riesgo de no garantizar una experiencia equitativa, abordado a través de la incorporación de una Dirección de accesibilidad.

**Riesgos de gobernanza y ética**

- **Cumplimiento normativo y privacidad**: Riesgos asociados a la protección de datos de clientes y al cumplimiento ético en la cadena de valor. Se mitigan mediante un robusto sistema de ciberseguridad y el uso del Canal de Denuncias abierto a todos los stakeholders.
- **Cadena de suministro**: Riesgos vinculados a las prácticas de proveedores externos, gestionados mediante la comunicación del Código Ético y la planificación de un análisis profundo de proveedores para 2026.
- **Ética empresarial:** Riesgos de corrupción o soborno en áreas críticas como recepción o administración, monitorizados mediante controles internos de transacciones financieras y verificación documental.

## 2.4. Canales de denuncia y mecanismos de integridad

MarSenses Hotels & Homes cuenta con mecanismos internos y externos diseñados para garantizar una cultura de transparencia, integridad y respeto a la legalidad. Estos mecanismos permiten comunicar de forma confidencial y segura cualquier irregularidad, incumplimiento normativo o conducta contraria a nuestros valores corporativos.

Entre nuestros mecanismos de integridad destacan:

- **Canal ético:** Disponemos de un canal de denuncias anónimas y confidenciales (https://marsenses.canaldenunciasanonimas.com/home). Este canal está

abierto a empleados, clientes, proveedores y terceros, garantizando la **no represalia** y un seguimiento riguroso de cada caso bajo los principios de objetividad y confidencialidad.

- **Código ético:** Aplicable a toda la organización y extendido a nuestra cadena de suministro. Este código incluye compromisos explícitos con los **derechos humanos y laborales**, en línea con los estándares internacionales y nuestro propósito de generar un impacto positivo en las personas.
- **Formación y sensibilización:** Promovemos la integridad a través de la formación continua de nuestro personal en materias críticas como la igualdad, la diversidad, la prevención del acoso y los protocolos de seguridad asistencial.
- **Sistemas de gestión certificados:** El cumplimiento de los estándares de la **ISO 14001** refuerza nuestra integridad operativa, asegurando que todos los procesos cumplen con los requisitos legales y ambientales más exigentes.

Las comunicaciones recibidas son gestionadas conforme a procedimientos establecidos que persiguen una evaluación objetiva de los hechos y la adopción de las medidas correctivas o disciplinarias que resulten necesarias.

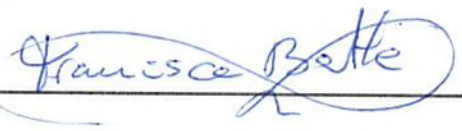
# 3. Personas

Dentro de nuestro enfoque de Hospitalidad Circular Humana, la dimensión **Humana** es la que da verdadero sentido a todo lo que hacemos. Hace referencia directa a nuestro **impacto social** y sitúa a las personas —nuestro equipo, nuestros huéspedes y nuestra comunidad local— en el centro absoluto de nuestra estrategia. Entendemos que la excelencia solo es posible si cuidamos el bienestar de quienes nos rodean y fomentamos su crecimiento, por lo que nos esforzamos diariamente para alcanzar los siguientes objetivos estratégicos:

- Garantizar una experiencia turística lo más accesible e inclusiva posible en todos los hoteles MarSenses.
- Impulsar la formación y la mentoría como motor de desarrollo personal, profesional y social.
- Promover entornos laborales inclusivos, equitativos y libres de discriminación.

## 3.1. Empleo y condiciones laborales

Para nosotros, cada persona que forma parte de nuestra cadena —desde el equipo que recibe a nuestros huéspedes hasta quienes mantienen la excelencia en cada rincón de nuestros hoteles— es el motor que da vida a nuestra razón de ser. No solo gestionamos alojamientos; cuidamos experiencias, y para cuidar al otro, primero debemos cuidar de los nuestros.



Fieles a esta convicción, **en 2025 dimos un paso transformador con la creación del Departamento de Personas y Bienestar.** Esta área nace no sólo como un centro de gestión de talento, sino como el guardián de nuestra cultura organizacional. Su misión es garantizar que el crecimiento de la empresa sea, ante todo, un crecimiento humano.

En este apartado desglosamos la composición y características de nuestro talento humano, siguiendo los marcos de reporte GRI y la normativa vigente. **Cabe destacar que los criterios de categorización y las franjas de edad de reporte aplicados en 2025 presentan variaciones respecto al ejercicio 2024, respondiendo a una reestructuración orientada a la estrategia de la compañía.**

**Distribución de empleados** por género y **tipo de contrato:**

Datos de 2025 a cierre año fiscal;

| Tipo de contrato | Mujeres | Hombres | Total general |
|---|---|---|---|
| **Contratos fijos** | 28,00 | 50,00 | **78,00** |
| **Jornada completa** | 26,00 | 46,00 | **72,00** |
| **Jornada parcial** | 2,00 | 4,00 | **6,00** |
| **Contratos temporales** | 1,00 | 2,00 | **3,00** |
| **Jornada completa** | 1,00 | 0,00 | **1,00** |
| **Jornada parcial** | 0,00 | 2,00 | **2,00** |
| **Total general** | **29,00** | **52,00** | **81,00** |

Promedio de 2025;

| Tipo de contrato | Mujeres | Hombres | Total general |
|---|---|---|---|
| **Contratos fijos** | 153,54 | 167,36 | **320,90** |
| **Jornada completa** | 149,52 | 163,25 | **312,76** |
| **Jornada parcial** | 4,02 | 4,12 | **8,14** |
| **Contratos temporales** | 3,63 | 2,13 | **5,76** |
| **Jornada completa** | 3,38 | 1,41 | **4,78** |
| **Jornada parcial** | 0,25 | 0,73 | **0,98** |

| | | | |
|---|---|---|---|
| **Total general** | 157,17 | 169,50 | 326,66 |

Datos de 2024 a cierre año fiscal;

| | | |
|---|---|---|
| **Contratos temporales** | **Mujeres** | 0 |
| | **Hombres** | 0 |
| | **TOTAL** | 0 |
| **Contratos Indefinidos** | **Mujeres** | 24 |
| | **Hombres** | 48 |
| | **TOTAL** | 72 |
| **TOTAL** | | **72** |

Promedio de 2024;

| | | |
|---|---|---|
| **Contratos temporales** | **Mujeres** | 0,78 |
| | **Hombres** | 1,73 |
| | **TOTAL** | 2,51 |
| **Contratos indefinidos** | **Mujeres** | 141,94 |
| | **Hombres** | 160,99 |
| | **TOTAL** | **302,92** |

**Distribución de empleados** categoría, **tipo de contrato y edad:**

Datos a cierre año fiscal 2025;

| Tipo de contrato | Directivos | Mandos | Personal General | Total general |
|---|---|---|---|---|
| **Contratos fijos** | 14,00 | 18,00 | 46,00 | **78,00** |
| **Jornada completa** | 14,00 | 18,00 | 40,00 | **72,00** |
| **Jornada parcial** | 0,00 | 0,00 | 6,00 | **6,00** |
| **Contratos temporales** | 0,00 | 0,00 | 3,00 | **3,00** |
| **Jornada completa** | 0,00 | 0,00 | 1,00 | **1,00** |
| **Jornada parcial** | 0,00 | 0,00 | 2,00 | **2,00** |
| **Total general** | **14,00** | **18,00** | **49,00** | **81,00** |

Promedio año fiscal 2025;

| Tipo de contrato | Directivos | Mandos | Personal General | Total general |
|---|---|---|---|---|
| **Contratos fijos** | 19,18 | 46,47 | 255,25 | **320,90** |
| **Jornada completa** | 19,18 | 45,88 | 247,71 | **312,76** |
| **Jornada parcial** | 0,00 | 0,59 | 7,54 | **8,14** |
| **Contratos temporales** | 0,00 | 0,00 | 5,76 | **5,76** |
| **Jornada completa** | 0,00 | 0,00 | 4,78 | **4,78** |
| **Jornada parcial** | 0,00 | 0,00 | 0,98 | **0,98** |
| **Total general** | **19,18** | **46,47** | **261,01** | **326,66** |

Cierre año fiscal 2025;

| Tipo de contrato | 0-19 | 20-29 | 30-39 | 40-49 | 50-59 | 60 o más | Total general |
|---|---|---|---|---|---|---|---|
| **Contratos fijos** | 1,00 | 6,00 | 26,00 | 25,00 | 16,00 | 4,00 | **78,00** |
| **Jornada completa** | 1,00 | 4,00 | 23,00 | 24,00 | 16,00 | 4,00 | **72,00** |
| **Jornada parcial** | 0,00 | 2,00 | 3,00 | 1,00 | 0,00 | 0,00 | **6,00** |
| **Contratos temporales** | 0,00 | 1,00 | 0,00 | 2,00 | 0,00 | 0,00 | **3,00** |
| **Jornada completa** | 0,00 | 1,00 | 0,00 | 0,00 | 0,00 | 0,00 | **1,00** |
| **Jornada parcial** | 0,00 | 0,00 | 0,00 | 2,00 | 0,00 | 0,00 | **2,00** |

| | | | | | | | |
|---|---|---|---|---|---|---|---|
| **Total general** | **1,00** | **7,00** | **26,00** | **27,00** | **16,00** | **4,00** | **81,00** |

Promedio año fiscal 2025;

| Tipo de contrato | 0-19 | 20-29 | 30-39 | 40-49 | 50-59 | 60 o más | Total general |
|---|---|---|---|---|---|---|---|
| **Contratos fijos** | 2,71 | 57,44 | 102,91 | 89,18 | 53,34 | 15,32 | **320,90** |
| **Jornada completa** | 2,37 | 55,41 | 99,84 | 87,18 | 53,23 | 14,72 | **312,76** |
| **Jornada parcial** | 0,34 | 2,03 | 3,06 | 2,00 | 0,12 | 0,59 | **8,14** |
| **Contratos temporales** | 0,02 | 1,96 | 2,42 | 1,19 | 0,17 | 0,00 | **5,76** |
| **Jornada completa** | 0,02 | 1,88 | 2,39 | 0,49 | 0,00 | 0,00 | **4,78** |
| **Jornada parcial** | 0,00 | 0,08 | 0,03 | 0,70 | 0,17 | 0,00 | **0,98** |
| **Total general** | **2,73** | **59,40** | **105,33** | **90,37** | **53,51** | **15,32** | **326,66** |

Datos de 2024 a cierre año fiscal;

| | | Nivel I | Niveles II y III | Nivel IV | Niveles V y VI |
|---|---|---|---|---|---|
| **Mujeres** | **<25** | 0,00 | 0,00 | 0,00 | 1,00 |
| | **25-34** | 2,00 | 2,00 | 1,00 | 0,00 |
| | **35-44** | 1,00 | 2,00 | 4,00 | 0,00 |
| | **45-54** | 1,00 | 1,00 | 3,00 | 3,00 |
| | **>55** | 0,00 | 0,00 | 3,00 | 0,00 |
| **Hombres** | **<25** | 0,00 | 0,00 | 0,00 | 2,00 |
| | **25-34** | 1,00 | 2,00 | 3,00 | 2,00 |
| | **35-44** | 6,00 | 4,00 | 4,00 | 0,00 |
| | **45-54** | 3,00 | 6,00 | 4,00 | 3,00 |

| | | | | | |
|---|---|---|---|---|---|
| | >55 | 6,00 | 0,00 | 2,00 | 0,00 |
| **TOTAL** | | **20,00** | **17,00** | **24,00** | **11,00** |
| **Mujeres** | | **4,00** | **5,00** | **11,00** | **4,00** |
| **Hombres** | | **16,00** | **12,00** | **13,00** | **7,00** |

Promedio de 2024;

| | | Nivel I | Niveles II y III | Nivel IV | Niveles V y VI |
|---|---|---|---|---|---|
| **Mujeres** | **<25** | 0,00 | 0,00 | 4,96 | 7,24 |
| | **25-34** | 2,46 | 4,44 | 20,52 | 6,59 |
| | **35-44** | 6,32 | 6,15 | 27,73 | 7,12 |
| | **45-54** | 2,08 | 6,75 | 16,41 | 5,90 |
| | **>55** | 1,51 | 1,47 | 13,99 | 1,07 |
| **Hombres** | **<25** | 0,00 | 1,09 | 3,11 | 10,52 |
| | **25-34** | 1,88 | 6,63 | 15,02 | 16,56 |
| | **35-44** | 10,10 | 10,62 | 10,39 | 14,34 |
| | **45-54** | 7,75 | 12,95 | 11,31 | 8,31 |
| | **>55** | 7,50 | 4,10 | 4,14 | 6,39 |
| **TOTAL** | | 39,60 | 54,20 | 127,58 | 84,04 |
| **Mujeres** | | 12,37 | 18,81 | 83,61 | 27,92 |

| | | | | |
|---|---|---|---|---|
| **Hombres** | 27,23 | 35,39 | 43,97 | 56,12 |

Datos a cierre de año fiscal 2024;

| | | |
|---|---|---|
| **Contratos temporales** | **<25** | 0 |
| | **25-34** | 0 |
| | **35-44** | 0 |
| | **45-54** | 0 |
| | **>55** | 0 |
| | **TOTAL** | **0** |
| **Contratos indefinidos** | **<25** | 3 |
| | **25-34** | 13 |
| | **35-44** | 21 |
| | **45-54** | 24 |
| | **>55** | **11** |
| | **TOTAL** | **72** |

Promedio año fiscal 2024;

| | | |
|---|---|---|
| **Contratos temporales** | **<25** | 0,42 |
| | **25-34** | 1,39 |
| | **35-44** | 0,11 |
| | **45-54** | 0,19 |
| | **>55** | 0,40 |
| | **TOTAL** | **2,51** |
| **Contratos indefinidos** | **<25** | 26,50 |

| | | |
|---|---|---|
| | **25-34** | 72,73 |
| | **35-44** | 92,65 |
| | **45-54** | 71,27 |
| | **>55** | 39,77 |
| | **TOTAL** | **302,92** |

Cierre año fiscal 2024;

| | | |
|---|---|---|
| **Contratos temporales** | **Equipo directivo (directores/as y subdirectores/as)_Nivel I** | 0,00 |
| | **Responsables (Niveles II y III)** | 0,00 |
| | **Técnicos (Nivel IV)** | 0,00 |
| | **Personal base (Niveles V y VI)** | 0,00 |
| | **TOTAL** | 0,00 |
| **Contratos indefinidos** | **Equipo directivo (directores/as y subdirectores/as)_Nivel I** | 20,00 |
| | **Responsables (Niveles II y III)** | 17,00 |
| | **Técnicos (Nivel IV)** | 21,00 |
| | **Personal base (Niveles V y VI)** | 14,00 |
| | **TOTAL** | **72,00** |
| **TOTAL** | | **72,00** |

Promedio año fiscal 2024:

| | | |
|---|---|---|
| **Contratos temporales** | **Equipo directivo (directores/as y subdirectores/as)_Nivel I** | 0,00 |

| | | |
|---|---|---|
| | **Responsables (Niveles II y III)** | 0,66 |
| | **Técnicos (Nivel IV)** | 0,84 |
| | **Personal base (Niveles V y VI)** | 1,00 |
| | **TOTAL** | 2,50 |
| **Contratos indefinidos** | **Equipo directivo (directores/as y subdirectores/as)_Nivel I** | 39,61 |
| | **Responsables (Niveles II y III)** | 53,54 |
| | **Técnicos (Nivel IV)** | 126,74 |
| | **Personal base (Niveles V y VI)** | 83,04 |
| | **TOTAL** | 302,93 |
| **TOTAL** | | **305,43** |

En cuanto a **empleados con algún tipo de discapacidad,** en 2024 tres personas formaron parte de nuestro equipo y en 2025 **cinco personas.**

En cuanto a las **remuneraciones**, la compañía combina el cumplimiento normativo con una estrategia de gestión del talento en evolución. La plantilla de MarSenses Hotels & Homes dispone de un salario por encima del convenio.

Este sistema tiene como finalidad ajustar las bandas salariales atendiendo a criterios cualitativos de **responsabilidad, autonomía y complejidad del puesto**, superando las categorías estándar. Esta medida tiene el propósito de reducir posibles brechas, garantizar la equidad interna y ofrecer una progresión salarial coherente con el crecimiento de las responsabilidades de cada empleado/a.

En relación con el desglose de la **remuneración media de los consejeros y directivos** —incluyendo retribución variable, dietas, indemnizaciones, aportaciones a sistemas de previsión de ahorro a largo plazo y cualquier otra percepción—, se informa que **MarSenses Hotels & Homes no cuenta en su estructura de gobierno con la figura de consejeros**, por lo que no existe información relativa a este órgano.

La dirección y gestión de la compañía recae directamente sobre la propiedad y un equipo directivo vinculado bajo régimen laboral.

Los datos de retribuciones reportados en el presente informe incluyen la totalidad de los conceptos salariales percibidos por la plantilla de MarSenses, desglosados en: Salario Base, Complementos de Convenio, Pluses Pactados, Pagas Extraordinarias y Retribución Variable. Quedan excluidas del cómputo aquellas percepciones de carácter estrictamente extrasalarial o indemnizatorio.

Para garantizar la comparabilidad de los datos y evitar distorsiones en el cálculo de las medias salariales y la brecha de género, se han aplicado los siguientes criterios de homogeneización:

- **Anualización de conceptos fijos:** Se han anualizado conceptos de devengo mensual y fijo (como el Salario Base, el Plus Pactado Absorbible o las Pagas Extras) en aquellos contratos con ingresos a mitad de año o de duración temporal. Esto permite proyectar el coste real del puesto a 12 meses completos.
- **No anualización de conceptos irregulares / variables:** Los conceptos variables, extraordinarios o vinculados a hitos específicos (como los Objetivos Mandos/Central, Festivos, Horas Extras o Nocturnidad) **no se han anualizado**. Se computan exclusivamente por su importe real percibido, evitando proyecciones ficticias que inflarían artificialmente los salarios medios.
- **Normalización a jornada completa:** Se han normalizado y equiparado las retribuciones de los empleados con reducción de jornada o contratos a tiempo parcial al equivalente de una jornada completa (100%), asegurando una base de comparación equitativa e idéntica para toda la organización.

La fórmula utilizada es la siguiente: *Brecha Salarial = [(Retribución Media Hombres - Retribución Media Mujeres) / Retribución Media Hombres] x 100*

A continuación, se presentan las **remuneraciones**[1] medias por género, edad, categoría profesional:

[1] No se reporta la evolución de las remuneraciones, ya que esta información no se encontraba disponible en el ejercicio 2024.

| 2025 | Mujeres | Hombres |
|---|---|---|
| Remuneración media anual | 30.428,78 | 30.982,96 |

| Rango de edad | 2025 |
|---|---|
| >19 años | 25.963,80 |
| 20 – 29 años | 28.143,07 |
| 30 – 39 años | 31.434,02 |
| 40 – 49 años | 31.770,80 |
| 50 – 59 años | 32.513,11 |
| > 60 años | 30.124,92 |

| Categoría profesional | Mujeres | Hombres | Brecha salarial[2] |
|---|---|---|---|
| Equipo directivo | 59.148,39 | 70.765,64 | 16,42% |
| Mandos | 42.873,77 | 40.913,29 | -4,79% |
| Personal general | 28.523,62 | 27.873,15 | -2,33% |

**Remuneraciones de Alta Dirección**

Mar Senses no cuenta con la figura de consejeros ni con un órgano formal de Alta Dirección. La máxima responsabilidad ejecutiva recae en el CEO, quien, por razones de confidencialidad, se encuadra dentro del Equipo Directivo en términos de reporte.

En cuanto a **despidos** por sexo se presentan los siguientes datos;

[2] El signo positivo indica una brecha a favor de los hombres, mientras que la negativa, a favor de las mujeres.

| Sexo | 2024 | 2025 |
|---|---|---|
| **Mujeres** | 17,00 | 15,00 |
| **Hombres** | 27,00 | 17,00 |
| **TOTAL** | **44,00** | **32,00** |

Despidos por edad 2025;

| Edad | Despidos |
|---|---|
| **> 19 años** | 1,00 |
| **20 – 29 años** | 7,00 |
| **30 – 39 años** | 13,00 |
| **40 – 49 años** | 8,00 |
| **50 – 59 años** | 2,00 |
| **> 60 años** | 1,00 |
| **TOTAL** | **32,00** |

Despidos por edad 2024;

| | | |
|---|---|---|
| **Contratos Indefinidos** | **<25** | 4,00 |
| | **25-34** | 8,00 |
| | **35-44** | 15,00 |
| | **45-54** | 11,00 |
| | **>55** | 6,00 |
| | **TOTAL** | **44,00** |

Por categoría profesional 2025;

| Categoría profesional | Despidos |
|---|---|
| **Directivos** | 1,00 |
| **Mandos** | 2,00 |
| **Personal general** | 29,00 |
| **TOTAL** | **32,00** |

Por categoría profesional 2024;

| | | |
|---|---|---|
| **Contratos Indefinidos** | **Equipo directivo (directores/as y subdirectores/as)_ Nivel I** | 4,00 |
| | **Responsables (Niveles II y III)** | 7,00 |
| | **Técnicos (Nivel IV)** | 14,00 |
| | **Personal base (Niveles V y VI)** | 19,00 |
| | **TOTAL** | **44,00** |

En cuanto a la **organización del tiempo de trabajo y conciliación** hemos consolidado un modelo que no solo garantiza los derechos legales vigentes —como las reducciones de jornada por guarda legal de menores de 12 años o el cuidado de familiares— sino que apuesta por medidas pioneras en el sector turístico. Un hito fundamental ha sido la implementación de la reducción de la jornada laboral a 37,5 horas semanales para la totalidad de nuestra plantilla, una decisión que refuerza nuestro compromiso con la salud y el tiempo de calidad de nuestros colaboradores. Aunque no se dispone de una política formalizada de desconexión laboral se mantiene el respeto a la **desconexión laboral** mediante prácticas de flexibilidad horaria y una cultura corporativa que prioriza el tiempo personal fuera de la jornada de trabajo.

Este enfoque hacia el bienestar humano adquiere una relevancia especial en la protección de los perfiles con mayor carga física; por ello, hemos establecido un acuerdo específico para el colectivo de camareras de pisos que, al alcanzar los **58 años y contar con tres años de antigüedad, pueden reducir su jornada a 32 horas semanales.** Esta medida permite a nuestras profesionales disfrutar de tres días libres consecutivos a la semana, asegurando un descanso adecuado y una mayor longevidad profesional en un entorno de trabajo saludable y respetuoso. Todas estas iniciativas se alinean de manera directa con nuestro propósito de fomentar una cultura organizacional basada en la sostenibilidad humana, donde la empresa asume el deber de crear entornos mejores y más justos para las personas que dan vida a nuestra cadena.

Durante el ejercicio 2025, el volumen global de absentismo laboral en la compañía registró un total de **53.173,76 horas.** Al analizar la distribución de estas ausencias por tipología, se observa que la causa mayoritaria corresponde a **enfermedad común**, con un impacto de 41.229,76 horas. Por su parte, las contingencias profesionales por **accidente laboral** supusieron 11.136 horas, mientras que los ceses temporales por **accidente no laboral** acumularon las 808 horas restantes. Durante el mismo periodo se registraron **3 permisos de maternidad** y **11 permisos de paternidad.**

## 3.2. Formación y desarrollo profesional

En MarSenses, estamos convencidos de que el motor de nuestra evolución es el aprendizaje continuo de quienes forman parte de nuestro equipo. Por ello, la formación no es solo un proceso técnico, sino una herramienta de empoderamiento que **promueve la formación y la mentoría como motor de desarrollo personal, profesional y social.**

Para dar vida a este compromiso, contamos con un **plan de formación bienal (2025-2026)** diseñado estratégicamente para identificar las áreas de capacitación prioritarias y los objetivos de aprendizaje que mejor acompañen el crecimiento de nuestra plantilla. Este plan se apoya en un Procedimiento de Formación riguroso que garantiza que cada acción —desde su planificación hasta su ejecución y evaluación— sea eficaz y coherente con el propósito de la compañía. Gracias a estos instrumentos, no solo aseguramos la trazabilidad y calidad de la enseñanza, sino que fomentamos una cultura donde el desarrollo de competencias y la actualización constante permiten a cada persona alcanzar su máximo potencial, fortaleciendo así la excelencia que nos define como cadena.

En cuanto a la **temática de las formaciones impartidas durante el ejercicio 2025**, la compañía ha estructurado su capacitación en diversas áreas estratégicas para garantizar la seguridad, la ética y el cumplimiento normativo en todas sus operaciones:

- **Salud y seguridad en el trabajo:** Con el objetivo de garantizar entornos laborales seguros, se han desarrollado programas de capacitación técnica que incluyen la prevención de riesgos laborales (PRL) específica por puesto de trabajo, el curso básico de prevención de 30 horas y la formación en actuaciones en caso de emergencia. Asimismo, se han impartido contenidos sobre manipulación de alimentos, gestión de alérgenos, primeros auxilios, y prevención y extinción de incendios.

- **Ética y cumplimiento:** Para asegurar la integridad en la cadena de valor, la organización ha llevado a cabo sesiones de comunicación y formación sobre el Código Ético y las políticas anticorrupción. Adicionalmente, se ha fomentado la alta especialización técnica mediante programas de posgrado, como el máster en derecho laboral.

- **Derechos humanos e inclusión:** En cumplimiento con nuestro compromiso social, se ha formado a la plantilla en materia de accesibilidad universal y en sensibilización y selección LGTBI+, orientando la operativa hacia la creación de entornos diversos. De manera complementaria, y con el fin de asegurar un entorno de trabajo libre de violencia, se han impartido formaciones específicas sobre prevención del acoso, así como los protocolos de actuación ante casos de acoso y violencia de género.

Respecto a las horas de formación y temática, la distribución en 2025 ha sido las siguientes:

| Temáticas | Total horas |
|---|---|
| Igualdad | 1.114,00 |
| PRL | 853,00 |
| Legal y normativa | 110,00 |
| Informativa y habilidades digitales | 182,00 |
| Idiomas | 702,00 |
| Habilidades técnicas | 3.256,00 |
| Habilidades blandas | 3.278,00 |

| Temáticas | Total horas |
|---|---|
| TOTAL | 9.495,00 |

Horas de formación por categoría 2024;

| Categoría profesional | Horas de formación |
|---|---|
| NIVEL I | 213,00 |
| NIVEL II y III | 443,00 |
| NIVEL IV | 809,00 |
| NIVEL V y VI | 1.047,00 |
| Total General | 2.512,00 |

Horas de formación por categoría 2025;

| Categoría | Horas |
|---|---|
| Equipo directivo | 1.240,00 |
| Mandos | 1.975,00 |
| Personal general | 6.280,00 |
| Total | 9.495,00 |

Horas de formación por sexo 2025;

| | |
|---|---|
| Hombres | 4.849,00 |
| Mujeres | 4.646,00 |

## 3.3. Igualdad, diversidad y no discriminación

En MarSenses Hotels & Homes disponemos de un marco de gobernanza sólido que garantiza la **igualdad de trato y la no discriminación.** Este compromiso es liderado directamente por la dirección y se materializa en un ecosistema de políticas y herramientas clave: el **Código Ético, el Plan de Igualdad, el Plan LGTBI y el Plan de Diversidad e Inclusión, Protocolo para víctimas de violencia de género y Protocolo frente a la discriminación por raza, etnia o religión y el Plan de director de accesibilidad en todos los hoteles.**

Este conjunto normativo asegura que la organización sea un entorno seguro y diverso, donde la tolerancia cero frente al acoso y la violencia es el principio rector de todas nuestras operaciones.

La compañía cuenta actualmente con un **Plan de Igualdad** vigente y se encuentra en fase de negociación de su siguiente ciclo. Los contenidos del plan son integrales y abarcan:

- Procesos de selección, clasificación y promoción profesional.
- Auditoría salarial y condiciones de trabajo.
- Medidas de corresponsabilidad y conciliación de la vida personal y familiar.
- Prevención del acoso, atención a víctimas de violencia de género, protección del colectivo LGTBI, con especial énfasis al colectivo trans, y protocolo frente a la discriminación por raza, etnia o religión.

Para asegurar una comunicación inclusiva, la empresa dispone de una **guía de lenguaje no sexista**, garantizando que la cultura de igualdad permee todos los niveles de la comunicación interna y externa.

Fomentamos la imparcialidad en la **selección, promoción y formación** mediante la aplicación de criterios exclusivamente objetivos y basados en competencias. Tenemos tolerancia 0 a cualquier distinción por razón de género, nacionalidad, orientación sexual, edad u origen. Para asegurar la eficacia de estas medidas, el personal responsable de estas áreas ha recibido **formación específica en materia de igualdad, diversidad e inclusión,** reduciendo así posibles sesgos en la toma de decisiones.

Ante cualquier incorporación, se realiza un reconocimiento médico específico que permite, si es necesario, ejecutar la **adecuación del puesto de trabajo** para garantizar un desempeño seguro y efectivo. En 2025, hemos trabajado en una formación para adecuar los puestos de trabajo a las personas con algún tipo de discapacidad, siendo conscientes del reto y de la imposibilidad de adaptar los

puestos a todos los tipos de discapacidad. En 2026 trabajaremos en la contratación de personas de este colectivo.

A nivel de servicios, la compañía ha dado un salto cualitativo en 2025 con la contratación del servicio de la **dirección de accesibilidad**. Actualmente se trabaja en un proyecto integral que culminará en 2026 y que contempla:

- La reforma estructural de activos hoteleros para eliminar barreras físicas.
- La adquisición de maquinaria y material accesible.
- Un plan de formación extensivo para todo el personal de la cadena para mejorar la atención a clientes con discapacidad.

La organización cuenta con **protocolos específicos para actuar ante cualquier vulneración de los derechos de las personas**:

1. **Protocolo de acoso sexual y por razón de sexo:** Establece una **Comisión Instructora** independiente y un canal de denuncia vía correo electrónico que garantiza la confidencialidad y protección de las partes.
2. **Protocolos adicionales:** Protocolo LGTBI, Protocolo para víctimas de violencia de género y Protocolo frente a la discriminación por raza, etnia o religión.

Durante el año 2025, se ha notificado **un caso** de acoso sexual. Ante esta comunicación, la organización activó de inmediato el protocolo establecido, aplicando las siguientes medidas de remediación:

- **Medidas cautelares:** Separación inmediata de las personas implicadas mediante el traslado a centros de trabajo distintos.
- **Investigación:** Ejecución de una investigación exhaustiva por parte de la Comisión Instructora.
- **Resolución:** La persona denunciada optó por la baja voluntaria, la cual fue aceptada por la empresa. Se formalizó el acta correspondiente del caso.
- **Seguimiento:** La Comisión Instructora realizó un acompañamiento y seguimiento continuado de la víctima para asegurar su bienestar.

## 3.4. Seguridad y salud laboral

En MarSenses Hotels & Homes, disponemos de un sistema de gestión de la Seguridad y Salud en el Trabajo plenamente integrado en nuestra estructura organizativa y en cumplimiento con la normativa vigente en materia de prevención de riesgos laborales (PRL). Aunque este sistema no se encuentra certificado bajo una norma ISO específica, su gestión se realiza de forma sistemática a través de instrumentos clave: la evaluación de riesgos por puesto y centro, la planificación de la actividad preventiva, la vigilancia de la salud, y una exhaustiva formación e información a nuestra plantilla. Además, velamos por la seguridad en nuestras operaciones mediante la coordinación de actividades empresariales y la investigación rigurosa de cualquier incidente o accidente que pudiera concurrir en nuestras instalaciones.

**Identificación de riesgos, evaluación e investigación**

Contamos con un proceso sistemático para la identificación y evaluación de riesgos desarrollado en colaboración con nuestro **servicio de prevención ajeno**. Este proceso incluye evaluaciones por puesto de trabajo que se revisan periódicamente y siempre que se produzcan cambios en las condiciones laborales, las instalaciones o los procesos. A partir de estos riesgos detectados, definimos una planificación de la actividad preventiva con medidas correctoras y realizamos un seguimiento continuo de su implantación.

Para el reporte de situaciones de peligro, garantizamos que cualquier trabajador pueda informar de condiciones inseguras sin temor a represalias a través de la comunicación directa con su responsable, el contacto con el departamento de PRL o RRHH, o mediante el Comité de trabajadores.

En cuanto a la **investigación de incidentes laborales**, aplicamos un protocolo de actuación estandarizado cuyo objetivo es controlar, supervisar y registrar cualquier accidente para disminuir nuestra siniestralidad. Entendemos como accidente de trabajo toda lesión corporal sufrida con ocasión o consecuencia del trabajo, incluyendo los accidentes *"in itinere"*. El procedimiento se estructura bajo las siguientes directrices técnicas:

- **Responsabilidad y gestión:** El director de cada establecimiento es el responsable de la investigación del accidente, bajo el asesoramiento y supervisión del responsable de PRL. Ante un suceso, el responsable entrega al trabajador el "informe de asistencia" a la **Mutua Balear** para su atención médica inmediata.
- **Metodología de investigación:** Realizamos una investigación exhaustiva mediante entrevistas con el accidentado y testigos, aportando pruebas como fotografías, partes de trabajo o informes de maquinaria e instalaciones.

- **Verificación de medidas preventivas:** El protocolo exige confirmar exhaustivamente si se habían entregado y se utilizaban los equipos de protección individual (EPIS) obligatorios, así como verificar si el trabajador había recibido la formación específica de PRL por parte del servicio de prevención y su superior directo.

- **Análisis y acciones correctoras:** Analizamos de forma exhaustiva las causas técnicas, humanas y organizativas. Una vez detectados los factores desencadenantes, procedemos a subsanar las deficiencias mediante acciones preventivas con fechas previstas de ejecución para evitar la repetición del accidente.

Ofrecemos **servicios de salud a través de nuestro Servicio de Prevención Ajeno**, que incluyen la vigilancia de la salud mediante reconocimientos médicos periódicos y específicos, así como asesoramiento sanitario vinculado a la prevención. Facilitamos el acceso a estos servicios permitiendo su realización durante la jornada laboral y desplazando unidades móviles a nuestros hoteles para evitar desplazamientos innecesarios de nuestra plantilla.

Adicionalmente, promovemos el bienestar físico de nuestro equipo mediante programas voluntarios de salud no relacionados directamente con el trabajo. En este sentido, proporcionamos un **servicio de fisioterapia en nuestros hoteles** para prevenir molestias musculoesqueléticas. Este servicio se presta en el propio centro de trabajo durante la jornada laboral, mediante sesiones individuales de aproximadamente 20 minutos con cita previa.

En cuanto a datos de siniestralidad* laboral;

| | Mujeres | | Hombres | |
|---|---|---|---|---|
| | **2024** | **2025** | **2024** | **2025** |
| **Accidentes con baja** | 30,00 | 14,00 | 15,00 | 15,00 |
| **Días de baja** | 665,00 | 499,00 | 239,00 | 661,00 |
| **Índice de frecuencia** | 114,26 | 53,48 | 79,53 | 53,48 |
| **Índice de gravedad** | 2,75 | 1,91 | 0,86 | 2,36 |

*Para el cálculo de los índices, las horas trabajadas se han estimado a partir de la media de empleados indicada en los Informes de Siniestralidad Laboral de cada ejercicio, considerando 1.700 horas anuales por empleado conforme al convenio de aplicación, sin ajustar por los periodos en los que los hoteles han permanecido cerrados.

Metodología de cálculo:

*Índice de frecuencia = (no. de accidentes/horas trabajadas)* 10^6*
*Índice de gravedad = (no. de días de baja/horas trabajadas)*10^3*

## 3.5. Relaciones sociales

Entendemos el diálogo social como un pilar fundamental para el buen funcionamiento de nuestra organización. Nuestro modelo se basa en una comunicación fluida, bidireccional y transparente entre la dirección y todas las personas trabajadoras.

Para asegurar que esta comunicación sea efectiva y llegue a todos los niveles de la cadena, mantenemos canales regulares y adaptados a la realidad operativa de nuestros hoteles, tales como reuniones presenciales, visitas periódicas a los establecimientos por parte de los responsables, así como el uso de herramientas digitales (correo electrónico y grupos de comunicación interna). A través de estas vías, abordamos de forma periódica cuestiones clave como la organización del trabajo, propuestas de mejora, decisiones relevantes de la compañía y cualquier asunto de interés común para el equipo.

# 4. Derechos humanos y buen gobierno

## 4.1. Compromisos, debida diligencia y políticas aplicables

En MarSenses Hotels & Homes, adoptamos un enfoque preventivo y de tolerancia cero frente a cualquier vulneración de los Derechos Humanos. Integramos de forma transversal el respeto y la promoción de estos derechos en nuestro sistema de gobierno corporativo y en todos los procesos de gestión. Este compromiso se articula principalmente a través de nuestro **Código Ético**, así como de políticas y procedimientos internos diseñados para garantizar el cumplimiento de los principios fundamentales de dignidad y respeto.

Para asegurar la efectividad de estos compromisos, contamos con un **Canal de denuncias confidencial** (https://marsenses.canaldenunciasanonimas.com/home), que permite tanto a nuestra plantilla como a terceros comunicar de forma segura posibles incumplimientos. Asimismo, disponemos de mecanismos de seguimiento y

control que cuentan, cuando la complejidad lo requiere, con el apoyo de asesores externos especializados.

Nuestra operativa se alinea con los **convenios fundamentales de la organización internacional del trabajo** (OIT), aplicando mecanismos específicos para cada área:

- **Libertad de asociación y negociación colectiva:** mantenemos canales de información y comunicación periódica con la representación legal de las personas trabajadoras y las organizaciones sindicales.
- **No discriminación:** contamos con un marco sólido compuesto por el Plan de Igualdad, el Plan LGTBI y protocolos específicos frente al acoso y la violencia de género. Además, nuestro procedimiento de selección de personal asegura criterios objetivos para evitar cualquier sesgo en el acceso al empleo.
- **Trabajo infantil y forzoso:** disponemos de una **Política de Protección Infantil** que refuerza de manera explícita la prohibición del trabajo infantil y cualquier forma de explotación de menores en nuestra cadena de valor.

Las operaciones con mayor exposición técnica en materia de derechos humanos identificadas son la cadena de suministro de servicios externalizados (limpieza, seguridad, lavandería), la gestión de personal propio en campañas de alta estacionalidad y las relaciones con las comunidades locales en zonas turísticas.

Para mitigar estos riesgos, aplicamos procedimientos de **debida diligencia** basados en:

1. **Control de proveedores:** Comunicación del Código Ético a nuestra cadena de valor.
2. **Formación interna:** Programas continuos sobre igualdad, diversidad, inclusión y prevención de acoso para todo el personal.
3. **Asesoramiento:** Contamos con personal formado en los departamentos de RRHH y de Personas y Bienestar para resolver consultas sobre la aplicación de estas políticas, apoyándonos en expertos externos si es necesario.

Durante el ejercicio 2025, se ha recibido una única denuncia relacionada con vulneraciones de Derechos Humanos, explicada en el apartado 3.3. Igualdad, diversidad y no discriminación.

## 4.2. Libertad de asociación y negociación colectiva

La estabilidad y los derechos de nuestra plantilla están plenamente garantizados por el marco normativo sectorial. **El 100% de nuestro personal se encuentra cubierto por el Convenio Colectivo de Hostelería de las Islas Baleares**, asegurando así unas condiciones laborales homogéneas, justas y alineadas con los estándares del sector en nuestra región.

En coherencia con nuestro compromiso con la prevención, integramos plenamente las disposiciones específicas en materia de salud y seguridad en el trabajo recogidas en el Convenio Colectivo de Hostelería de las Islas Baleares. Este marco normativo, de aplicación a toda nuestra plantilla, refuerza nuestra gestión en áreas críticas como:

- **Evaluación y prevención:** Aplicamos de forma rigurosa los criterios de evaluación de riesgos y la adopción de medidas preventivas que dicta el convenio.
- **Información y capacitación:** Garantizamos que cada profesional reciba la información y formación necesaria para el desempeño seguro de sus funciones.
- **Participación y representación:** Fomentamos la participación activa de la representación legal de las personas trabajadoras a través de los órganos correspondientes, asegurando que la voz de la plantilla sea parte activa en la mejora continua de las condiciones de seguridad y salud de la empresa.

## 4.3 Anticorrupción

Nuestro enfoque de gestión se basa en la prevención de la corrupción, el soborno y el blanqueo de capitales, integrando estos principios en nuestra cultura corporativa para proteger la confianza de nuestros clientes, empleados y proveedores.

Aunque el sector hotelero no está sujeto a las mismas obligaciones estrictas que el sector financiero, en MarSenses actuamos **con la diligencia debida para detectar y prevenir cualquier operación sospechosa que pretenda dar apariencia de legalidad a fondos de origen ilícito**. Nuestra política interna prohíbe taxativamente participar en la ocultación, transferencia o posesión de bienes provenientes de actividades delictivas, así como cualquier forma de colaboración, por omisión o acción, en operaciones de dudosa legalidad.

Hemos identificado en nuestro **mapa de riesgos corporativos** las situaciones de mayor exposición, especialmente en áreas críticas como reservas, recepción, dirección de hoteles y administración financiera. Entre los escenarios de riesgo monitorizados destacan:

- **Pagos en efectivo** por importes elevados que excedan los límites legales.
- **Solicitudes de reembolso inmediato** de reservas online (posible uso de tarjetas fraudulentas).
- **Operaciones con proveedores** o clientes que no aporten documentación fiscal válida o presenten precios anormalmente bajos sin justificación comercial.

Para mitigar estos riesgos, aplicamos **controles internos basados en la verificación documental y la supervisión de transacciones financieras.** Somos plenamente conscientes de que la corrupción y el blanqueo de capitales no solo generan riesgos legales y reputacionales, sino que impactan negativamente en los derechos humanos al vulnerar los principios de igualdad, transparencia y competencia leal.

Durante el ejercicio 2025, **no se ha registrado ningún incidente relacionado con casos de corrupción, soborno o blanqueo de capitales** en la organización.

## 4.4. Mecanismos de reclamación y respuesta

Informamos de manera regular a toda nuestra plantilla y a los órganos de gobierno sobre las políticas y procedimientos de prevención a través de nuestros canales corporativos internos. Para garantizar la correcta aplicación de estas directrices, contamos con el **apoyo y asesoramiento de expertos jurídicos externos,** asegurando que cualquier inquietud sobre la conducta empresarial sea atendida bajo el máximo rigor legal.

Además, ponemos a disposición de todos nuestros grupos de interés el Canal Ético de la organización para plantear inquietudes o denunciar cualquier indicio de conducta irregular, garantizando siempre la confidencialidad y la ausencia de represalias.

# 5. Medio ambiente

Dentro de nuestro enfoque de **Hospitalidad Circular Humana**, la dimensión **Circular** es la que define nuestro compromiso con el planeta y la gestión responsable de los recursos. Hace referencia directa a nuestro **impacto medioambiental** y a nuestra determinación de devolver al entorno tanto como recibimos de él. Entendemos que a nivel medioambiental no debemos solo reducir el daño, sino regenerar y proteger los destinos que nos acogen, por lo que nos esforzamos diariamente para alcanzar los siguientes objetivos estratégicos:

- Generar impacto positivo en las comunidades locales mediante un consumo responsable y de proximidad.
- Ofrecer una propuesta gastronómica saludable, ecológica y basada en prácticas sostenibles y regenerativas.
- Consolidar un modelo turístico circular y respetuoso con los destinos que nos acogen.

## 5.1. Gestión ambiental: política y estrategia

En nuestra compañía, la sostenibilidad ambiental no es un elemento aislado, sino un eje central de nuestra identidad corporativa. Nuestra gestión se articula en torno a tres metas fundamentales que guían nuestra operativa diaria:

- Consolidar un modelo turístico circular y respetuoso con los destinos que nos acogen.
- Ofrecer una propuesta gastronómica saludable, ecológica y basada en prácticas sostenibles y regenerativas.

Bajo este marco, trabajamos para minimizar nuestra huella ecológica y avanzar hacia un modelo de negocio responsable que proteja el entorno natural de las Islas Baleares. Este compromiso se formaliza en nuestra **Política de Sostenibilidad**, de aplicación obligatoria en todos nuestros centros, que establece las directrices para el uso eficiente de los recursos hídricos y energéticos, la correcta gestión de los residuos y la integración de criterios ambientales en la selección de nuestra cadena de suministro.

Identificamos y gestionamos los **riesgos e impactos derivados de nuestra actividad de forma integrada.** Entre los impactos negativos potenciales monitorizados se encuentran el consumo de recursos naturales y las emisiones indirectas de gases de efecto invernadero. No obstante, nuestra estrategia busca transformar estos retos en impactos positivos mediante la mejora de la eficiencia operativa y la sensibilización de nuestros grupos de interés.

En MarSenses Hotels & Homes velamos por la gestión y prevención de riesgos ambientales mediante una estructura organizativa que combina la supervisión corporativa con la responsabilidad operativa.

Para ello, la compañía cuenta con una figura especializada de **Responsable de Calidad y Medio Ambiente**, que actúa de forma transversal para todo el grupo. Esta persona es la encargada de coordinar la estrategia ambiental, supervisar el cumplimiento normativo y establecer los protocolos de prevención en todos los hoteles y restaurantes del grupo.

Asimismo, la ejecución y el seguimiento diario de estas políticas recaen sobre los **Directores de cada establecimiento (hoteles y restaurantes)**. Estos actúan como los responsables directos de la implantación de las medidas preventivas en sus respectivos centros, asegurando que la gestión ambiental sea una prioridad en la operativa local y garantizando una vigilancia constante sobre los posibles impactos ambientales derivados de la actividad.

Para una gestión precisa, contamos con una **tabla de riesgos y oportunidades por hotel actualizada para el ejercicio 2025.** Este análisis nos permite priorizar inversiones que generen un beneficio ambiental real, tales como:

- **Eficiencia y control:** En 2024 se invirtió en sensores de materia orgánica, detectores de presencia y sistemas de monitorización.
- **Optimización hídrica:** Instalación de reductores de caudal y aireadores en grifería para reducir el consumo de agua. En 2022 - 2023 se hizo una reforma integral. Actualmente, se realizan tareas de mantenimiento y se van sustituyendo por roturas y cambios según la necesidad de los hoteles.
- **Innovación circular:** Participación en el **Proyecto Finhava** y capacitación técnica del equipo en sostenibilidad.

La solidez de nuestro sistema se avala mediante **certificaciones externas.** Disponemos de la **certificación ISO 14001** (Sistema de Gestión Ambiental) en todos nuestros hoteles y oficinas centrales, garantizando la mejora continua y el estricto cumplimiento legal. Asimismo, todos nuestros establecimientos cuentan con el sello **ECOSTARS**, que reconoce nuestra excelencia en la gestión sostenible del sector turístico.

La organización dispone de garantías, coberturas y seguros destinados a cubrir los riesgos derivados de su actividad, incluyendo aquellos con posible impacto medioambiental.

En concreto, el grupo **cuenta con pólizas de seguro vigentes** que incluyen coberturas de **responsabilidad civil**, las cuales contemplan daños a terceros y al entorno que pudieran derivarse de la actividad desarrollada en sus centros de trabajo, y **cobertura por contaminación ambiental**, derivados de contaminación causada a terceros, exclusivamente cuando dicha contaminación se produzca de forma accidental y repentina. La cobertura máxima de indemnización por siniestro es de 2.000.000.

Estas coberturas se complementan con:

- El cumplimiento de la normativa ambiental aplicable.
- La implantación de un sistema de gestión ambiental certificado (ISO 14001).
- La aplicación de medidas preventivas y de control operativo orientadas a minimizar la probabilidad de incidentes ambientales.

De este modo, la organización combina prevención y aseguramiento como parte de su enfoque de gestión de los riesgos ambientales.

Aunque no disponemos de un protocolo formalizado bajo el nombre de "**Principio de Precaución**", este se aplica de forma inherente a través de nuestras políticas preventivas, el mantenimiento riguroso de instalaciones para evitar vertidos y la selección de productos de limpieza y mantenimiento de bajo impacto.

Gracias a este enfoque proactivo, durante el ejercicio 2025 **no se han recibido sanciones ni multas** por incumplimiento de la normativa medioambiental, reforzando nuestro compromiso con la legalidad y la transparencia.

## 5.2. Energía y eficiencia

El consumo de energía es uno de los vectores ambientales más significativos de nuestra actividad. Somos conscientes de que nuestro principal impacto reside en las emisiones de gases de efecto invernadero derivadas del uso de electricidad y combustibles, concentrándose mayoritariamente en la operativa de nuestros hoteles (climatización, iluminación y producción de agua caliente sanitaria).

Realizamos un seguimiento exhaustivo de estos indicadores para monitorizar la eficacia de nuestras políticas y comparar el rendimiento entre los distintos hoteles, lo que nos permite identificar áreas de mejora prioritaria y planificar inversiones tecnológicas con mayor impacto en la reducción de emisiones.

Para avanzar hacia nuestros objetivos de descarbonización y eficiencia, aplicamos un conjunto de medidas operativas y técnicas integradas en nuestra gestión diaria:

- **Control y monitorización:** Llevamos a cabo un seguimiento riguroso de los consumos en cada centro de trabajo para detectar desviaciones y optimizar el uso de los recursos.
- **Mejora de instalaciones:** Priorizamos la renovación de equipos por soluciones de alta eficiencia energética en sistemas de climatización e iluminación.
- **Mantenimiento preventivo:** Ejecutamos planes de mantenimiento constantes en todas nuestras instalaciones para asegurar un funcionamiento óptimo y evitar consumos innecesarios por fallos técnicos o falta de aislamiento.
- **Sensibilización:** Involucramos a nuestros grupos de interés mediante la formación del personal en buenas prácticas energéticas y la información a nuestros clientes sobre el uso responsable de la energía durante su estancia.

Total de consumo por fuente 2024;

| | Estancias | Electricidad (kwh) | Gasoil (L) | Gas Natural (Kwh) | GLP (litros) | Gas Propano (kg) |
|---|---|---|---|---|---|---|
| **Rosa del Mar** | 99.629 | 998.092 | 0 | 720.947 | 0 | 0 |
| **Ferrera Blanca** | 97.383 | 980.452 | 39.929 | 0 | 25.868 | 2.240 |
| **Puerto Pollença** | 46.869 | 508.072 | 22.495 | 0 | 0 | 4.244 |
| **Paradise Club** | 91.941 | 775.216 | 45.485 | 0 | 22.710 | 0 |
| **Natura Olea** | 20.839 | 236.060 | 8.910 | 0 | 0 | 455 |
| **Restaurante Natura Olea** | 0 | | 0 | 0 | 0 | 0 |
| **Restaurante Que Bo** | 0 | 176.325 | 0 | 105.084 | 0 | 0 |
| **Central** | 0 | 39.791 | 0 | 0 | 0 | 0 |
| **Total** | **356.661** | **3.714.008** | **116.819** | **826.031** | **48.578** | **6.939** |
| **Total/estancias** | | **10,41** | **0,33** | **2,32** | **0,14** | **0,02** |

Total de consumo por fuente 2025;

| | Estancias | Electricidad (kwh) | Gasoil (L) | Gas Natural (Kwh) | GLP (litros) | Gas Propano (kg) |
|---|---|---|---|---|---|---|
| **Rosa del Mar** | 90.958 | 966.396 | 333 | 659.236 | 0 | 77 |
| **Ferrera Blanca** | 94.567 | 977.203 | 34.854 | 0 | 24.901 | 2.660 |
| **Puerto Pollença** | 44.548 | 490.675 | 27.793 | 0 | 0 | 3.797 |
| **Paradise Club** | 92.698 | 860.997 | 41.035 | 0 | 22.317 | 0 |
| **Natura olea** | 26.660 | 254.705 | 11.177 | 0 | 0 | 5.005 |
| **Restaurante Natura Olea** | 0 | 54.258 | 0 | 0 | 0 | 0 |
| **Restaurante Que Bo** | 0 | 259.723 | 0 | 151.841 | 0 | 0 |
| **Central** | 0 | 59.406 | 0 | 0 | 0 | 0 |
| **Total** | **349.431** | **3.923.363** | **115.192** | **811.077** | **47.218** | **11.539** |
| **Total/estancias** | | **11,23** | **0,33** | **2,32** | **0,14** | **0,03** |

Total de consumo proveniente de fotovoltaicas y autoconsumo 2024;

| | Generación (FV) | Autoconsumo (FV) | Excedente | Consumo (RED) | % Autoconsumo |
|---|---|---|---|---|---|
| **Paradise club** | 230.211 | 181.579 | 48.632 | 775.216 | 78,88% |
| **Puerto Pollença** | 204.320 | 155.787 | 48.533 | 508.072 | 76,25% |
| **Rosa del Mar** | 134.381 | 119.078 | 15.303 | 998.092 | 88,61% |
| **Ferrera Blanca** | 119.098 | 56.883 | 62.215 | 980.452 | 47,76% |

Total de consumo proveniente de fotovoltaicas y autoconsumo 2025;

| | Generación (FV) | Autoconsumo (FV) | Excedente | Consumo (RED) | % Autoconsumo |
|---|---|---|---|---|---|
| **Paradise club** | 224.330 | 174.510 | 49.820 | 860.997 | 77,79% |
| **Puerto Pollença** | 199.002 | 151.982 | 47.020 | 490.675 | 76,37% |
| **Rosa del Mar** | 137.019 | 115.077 | 21.941 | 966.396 | 83,99% |
| **Ferrera Blanca** | 135.660 | 73.583 | 62.077 | 977.203 | 54,24% |

Además, Mar Senses S.L cuenta con una flota de vehículos constituida por turismos y furgonetas.

Consumo combustible 2024;

| Tipo de combustible | Litros |
|---|---|
| Gasóleo A | 3.755 |
| Gasolina 95 | 1.405 |
| **Total** | **5.160** |

Consumo combustible en 2025;

| Tipología | Combustible | Litros |
|---|---|---|
| Turismos | Gasolina (E5) | 31 |
| Furgonetas | Gasóleo A (B7) | **1.523** |
| Furgonetas | AdBlue | **16** |
| **Total** | | **1.570** |

## 5.3. Agua y gestión hídrica

El consumo y vertido de agua asociado a nuestra actividad genera impactos directos en la utilización de recursos hídricos y la generación de aguas residuales, derivados principalmente de la operativa en alojamientos, limpieza, cocinas, lavandería y zonas comunes de nuestros hoteles.

Identificamos estos impactos de manera continua a través de:

- El seguimiento exhaustivo de los consumos de agua.
- El control de vertidos a la red de saneamiento, conforme a la normativa aplicable.
- La revisión periódica de las instalaciones y procesos con mayor demanda hídrica.

Abordamos estos impactos mediante una gestión eficiente integrada en nuestra operativa diaria. Al igual que con otros consumos, nuestras principales actuaciones se centran en la monitorización constante para evitar pérdidas, la modernización de equipos con tecnología de ahorro y la sensibilización de nuestros equipos y clientes en el uso responsable del recurso.

La eficacia de estas medidas se evalúa mediante la monitorización periódica de los consumos y la revisión sistemática de los resultados obtenidos, lo que nos permite asegurar que nuestra actividad sea cada vez más sostenible en los destinos insulares donde operamos.

Durante el ejercicio 2025, el volumen total de agua de la red consumida para el desarrollo de nuestras actividades ha ascendido a **165.229,12 m³**.

Nuestra organización vierte las **aguas residuales,** de tipo doméstico, exclusivamente a la red pública de saneamiento. Los estándares mínimos de calidad de estos vertidos están determinados por las ordenanzas municipales y la normativa autonómica aplicable.

Garantizamos el cumplimiento de estos estándares de calidad mediante:

- El cumplimiento estricto de la legislación vigente.
- El control de los procesos que generan aguas residuales.
- El mantenimiento adecuado de las instalaciones y sistemas de saneamiento para asegurar un vertido conforme a los requisitos legales establecidos.

Consumo de agua;

| | Total m3 | |
|---|---|---|
| | 2024 | 2025 |
| **Rosa del Mar** | 44.440 | 35.165,99 |
| **Ferrera Blanca** | 48.024 | 53.758,92 |

| | | |
|---|---|---|
| **Puerto Pollença** | 16.790 | 15.726,20 |
| **Paradise Club** | 43.668 | 45.295,40 |
| **Natura olea** | 7.332 | 12.074,22 |
| **Restaurante Que Bo** | No se contabiliza | 3.208,39 |
| **Central** | No se contabiliza | No se contabiliza |

En el caso del Restaurante Natura Olea los consumos de agua se contabilizan junto a los consumos del Hotel Natura Olea. Los consumos de la Oficina Central y del Restaurante Que Bo no se contabilizan para los años indicados en la anterior tabla, al ser gestionados directamente por la comunidad de propietarios.

## 5.4. Residuos y economía circular

Nuestra actividad genera principalmente residuos asociados a la operativa hotelera y de restauración, los cuales clasificamos y gestionamos de forma controlada para evitar impactos negativos como la contaminación del suelo o el incremento de emisiones.

Los flujos de residuos identificados incluyen residuos urbanos (envases, papel, cartón y vidrio), biorresiduos de cocina y, en menor proporción, residuos peligrosos derivados del mantenimiento (aceites, químicos, fluorescentes). Asimismo, monitorizamos los impactos en nuestra cadena de valor, especialmente en lo relativo a envases y embalajes de proveedores, priorizando la segregación en origen y la colaboración con gestores autorizados.

Garantizamos la trazabilidad de nuestros residuos mediante contratos con gestores especialistas. Mientras que los residuos urbanos son gestionados por las empresas municipales, los residuos específicos son tratados por entidades autorizadas como **REUSA** (aceite vegetal) y **ADALMO** (residuos peligrosos).

Dando un paso más allá de la gestión convencional, impulsamos la economía circular a través del proyecto **FINHAVA**, actualmente implantado en **MarSenses Puerto Pollensa** y **MarSenses Rosa del Mar**. Esta iniciativa cierra el ciclo de la materia orgánica de la siguiente manera:

1. **Transformación:** El residuo orgánico es recogido y transformado en compost por TIRME.

2. **Producción local:** Este compost se entrega a agricultores locales para sus cultivos.

3. **Consumo responsable:** Adquirimos las frutas y verduras resultantes a través de nuestro departamento de compras para ofrecerlas en nuestros hoteles,

A continuación, se desglosa los residuos generados;

Aceite usado 2025;

| Tipo de residuo | Puerto Pollensa | Rosa del Mar | Ferrera Blanca | Paradise Club | Que Bo | Natura Olea |
|---|---|---|---|---|---|---|
| **Aceite usado** | 721,88 | 698,24 | 1.666,75 | 340,00 | 324,98 | 717,11 |

Residuos peligrosos en 2024;

| | Kg | | | |
|---|---|---|---|---|
| **Tipo de residuo** | **Puerto Pollensa** | **Rosa del Mar** | **Ferrera Blanca** | **Paradise Club** |
| **Envases de aerosoles vacíos** | 0,00 | 9,00 | 4,00 | 20,00 |
| **Envases vacíos plásticos contaminados** | 30,00 | 24 ,00 | 140,00 | 135,00 |
| **Tóner de impresión con sustancias peligrosas** | 0,00 | 0,00 | 10,00 | 0,00 |
| **Tubos fluorescentes (RAEE FR3)** | 0,00 | 35,00 | 13,00 | 25,00 |
| **Residuos de pintura y barniz con disolventes orgánicos** | 0,00 | 10,00 | 50,00 | 240,00 |

| | | | | |
|---|---|---|---|---|
| **Monitores LED profesional (RAEE FR2)** | 0,00 | 0,00 | 103,00 | 0,00 |
| **Pilas alcalinas** | 0,00 | 0,00 | 0,00 | 35,00 |
| **Pequeños electrodomésticos con sustancias peligrosas (RAEE FR5)** | 0,00 | 0,00 | 0,00 | 18,00 |
| **Acumuladores de Ni-Cd** | 20,00 | 17,00 | 0,00 | 6,00 |
| **Envases vacíos metálicos contaminados** | 0,00 | 17,00 | 0,00 | 0,00 |
| **Grandes electrodomésticos profesionales (RAEE FR4)** | 0,00 | 20,00 | 0,00 | 0,00 |

Residuos peligrosos 2025;

| | Kg | | | | |
|---|---|---|---|---|---|
| **Tipo de residuo** | **Puerto Pollensa** | **Rosa del Mar** | **Ferrera Blanca** | **Paradise Club** | **Natura Olea** |
| **Envases de aerosoles vacíos** | 18,00 | 0,00 | 22,00 | 48,00 | 0,00 |
| **Envases vacíos plásticos contaminados** | 9,00 | 0,00 | 59,00 | 114,00 | 0,00 |
| **Tóner de impresión con sustancias peligrosas** | 0,00 | 0,00 | 0,00 | 0,00 | 0,00 |
| **Tubos fluorescentes (RAEE FR3)** | 25,00 | 43,00 | 44,00 | 18,00 | 0,00 |
| **Residuos de pintura y barniz con disolventes** | 51,00 | 0,00 | 367,00 | 51,00 | 604,00 |

| | | | | | |
|---|---|---|---|---|---|
| **Monitores LED profesional (RAEE FR2)** | 29,00 | 0,00 | 0,00 | 135,00 | 38,00 |
| **Pilas alcalinas** | 0,00 | 0,00 | 0,00 | 0,00 | 0,00 |
| **Pequeños electrodomésticos con sustancias peligrosas (RAEE FR5)** | 0,00 | 0,00 | 0,00 | 34,00 | 15,00 |
| **Acumuladores de Ni-Cd** | 22,00 | 0,00 | 0,00 | 38,00 | 0,00 |
| **Envases vacíos metálicos contaminados** | 0,00 | 0,00 | 0,00 | 0,00 | 0,00 |
| **Grandes electrodomésticos profesionales (RAEE FR4)** | 0,00 | 0,00 | 0,00 | 0,00 | 0,00 |
| **Absorbente Sepiolita** | 5,00 | 0,00 | 0,00 | 0,00 | 0,00 |

Residuos urbanos;

| **Kg** | **Papel y cartón** | | **Vidrio** | | **Envases** | | **Orgánico** | | **Rechazo** | |
|---|---|---|---|---|---|---|---|---|---|---|
| **Año** | **2024** | **2025** | **2024** | **2025** | **2024** | **2025** | **2024** | **2025** | **2024** | **2025** |
| **Puerto Pollença** | 5.429,5 | 8.894,2 | 5.687,5 | 6.359,5 | 6.132,8 | 7.492,0 | 49.429,0 | 53.011,0 | 5.016,5 | 7.448,5 |
| **Rosa del Mar** | 7.997,2 | 3.104,0 | 2.132,6 | 2.453,4 | 6.941,0 | 3.340,8 | 44.514,0 | 33.514,9 | 16.337,8 | 16.773,2 |
| **Ferrera Blanca** | 12.349,0 | 14.498,6 | 1.601,0 | 41.327,0 | 2.376,0 | 10.490,7 | 4.374,7 | 122.996,6 | 38.845,0 | 30.723,3 |
| **Paradise Club** | 11.092,0 | 17.617,5 | 1.927,8 | 70.337,5 | 3.877,5 | 8.250,0 | 6.965,7 | 37.185,1 | 52.955,0 | 62.708,8 |
| **Natura Olea** | No hay datos | 5.046,0 | No hay datos | 5.120,4 | No hay datos | 3.762,0 | No hay datos | 11.757,1 | No hay datos | 8.011,3 |

| Kg/est | Papel y cartón | | Vidrio | | Envases | | Orgánico | | Rechazo | |
|---|---|---|---|---|---|---|---|---|---|---|
| Año | 2024 | 2025 | 2024 | 2025 | 2024 | 2025 | 2024 | 2025 | 2024 | 2025 |
| Puerto Pollença | 0,11 | 0,19 | 0,12 | 0,14 | 0,13 | 0,16 | 1,05 | 1,18 | 0,10 | 0,16 |
| Rosa del Mar | 0,08 | 0,03 | 0,02 | 0,02 | 0,06 | 0,03 | 0,44 | 0,36 | 0,16 | 0,18 |
| Ferrera Blanca | 0,12 | 0,15 | 0,01 | 0,43 | 0,02 | 0,11 | 0,04 | 1,30 | 0,39 | 0,3249 |
| Paradise Club | 0,12 | 0,19 | 0,02 | 0,75 | 0,0422 | 0,08 | 0,07 | 0,40 | 0,57 | 0,67 |
| Natura Olea | No hay datos | 0,18 | No hay datos | 0,19 | No hay datos | 0,14 | No hay datos | 0,44 | No hay datos | 0,30 |

**Nota aclaratoria: El Restaurante Que Bo no se computa en las tablas al no contar con un sistema de pesaje formalizado.*

Aunque no contamos con un plan formalizado, aplicamos medidas operativas diarias para reducir el desperdicio alimentario de forma integral, **abarcando tanto los servicios de buffet de nuestros hoteles como el área de restauración de todos nuestros establecimientos**.

Nuestras principales actuaciones se centran en la monitorización y la concienciación: implementamos la reposición progresiva de alimentos ajustada a la demanda real, una planificación de compras de proximidad para minimizar mermas por caducidad y campañas de sensibilización para nuestros clientes. Además, realizamos de forma sistemática el pesaje de residuos en aquellos centros como herramienta de control y mejora continua. De cara al próximo ejercicio, la compañía tiene prevista la **formalización de un plan estructurado de prevención**, alineado con los requisitos de la **Ley de prevención de las pérdidas y el desperdicio alimentario**.

## 5.5. Emisiones y cambio climático

Calculamos nuestra huella de carbono de acuerdo con el estándar GHG Protocol, empleando para ello la **herramienta de cálculo oficial del MITECO** (Ministerio para la Transición Ecológica y el Reto Demográfico). Siguiendo las recomendaciones de reporte, los datos de **Alcance 2 se han calculado bajo el enfoque basado en el mercado:**

| | 2024 | | | 2025 | | |
|---|---|---|---|---|---|---|
| **Establecimiento** | **Alcance 1** | **Alcance 2** | **Total (t $CO_2eq$)** | **Alcance 1** | **Alcance 2** | **Total (t $CO_2eq$)** |
| **Puerto Pollensa** | 89,20 | 176,80 | 266,01 | 134,11 | 0 | 134,11 |
| **Rosa del Mar** | 156,81 | 347,33 | 504,14 | 163,99 | 0 | 163,99 |
| **Paradise Club** | 174,61 | 269,77 | 444,39 | 146,80 | 0 | 146,80 |
| **Ferrera Blanca** | 170,94 | 341,19 | 512,14 | 194,68 | 0 | 194,68 |
| **Natura Olea** | 22,71 | 82,14 | 104,86 | 60,66 | 0 | 60,66 |
| **Que Bo** | 37,86 | 61,36 | 99,22 | 61,26 | 0 | 61,26 |
| **Oficina Central** | 25,77 | 13,84 | 39,62 | 17,89 | 0 | 17,89 |
| **Total** | **677,92** | **1.292,47** | **1.970,38** | **779,39** | **0** | **779,39** |

En 2025, hemos contratado electricidad con garantía de origen renovable, hecho que nos ha permitido disminuir de forma considerable las emisiones. Además, hemos formalizado nuestro **Plan de Reducción de Emisiones (2022-2028)**, estableciendo el año 2022 como año base. Este plan define un horizonte ambicioso para el año 2028:

- **Reducción del 11%** de las emisiones totales de la cadena.
- **Reducción del 26%** del indicador de emisiones totales relativo a la actividad (estancias y jornadas trabajadas).

Las líneas maestras de este plan, bajo la responsabilidad de la Dirección de Calidad, PRL y Medio Ambiente, se estructuran en tres grandes bloques de actuación:

1. **Descarbonización de fuentes estacionarias:** Sustitución progresiva de calderas de gasóleo por gas GLP, con una reducción esperada del 20,5% en este indicador para 2027.

2. **Eficiencia en el consumo eléctrico:** Dado que la electricidad representó más del 60% de nuestras emisiones en 2023, el plan contempla la instalación de placas solares fotovoltaicas (ya iniciada en centros como MarSenses Puerto Pollensa o Rosa del Mar), la sustitución masiva por iluminación LED y la renovación de equipos por otros con mayor certificación energética.

3. **Movilidad sostenible:** Sustitución de la flota de vehículos convencionales por modelos eléctricos o híbridos en la Oficina Central, con el objetivo de reducir las emisiones de movilidad en un 84,5% para 2027.

La efectividad de estas medidas se analiza anualmente a través del cálculo de la huella de carbono. Somos conscientes de que la gestión de emisiones permite reducir nuestro impacto ambiental y optimizar el uso de la energía, fomentando una **cultura organizacional basada en el propósito compartido.**

## 5.6. Conservación del entorno y biodiversidad

Somos conscientes de que nuestras actividades pueden generar impactos potenciales sobre la biodiversidad, principalmente derivados de la ocupación del territorio, el consumo de recursos naturales y la gestión operativa de nuestros establecimientos. Identificamos como focos principales de atención:

- **El entorno inmediato de los hoteles:** La gestión del uso del suelo y el mantenimiento de las instalaciones en zonas turísticas.
- **Consumo de recursos:** La influencia indirecta que el uso de agua y energía puede tener sobre los ecosistemas locales.
- **Gestión de residuos y vertidos:** El riesgo potencial de afección al medio si no se mantienen los estrictos controles de segregación y tratamiento que aplicamos.

Extendemos nuestra preocupación por la biodiversidad a **nuestra cadena de valor,** identificando impactos potenciales vinculados a la producción de los alimentos y materiales que adquirimos, así como al transporte de bienes y servicios.

Al priorizar a los proveedores locales y productos de temporada, reducimos la huella logística y apoyamos prácticas agrarias que respetan el equilibrio de los ecosistemas de proximidad.

Nuestra gestión se basa en la prevención y en la integración de criterios de protección ambiental en todos los niveles de la organización, asegurando que la actividad hotelera contribuya de manera positiva a la resiliencia del entorno natural que nos rodea.

# 6. Clientes

## 6.1. Calidad del servicio y satisfacción del cliente

En MarSenses Hotels & Homes, la satisfacción de nuestros huéspedes es el motor de nuestra actividad.

Muestra de ello es que nuestros establecimientos **MarSenses Ferrera Blanca** y **MarSenses Puerto Pollensa** cuentan con la certificación **SICTED** (Sistema Integral de Calidad Turística Española en Destinos), que avala nuestro compromiso con la excelencia en los destinos donde operamos.

Este enfoque se vincula directamente con nuestro **objetivo de garantizar una experiencia turística lo más accesible e inclusiva posible**, asegurando que la calidad del servicio sea equitativa para todos nuestros clientes.

La seguridad de nuestros clientes es una prioridad que gestionamos de forma integral a través de:

- **Seguridad alimentaria:** Implementación rigurosa del sistema **APPCC** (Análisis de Peligros y Puntos de Control Crítico) en todos nuestros servicios de restauración.
- **Planes de autoprotección:** Disponemos de protocolos de emergencia, mantenimiento preventivo de instalaciones y medidas de accesibilidad física.
- **Asistencia sanitaria especializada:** Para garantizar la tranquilidad de nuestros huéspedes, contamos con servicios médicos externos exclusivos. En los hoteles de Mallorca colaboramos con **International Medical Services (IMS)** y en Menorca con **Juaneda**, asegurando una atención rápida y profesional.

Contamos con un **departamento de proyectos e innovación** propio que desarrolla software a medida (utilizando lenguajes como PHP y Python) para adaptar nuestra operativa a las necesidades reales de los usuarios.

En materia de privacidad y protección de datos, aplicamos un Manual referente al tratamiento de datos de carácter personal y llevamos a cabo las siguientes medidas relacionadas con privacidad y ciberseguridad:

- Segmentación de redes y uso de cortafuegos (firewalls) con acceso restringido.
- Instalación de software antivirus en todos los equipos corporativos.

- Control estricto de accesos a las redes WiFi e Internet para proteger la información de nuestros clientes.

**Gestión de la satisfacción y reclamaciones.** Para mejorar la experiencia del cliente, en los hoteles utilizamos un sistema **CRM propio** que nos permite gestionar de forma ágil todas las interacciones. En los restaurantes, disponemos de hojas de reclamaciones, pero no disponemos de un sistema formal de gestión.

Clasificamos las comunicaciones en tres categorías:

1. **Reclamaciones:** Cuando existe una solicitud de compensación.
2. **Quejas:** Incidencias donde el cliente no solicita compensación.
3. **Sugerencias de mejora:** Aportaciones que alimentan nuestra mejora continua.

Los clientes disponen de múltiples canales de contacto: atención *in situ* en el hotel, teléfono centralizado y el correo de reservas. En los restaurantes no disponemos de sistema formalizado de quejas. De cara al próximo ejercicio trabajaremos para implementar un sistema de quejas formalizado.

A continuación, se muestran las quejas recibidas en 2025[3];

| | |
|---|---|
| **Quejas recibidas** | 644 |
| **Quejas gestionadas** | 644 |
| **Casos con compensación** | 631 |

[3] En 2024 se gestionó un total de 360 quejas.

Durante 2025 se registraron **458 reservas con quejas** a través del sistema CRM. Este dato debe interpretarse teniendo en cuenta que el número total de incidencias asciende a **644**, ya que una misma reserva puede dar lugar a más de una queja (por ejemplo, relacionadas con diferentes aspectos del servicio como climatización o alimentación). En relación con el volumen total de **21.637 reservas gestionadas** en el ejercicio, las reservas con quejas representan un **2,11%,** lo que pone de manifiesto un elevado nivel general de satisfacción con el servicio prestado.

El desglose de estas comunicaciones según su naturaleza ha sido el siguiente:

- **Quejas (70.1%):** Situaciones en las que el cliente reporta una disconformidad sin solicitar una compensación económica.
- **Reclamaciones (26.9%):** Incidencias en las que el huésped solicita formalmente una compensación.
- **Sugerencias de mejora (3.1%):** Aportaciones de valor que integramos en nuestra estrategia de mejora continua.

En cuanto al momento de la comunicación, observamos que la mayoría de los clientes prefieren reportar sus impresiones tras finalizar su estancia (el **70,73% de las reclamaciones** y el **55,76% de las quejas** se realizaron *post-stay*). Por el contrario, un **29,26% de las reclamaciones** y un **44,23% de las quejas** se gestionaron directamente en el hotel, lo que nos permitió una capacidad de respuesta inmediata.

Nuestra política de resolución de conflictos busca siempre la recuperación de la confianza del cliente:

1. **Reclamaciones** (cliente/touroperador)**:** Se han compensado íntegramente de acuerdo con la solicitud y el análisis de la incidencia.
2. **Quejas:** Aunque el cliente no requería compensación de inicio, en la mayoría de los casos **la dirección del hotel ha decidido compensarles proactivamente como gesto de buena voluntad**, reafirmando nuestro compromiso con la hospitalidad y la excelencia.

Asimismo, durante el ejercicio 2025, se ha registrado **una única reclamación formal** con el expediente OMIC Barcelona 2025/O/07336. Se trata de una reclamación presentada ante la Oficina Municipal de Información al Consumidor de Barcelona.

**La protección de la información personal de nuestros huéspedes** es un compromiso prioritario que gestionamos de forma transversal. Para garantizar la seguridad de los datos, aplicamos protocolos técnicos robustos que incluyen la segmentación de redes mediante cortafuegos, el acceso restringido a sistemas, la instalación de software antivirus en todos los equipos y un control riguroso de las redes WiFi corporativas y para clientes.

| Categoría | Nº de Menciones |
|---|---|
| **Instalaciones y Mantenimiento** | 86 |
| **Climatización y Fontanería** | 108 |
| **Gestión de Reservas y Expectativas** | 93 |
| **Atención y Servicio** | 73 |
| **Otros / General** | 161 |
| **Plagas y Fauna** | 62 |
| **Entorno y Confort** | 39 |
| **Alimentación y Restauración** | 22 |

# 7. Cadena de suministro

## 7.1 Enfoque de compras responsables

Aunque no disponemos de una política de compras formalizada por escrito, integramos criterios de sostenibilidad y responsabilidad social de manera transversal en nuestra toma de decisiones. Nuestro enfoque se basa en **generar un impacto positivo en las comunidades locales mediante un consumo responsable y de proximidad**.

Este compromiso se materializa en acciones concretas que priorizan el respeto al medio ambiente y el valor social:

- **Criterios ambientales:** Seleccionamos productos con menor impacto ecológico, como el reciente cambio a papel sostenible libre de CO2. Además, la priorización de productos locales reduce drásticamente las emisiones derivadas del transporte.
- **Compromiso social:** Colaboramos activamente con empresas que destacan por su labor social, especialmente aquellas que mantienen alianzas con asociaciones o integran en sus plantillas a colectivos en riesgo de exclusión social.

Durante este ejercicio, no hemos realizado auditorías a los proveedores.

**Priorización del proveedor local y Kilómetro cero.** En cumplimiento con el Decreto-ley 3/2022 de medidas urgentes para la sostenibilidad y circularidad del sector turístico de las Illes Balears, fomentamos la adquisición de productos de **Kilómetro cero (km 0)**. Esta estrategia fortalece el tejido empresarial de Mallorca y Menorca y garantiza la frescura y calidad de nuestra oferta gastronómica.

Durante el último ejercicio, hemos realizado un esfuerzo significativo para aumentar nuestra capilaridad en la economía local, duplicando prácticamente nuestro peso en compras de proximidad:

- **Inversión en km 0 (2025):** 332.686,15 €
- **Peso sobre el total de compras:** 8,54%

En comparación a 2024 ha habido un incremento del **123,7%** en la inversión de km 0. Este crecimiento demuestra que la sostenibilidad y el apoyo al sector primario local son pilares consolidados en nuestra estrategia de crecimiento.

- **Inversión en km 0 (2024):** 148.713,13 €
- **Peso sobre el total de compras:** 4,25 %

Para el ejercicio **2026**, realizaremos un **análisis profundo de nuestra cadena de suministro** para evaluar los aspectos sociales, ambientales y económicos de cada proveedor. Este proceso de evaluación nos permitirá fortalecer la colaboración con aquellos colaboradores que se encuentren en mayor sintonía con nuestros valores y objetivos estratégicos.

# 8. Comunidad y desarrollo local

## 8.1. Impacto económico en el entorno

En MarSenses Hotels & Homes entendemos que nuestra actividad debe ser un motor de prosperidad para los destinos que nos acogen. Nuestras acciones de sostenibilidad se orientan a este compromiso, enfocándose en la generación de empleo local y el respeto del entorno de las Islas Baleares.

- **Economía circular y social:** Colaboramos con la **Fundación Deixalles** en la recogida y reutilización de materiales procedentes de nuestros hoteles, fomentando la inserción sociolaboral y la reducción de residuos.
- **Eventos solidarios:** Participamos en el "Tardeo Solidario" de **Cala d'Or Contigo** a favor de **ASPANOB**. Representantes de cocina de MarSenses Ferrera Blanca,

el restaurante Natura Olea y el equipo corporativo elaboraron paellas para el evento, asumiendo la organización todos los costes de materia prima y mano de obra.

- **Donaciones y apoyo a entidades:** Mantenemos un apoyo económico recurrente a organizaciones que trabajan por el bienestar social, destacando nuestras donaciones a:
    - **ASPANOB** (Asociación de Padres de Niños con Cáncer de Baleares).
    - **Projecte Home Balears**, para el tratamiento y prevención de adicciones.
    - **Inca TT**, apoyando proyectos deportivos en el municipio.

## 8.2. Proyectos sociales y alianzas locales

Nuestras alianzas sociales se rigen por la transparencia y el impacto real en el territorio. Actuamos bajo el **objetivo de fortalecer alianzas que promuevan un impacto comunitario**, asegurando que cada colaboración esté debidamente regulada mediante certificados de donación o convenios de colaboración específicos.

Además de las acciones puntuales, formamos parte y contribuimos activamente al ecosistema asociativo balear, colaborando con entidades de referencia como **ASPANOB**, **GREC Mallorca** y **Projecte Home**.

Durante el ejercicio 2025, MarSenses Hotels & Homes ha canalizado **27.497,48 € en donaciones directas a las siguientes entidades** que trabajan por la salud infantil y la protección de menores en Baleares:

- **ASPANOB (Asociación de Padres de Niños con Cáncer de Baleares):** Hemos materializado una donación de **7.600,00 €** correspondiente a la campaña solidaria *"Painting for ASPANOB"*. Esta iniciativa involucra a nuestros huéspedes en los hoteles y permite apoyar los programas de asistencia de la asociación.
- **GREC Mallorca** (Grup d'educadors de carrer y treball amb menors)**:** A través del proyecto **"Humane Room"** en el hotel MarSenses Natura Olea, donamos el valor íntegro de las reservas de esta habitación (excluyendo el IVA). En 2025, esta colaboración ha generado una donación de **19.897,48 €** para proyectos con menores en situación de vulnerabilidad.

En línea con nuestro compromiso de fomentar la cultura, el deporte local y la diversidad, la compañía ha destinado **28.050,00 € a patrocinios y apoyos institucionales:**

- **Inca tennis taula club:** Con el objetivo de fomentar el deporte base y local, patrocinamos al equipo de Segunda División Masculina con una aportación de **8.000,00 €**.
- **FELGTBI+ (Premios plumas y látigos):** Colaboramos con una aportación de **6.050,00 €** en la gala de estos premios, que reconocen la labor por los derechos del colectivo.
- **Projecte Home (Regata Alcudiamar 2025):** Como patrocinadores oficiales de este evento deportivo, realizamos una aportación de **4.000,00 €** que se destina íntegramente a los programas de tratamiento y prevención de adicciones de Projecte Home Balears.
- **Alianza para la vacunación infantil:** hemos sido patrocinadores oro en la iniciativa promovida por la Fundación "la Caixa" junto con Gavi, para luchar contra la mortalidad infantil en los países más vulnerables, aportando **10.000 €.**

Todas nuestras aportaciones están debidamente reguladas y documentadas. Para cada colaboración puntual se adquieren los correspondientes certificados de donación y, en casos de alianzas recurrentes como **ASPANOB** o **GREC Mallorca**, contamos con convenios de colaboración por escrito que garantizan la transparencia y el seguimiento del impacto social generado.

# 9. Situación fiscal

A continuación, se muestran los datos fiscales de Mar Senses S.L.:

| Dato | 2024 | 2025 |
|---|---|---|
| **Importe neto de Cifra de negocio** | 29.811.093 | 31.867.075 |
| **Resultado del ejercicio antes de impuestos** | -287.418 | 280.238 |
| **Impuestos sobre beneficios** | 98.467 | -45.688 |

**Subvenciones, donaciones y legados**

Durante el ejercicio, Mar Senses ha reconocido subvenciones de explotación vinculadas a mantenimiento y mejoras en sus establecimientos hoteleros. Dichas subvenciones tienen carácter no reintegrable y se han registrado imputándose a resultado por importe de 204.650 euros.

Las subvenciones concedidas son las siguientes:

- Ayudas de minimis para financiar proyectos de mejora de la eficiencia energética y economía circular en establecimientos turísticos, en el marco del Plan de Recuperación, Transformación y Resiliencia, financiado por la Unión Europea – Next Generation EU, por importe de 149.252 euros. Estas ayudas se destinaron a actuaciones orientadas a incrementar la eficiencia energética de los establecimientos y fomentar la implantación de medidas de economía circular.
- Subvención para la realización de instalaciones de autoconsumo con fuentes de energía renovable, con o sin almacenamiento, concedida al amparo de la Resolución del consejero de Transición Energética, Sectores Productivos y Memoria Democrática de 6 de septiembre de 2021, en el marco del Plan de Recuperación, Transformación y Resiliencia financiado por la Unión Europea – Next Generation EU, por importe de 19.633 euros. La subvención se ha destinado a la implantación de instalaciones de generación de energía renovable para autoconsumo en los establecimientos de Mar Senses.
- Subvención para la adquisición de mecanismos de elevación de camas, destinada a promover la modernización e innovación en los procesos de higiene y limpieza de los establecimientos de alojamiento turístico, por importe de 34.658 euros. Las inversiones financiadas tienen por objeto mejorar las condiciones ergonómicas y la eficiencia operativa de las tareas de limpieza desarrolladas en dichos establecimientos.
- Otras subvenciones por importe de 1.106 euros.

No se han recibido subvenciones, donaciones y legados recibidos en el ejercicio 2024.

# 10. ANEXO I. Índice de los contenidos requeridos por la Ley 11/2018, de 28 de diciembre

| Información solicitada por la Ley 11/2018 | Materialidad | Páginas | Contenidos GRI[4] | Observaciones/Razón de omisión |
|---|---|---|---|---|
| INFORMACIÓN GENERAL | | | | |
| Descripción del modelo de negocio que incluye su entorno empresarial, su organización y estructura | Material | 3, 4, 5, 6, 12 | GRI 2-6 | No aplica |
| Mercados en los que opera | Material | 4, 5, 6 | GRI 2-1<br>GRI 2-6 | No aplica |
| Objetivos y estrategias de la organización | Material | 9, 10 | GRI 2-6 | No aplica |
| Principales factores y tendencias que pueden afectar a su futura evolución | Material | 7, 13, 14 | GRI 2-6 | No aplica |
| Marco de reporting utilizado | Material | 4 | GRI 1 | No aplica |
| Principio de materialidad | Material | 8, 9, 10 | GRI 3-1<br>GRI 3-2 | No aplica |
| MEDIO AMBIENTE | | | | |
| Gestión Ambiental | | | | |
| Enfoque de gestión: Políticas y riesgos | Material | 13, 14, 39, 40 | GRI 3-3 | No aplica |
| Efectos actuales y previsibles de las actividades de la empresa en el medio ambiente y en su caso, la salud y la seguridad | Material | 40 | GRI 3-3 | No aplica |
| Procedimientos de evaluación o certificación ambiental | Material | 41 | GRI 3-3 | No aplica |

[4] Global Reporting Initiative

| Información solicitada por la Ley 11/2018 | Materialidad | Páginas | Contenidos GRI[4] | Observaciones/Razón de omisión |
|---|---|---|---|---|
| Recursos dedicados a la prevención de riesgos ambientales | Material | 40,41 | GRI 3-3 | No aplica |
| Aplicación del principio de precaución | Material | 41 | GRI 3-3 | No aplica |
| Cantidad de provisiones y garantías para riesgos ambientales | Material | 41 | GRI 3-3 | No aplica |
| Contaminación | | | | |
| Medidas para prevenir, reducir o reparar las emisiones que afectan gravemente el medio ambiente; teniendo en cuenta cualquier forma de contaminación atmosférica específica de una actividad, incluido el ruido y la contaminación lumínica | Material | 40-42, 46, 51 | GRI 3-3 | No aplica |
| Economía circular y prevención de residuos | | | | |
| Medidas de prevención, reciclaje, reutilización, otras formas de recuperación y eliminación de desechos | Material | 47 | GRI 3-3 | No aplica |
| Acciones para combatir el desperdicio de alimentos | Material | 51 | GRI 3-3 | No aplica |
| Uso sostenible de los recursos | | | | |

| Información solicitada por la Ley 11/2018 | Materialidad | Páginas | Contenidos GRI[4] | Observaciones/Razón de omisión |
|---|---|---|---|---|
| Consumo de agua y suministro de agua de acuerdo con las limitaciones locales | Material | 45, 46 | GRI 303-5 a), b) | No aplica |
| Consumo de materias primas y medidas adoptadas para mejorar la eficiencia de su uso | No material | No aplica | No aplica | No aplica |
| Consumo, directo e indirecto, de energía | Material | 43-45 | GRI 302-1 | No aplica |
| Medidas tomadas para mejorar la eficiencia energética | Material | 42 | GRI 3-3 | No aplica |
| Uso de energías renovables | Material | 44 | GRI 3-3 | No aplica |
| Cambio climático | | | | |
| Los elementos importantes de las emisiones de gases de efecto invernadero generados como resultado de las actividades de la empresa, incluido el uso de los bienes y servicios que produce | Material | 52 | GRI 305-1 a) GRI 305-2 a) | No aplica |

| Información solicitada por la Ley 11/2018 | Materialidad | Páginas | Contenidos GRI[4] | Observaciones/Razón de omisión |
|---|---|---|---|---|
| Medidas adoptadas para adaptarse a las consecuencias del cambio climático | Material | 52, 53 | GRI 3-3 | No aplica |
| Metas de reducción establecidas voluntariamente a medio y largo plazo para reducir las emisiones de gases de efecto invernadero y los medios implementados para tal fin | Material | 52, 53 | GRI 3-3 | No aplica |
| Biodiversidad | | | | |
| Protección de la biodiversidad: Medidas tomadas para preservar o restaurar la biodiversidad | Material | 53, 54 | GRI 3-3 | No aplica |
| Protección de la biodiversidad: Impactos causados por las actividades u operaciones en áreas protegidas | Material | 53, 54 | GRI 3-3 | No aplica |
| SOCIAL Y RELATIVAS AL PERSONAL | | | | |
| Empleo | | | | |
| Enfoque de gestión: Políticas y riesgos | Material | 12, 13, 14 | GRI 2-23 a) i<br>GRI 3-3 | No aplica |

| Información solicitada por la Ley 11/2018 | Materialidad | Páginas | Contenidos GRI[4] | Observaciones/Razón de omisión |
|---|---|---|---|---|
| Número total y distribución de empleados atendiendo a criterios representativos de la diversidad (sexo, edad, país, etc.) | Material | 16-24 | GRI 2-7 a), b) i, ii, iv, v<br><br>GRI 405-1 b) | No aplica |
| Número total y distribución de modalidades de contrato de trabajo, promedio anual de contratos indefinidos, de contratos temporales y de contratos a tiempo parcial por sexo, edad y clasificación profesional | Material | 16-24 | GRI 2-7 a), b) i, ii, iv, v | No aplica |
| Número de despidos por sexo, edad y clasificación profesional | Material | 26, 27 | GRI 401-1 | No aplica |
| Las remuneraciones medias y su evolución desagregados por sexo, edad y clasificación profesional o igual valor | Material | 25 | GRI 405-2 | No aplica |

| Información solicitada por la Ley 11/2018 | Materialidad | Páginas | Contenidos GRI[4] | Observaciones/Razón de omisión |
|---|---|---|---|---|
| Brecha salarial, la remuneración puestos de trabajo iguales o de media de la sociedad | Material | 25 | GRI 405-2 | No aplica |
| La remuneración media de los consejeros y directivos, incluyendo la retribución variable, dietas, indemnizaciones y el pago a los sistemas de previsión de ahorro a largo plazo y cualquier otra percepción desagregada por sexo | Material | No se reporta | No aplica | No aplica |
| Implantación de políticas de desconexión laboral | Material | 27, 28 | GRI 3-3 | No aplica |
| Empleados con discapacidad | Material | 23 | GRI 405-1 b) iii | No aplica |
| | | | | |
| Organización del tiempo de trabajo | Material | 27, 28 | GRI 3-3 | No aplica |
| Número de horas de absentismo | Material | 28 | GRI 403-9 a) | No aplica |

| Información solicitada por la Ley 11/2018 | Materialidad | Páginas | Contenidos GRI[4] | Observaciones/Razón de omisión |
|---|---|---|---|---|
| Medidas destinadas a facilitar el disfrute de la conciliación y fomentar el ejercicio corresponsable de estos por parte de ambos progenitores | Material | 27, 28 | GRI 3-3 | No aplica |
| Salud y seguridad | | | | |
| Condiciones de salud y seguridad en el trabajo | Material | 33, 34 | GRI 403-1 b)<br>GRI 403-4 b) | No aplica |
| Accidentes de trabajo, en particular su frecuencia y gravedad, así como las enfermedades profesionales; desagregado por sexo. | Material | 34, 35 | GRI 403-9 a) en lo que respecta a número y tasa de accidentes<br>GRI 403-10 a) ii | No aplica |
| Relaciones sociales | | | | |
| Organización del diálogo social, incluidos procedimientos para informar y consultar al personal y negociar con ellos | Material | 35 | GRI 3-3 | No aplica |

| Información solicitada por la Ley 11/2018 | Materialidad | Páginas | Contenidos GRI[4] | Observaciones/Razón de omisión |
|---|---|---|---|---|
| Porcentaje de empleados cubiertos por convenio colectivo por país | Material | 37 | GRI 2-30 a) | No aplica |
| El balance de los convenios colectivos, particularmente en el campo de la salud y la seguridad en el trabajo | Material | 37 | GRI 3-3 | No aplica |
| Formación | | | | |
| Las políticas implementadas en el campo de la formación | Material | 28, 29 | GRI 3-3 | No aplica |
| La cantidad total de horas de formación por categorías profesionales | Material | 29, 30 | GRI 404-1 a) ii | No aplica |
| Accesibilidad universal | | | | |
| Accesibilidad universal de las personas con discapacidad | Material | 8, 14, 31 | GRI 3-3 | No aplica |
| Igualdad | | | | |

| Información solicitada por la Ley 11/2018 | Materialidad | Páginas | Contenidos GRI[4] | Observaciones/Razón de omisión |
|---|---|---|---|---|
| Medidas adoptadas para promover la igualdad de trato y de oportunidades entre mujeres y hombres | Material | 31, 32 | GRI 3-3 | No aplica |
| Planes de igualdad (Capítulo III de la Ley Orgánica 3/2007, de 22 de marzo, para la igualdad efectiva de mujeres y hombres), medidas adoptadas para promover el empleo, protocolos contra el acoso sexual y por razón de sexo, la integración y la accesibilidad universal de las personas con discapacidad | Material | 31 | GRI 3-3 | No aplica |

| Información solicitada por la Ley 11/2018 | Materialidad | Páginas | Contenidos GRI[4] | Observaciones/Razón de omisión |
|---|---|---|---|---|
| La política contra todo tipo de discriminación y, en su caso, de gestión de la diversidad | Material | 31, 32 | GRI 3-3 | No aplica |
| DERECHOS HUMANOS | | | | |
| Enfoque de gestión: Políticas y riesgos | Material | 36, 37 | GRI 2-23 a)<br>GRI 3-3 | No aplica |
| Aplicación de procedimientos de diligencia debida en materia de derechos humanos; prevención de los riesgos de vulneración de derechos humanos y, en su caso, medidas para mitigar, gestionar y reparar posibles abusos cometidos | Material | 36 | GRI 3-3<br>GRI 2-26 a) ii | No aplica |
| Denuncias por casos de vulneración de derechos humanos | Material | 37 | GRI 3-3 | No aplica |

| Información solicitada por la Ley 11/2018 | Materialidad | Páginas | Contenidos GRI[4] | Observaciones/Razón de omisión |
|---|---|---|---|---|
| | | | GRI 406-1 a) | |
| Promoción y cumplimiento de las disposiciones de los convenios fundamentales de la Organización Internacional del Trabajo relacionadas con el respeto por la libertad de asociación y el derecho a la negociación colectiva; la eliminación de la discriminación en el empleo y la ocupación; la eliminación del trabajo forzoso u obligatorio; la abolición efectiva del trabajo infantil. | Material | 37 | GRI 3-3 | No aplica |
| CORRUPCIÓN Y SOBORNO | | | | |
| Enfoque de gestión: Políticas y riesgos | Material | 38 | GRI 3-3 | No aplica |
| Medidas adoptadas para prevenir la corrupción y el soborno | Material | 38 | GRI 3-3<br>GRI 2-26 a) ii | No aplica |

| Información solicitada por la Ley 11/2018 | Materialidad | Páginas | Contenidos GRI[4] | Observaciones/Razón de omisión |
|---|---|---|---|---|
| Medidas para luchar contra el blanqueo de capitales | Material | 38 | GRI 3-3<br><br>GRI 2-26 a) ii | No aplica |
| Aportaciones a fundaciones y entidades sin ánimo de lucro | Material | 57, 58 | GRI 2-28 | No aplica |
| SOCIEDAD | | | | |
| Compromiso de la empresa con el desarrollo sostenible | | | | |
| Enfoque de gestión: Políticas y riesgos | Material | 13, 14 | GRI 2-23<br><br>GRI 3-3 | No aplica |
| El impacto de la actividad de la sociedad en el empleo y el desarrollo local | Material | 58 | GRI 3-3 | No aplica |
| El impacto de la actividad de la sociedad en las poblaciones locales y en el territorio | Material | 57, 58 | GRI 3-3 | No aplica |

| Información solicitada por la Ley 11/2018 | Materialidad | Páginas | Contenidos GRI[4] | Observaciones/Razón de omisión |
|---|---|---|---|---|
| Las relaciones mantenidas con los actores de las comunidades locales y las modalidades del diálogo con estos | Material | 57, 58 | GRI 3-3 | No aplica |
| Las acciones de asociación o patrocinio | Material | 58, 59 | GRI 2-28 | No aplica |
| Subcontratación y proveedores | | | | |
| La inclusión en la política de compras de cuestiones sociales, de igualdad de género y ambientales | Material | 56, 57 | GRI 3-3 | No aplica |
| Consideración en las relaciones con proveedores y subcontratistas de su responsabilidad social y ambiental | Material | 56, 57 | GRI 3-3 | No aplica |

| Información solicitada por la Ley 11/2018 | Materialidad | Páginas | Contenidos GRI[4] | Observaciones/Razón de omisión |
|---|---|---|---|---|
| Sistemas de supervisión y auditorias y resultados de las mismas | Material | 56 | GRI 3-3 | No aplica |
| Consumidores | | | | |
| Medidas para la salud y la seguridad de los consumidores | Material | 53, 54 | GRI 3-3 | No aplica |
| Sistemas de reclamación, quejas recibidas y resolución de las mismas | Material | 54 | GRI 3-3 | No aplica |
| Información fiscal | | | | |
| Los beneficios obtenidos país por país | Material | 59 | GRI 207-4 b) vi | No aplica |
| Los impuestos sobre beneficios pagados | Material | 59 | GRI 207-4 b) viii | No aplica |
| Las subvenciones públicas recibidas | Material | 60 | GRI 201-4 a) iii | No aplica |