POLÍTICA DE INCIDENCIA PÚBLICA RESPONSABLE

Marsenses
CORPORATE

1. Introducción **7**
1.1. La responsabilidad pública de la empresa 7
2. Objeto y finalidad de la política **8**
2.1 Objeto 8
2.2 Finalidad 8
3. Marco estratégico y principios de la incidencia pública responsable **9**
4. Mapa Estratégico de Asuntos de Incidencia Pública **11**
4.1 Principios generales 11
4.2 Gobernanza ética y buen gobierno 12
4.3 Turismo regenerativo **12**
4.4 Personas, empleo y bienestar **13**
4. 5 Diversidad, equidad e inclusión **13**
4.6 Accesibilidad universal **14**
4.7 Derechos humanos **14**
4.8 Medio ambiente, clima y biodiversidad **15**
4.9 Economía circular y gestión responsable de recursos **15**
4.9 Investigación, innovación y conocimiento **16**
5. Criterios para la toma de posiciones públicas **16**
5.1 Principio general 16
5.1. Criterios de evaluación 17
5.2. Principio de mejora continua 19
6. Ámbitos prioritarios de incidencia pública **19**
6.1 Visión estratégica 19
6.1 Transformación del modelo turístico **20**
6.2 Personas, empleo y bienestar **20**
6.3 Diversidad, igualdad e inclusión **20**
6.4 Derechos humanos y empresa responsable **21**
6.5 Medio ambiente y acción climática **21**
6.6 Agricultura regenerativa y patrimonio regenerativo **22**
6.7 Ciencia, conocimiento e innovación **22**
6.8 Gobernanza y ética empresarial **23**
6.9 Desarrollo territorial y comunidades locales **23**
7. Modelo de gobernanza de la incidencia pública **24**
7.1 Principios de gobernanza 24
7.1 Responsabilidades de la Administradora Única 24
7.2 Responsabilidades de la Dirección General 25
7.3 Responsabilidades del Comité de Dirección 25
7.4 Responsabilidad de las personas trabajadoras 25
7.5 Coordinación con el sistema de Hospitalidad Regenerativa Integral (HRI) 26
7.6 Coordinación con el sistema documental de MarSenses 26
7.7 Principio de responsabilidad institucional 27
8. Proceso de gestión de la incidencia pública responsable **27**

8.1 Finalidad del proceso 27
8.2 Identificación de asuntos de interés público 28
8.3 Análisis previo 28
8.4 Participación de las partes interesadas 29
8.5 Toma de decisión 29
8.6 Ejecución 30
8.7 Registro y trazabilidad 30
8.8 Seguimiento y evaluación 31
8.9 Mejora continua 31
9. Integridad, independencia política y prevención de la corrupción 31
9.1 Principio de integridad institucional 31
9.2 Independencia política 32
9.3 Relaciones con las administraciones públicas 32
9.4 Contribuciones políticas 33
9.5 Corrupción, soborno y tráfico de influencias 33
9.6 Conflictos de interés 34
9.7 Regalos, invitaciones y hospitalidad 34
9.8 Transparencia y rendición de cuentas 34
9.9 Cultura ética 35
10. Transparencia, comunicación y rendición de cuentas 35
10.1 Compromiso con la transparencia 35
10.2 Comunicación responsable 36
10. 3 Publicación de la política 36
10.4 Información pública sobre la actividad institucional 36
10.5 Contribuciones políticas 37
10.6 Indicadores de seguimiento 37
10.7 Rendición de cuentas 37
11. Formación, cumplimiento, canal de comunicación y mejora continua 38
11.1Cultura de integridad y responsabilidad pública 38
11.2 Formación y sensibilización 38
11.3 Canal de comunicación y reporte 39
11.4 Supervisión del cumplimiento 39
11.5 Incumplimientos 39
11.2. Revisión y mejora continua 40
11. 4 Aprobación, entrada en vigor y publicación 40
ANEXOS

CAPÍTULO 1

1. Introducción

1.1. La responsabilidad pública de la empresa

Las empresas forman parte de la sociedad. Generan empleo, gestionan recursos, transforman territorios, influyen en hábitos de consumo, participan en la economía y mantienen relaciones

permanentes con administraciones públicas, organizaciones empresariales, entidades sociales, instituciones académicas y comunidades locales. Como consecuencia de ello, toda organización ejerce, de forma consciente o inconsciente, una determinada influencia sobre el entorno en el que desarrolla su actividad.

MarSenses Hotels & Homes reconoce esta realidad y entiende que dicha capacidad de influencia constituye una responsabilidad que debe ejercerse con el mismo nivel de integridad, transparencia y rigor con el que se gestionan el resto de las actividades de la organización.

La incidencia pública no debe entenderse únicamente como la participación en procesos legislativos o regulatorios. También comprende el posicionamiento institucional ante cuestiones de interés general, la colaboración con organismos públicos y privados, la participación en asociaciones empresariales, la aportación de conocimiento técnico, la difusión de buenas prácticas, la promoción de modelos de desarrollo responsables y la contribución al debate público cuando la experiencia de la organización pueda aportar valor a la sociedad.

Desde esta perspectiva, MarSenses considera que las empresas no deben limitarse a cumplir la legislación vigente. También pueden desempeñar un papel constructivo en la mejora de los sistemas sociales, económicos y ambientales de los que forman parte, siempre desde el respeto al interés general, a la pluralidad democrática y a la independencia de las instituciones públicas.

Esta convicción se encuentra estrechamente vinculada al propósito corporativo de MarSenses y al marco conceptual de la Hospitalidad Regenerativa Integral (HRI), que entiende la empresa como un elemento integrado dentro de un ecosistema complejo de relaciones humanas, ambientales, económicas, culturales e institucionales. En consecuencia, cualquier actuación de incidencia pública debe evaluarse no solo por sus efectos sobre la organización, sino también por su capacidad para contribuir positivamente al equilibrio y la regeneración de dicho ecosistema.

La presente Política de Incidencia Pública Responsable establece el marco de principios, criterios, responsabilidades y procedimientos que orientan la actuación institucional de MarSenses, garantizando que toda actividad de representación, participación o posicionamiento público se desarrolle con independencia, ética, transparencia y coherencia con los valores de la organización.

Más allá del cumplimiento normativo, esta política pretende consolidar un modelo de gobernanza en el que la influencia institucional se conciba como una herramienta para generar valor compartido, fortalecer la confianza de las partes interesadas, favorecer la toma de decisiones basada en evidencia y contribuir al desarrollo de un modelo turístico capaz de crear prosperidad económica, bienestar social y regeneración ambiental para las generaciones presentes y futuras.

CAPÍTULO 2

2. Objeto y finalidad de la política

2.1 Objeto

La presente Política de Incidencia Pública Responsable tiene por objeto establecer el marco de actuación que regula la participación institucional de MarSenses Hotels & Homes en cualquier actividad de representación, diálogo, colaboración o posicionamiento público que pueda influir, directa o indirectamente, en el desarrollo de políticas públicas, marcos regulatorios, iniciativas legislativas, estrategias sectoriales o debates de interés general relacionados con la actividad de la organización.

La política define los principios, criterios, responsabilidades y mecanismos de control que garantizan que toda actuación institucional se desarrolle conforme a los valores de integridad, independencia, transparencia, legalidad, responsabilidad y generación de impacto positivo que inspiran el modelo de gobernanza de MarSenses.

Asimismo, establece las bases para asegurar que cualquier actividad de incidencia pública sea coherente con el propósito corporativo, con el sistema de gobernanza de la organización y con el marco científico y metodológico de la Hospitalidad Regenerativa Integral (HRI), evitando actuaciones que respondan exclusivamente a intereses particulares o que puedan generar impactos negativos sobre las personas, las comunidades, el patrimonio natural, las instituciones o el conjunto del ecosistema turístico.

2.2 Finalidad

La finalidad de esta política es garantizar que la capacidad de influencia de MarSenses se ejerza como un instrumento de creación de valor compartido y de fortalecimiento del interés general, contribuyendo al desarrollo de un modelo turístico más responsable, resiliente y regenerativo.

Para ello, la organización orientará sus actuaciones institucionales hacia la promoción de iniciativas que favorezcan la protección de los derechos humanos, la mejora de las condiciones laborales, la igualdad de oportunidades, la accesibilidad universal, la conservación del patrimonio natural y cultural, la mitigación y adaptación al cambio climático, la innovación responsable, la transparencia, el fortalecimiento de la ética empresarial y el desarrollo sostenible de los destinos turísticos.

La organización reconoce que la legitimidad de cualquier actuación de incidencia pública depende de la coherencia entre aquello que defiende públicamente y aquello que aplica en su gestión diaria. En consecuencia, las posiciones institucionales deberán estar respaldadas por compromisos reales, políticas internas, proyectos implementados, indicadores verificables y procesos de mejora continua que acrediten la voluntad de la organización de actuar con el mismo nivel de exigencia que promueve para el conjunto del sector.

Esta política también pretende reforzar la confianza de las administraciones públicas, las organizaciones empresariales, las entidades sociales, la comunidad científica, las personas trabajadoras, los clientes, los proveedores, las comunidades locales y el resto de las partes interesadas, garantizando que todas las actuaciones institucionales de MarSenses respondan a criterios objetivos, éticos y transparentes, y estén orientadas a generar un impacto positivo y duradero sobre el ecosistema turístico y la sociedad en su conjunto.

CAPÍTULO 3

3. Marco estratégico y principios de la incidencia pública responsable

MarSenses Hotels & Homes entiende que la incidencia pública constituye una extensión natural de su modelo de gobernanza y de su propósito corporativo. Las posiciones institucionales de la organización no se construyen como acciones aisladas de comunicación o representación, sino como una consecuencia de la forma en que la empresa entiende su papel dentro del ecosistema turístico y de la sociedad.

La organización considera que una empresa responsable no debe utilizar su capacidad de influencia para defender exclusivamente intereses particulares, sino para contribuir al desarrollo de soluciones que generen valor compartido y mejoren el funcionamiento de los sistemas sociales, económicos, ambientales e institucionales de los que forma parte.

Desde esta perspectiva, toda actividad de incidencia pública deberá mantener una coherencia permanente con el resto del sistema de gestión de MarSenses, incluyendo su Declaración de Propósito, el Sistema de Gobernanza de Partes Interesadas, el Código Ético, la Política Anticorrupción, la Política de Derechos Humanos, la Política de Diversidad, Equidad e Inclusión, la Política de Accesibilidad Universal, la Política Ambiental, la Política de Compras Responsables, la Política de Marketing Ético, la Política Retributiva y el conjunto de procedimientos internos que desarrollan el modelo de Hospitalidad Regenerativa Integral (HRI).

En consecuencia, cualquier posicionamiento institucional deberá respetar los siguientes principios rectores:

Coherencia

MarSenses únicamente defenderá públicamente aquellas posiciones que sean coherentes con su actuación interna. La organización entiende que la credibilidad institucional se construye a partir de la práctica y que la legitimidad para promover determinados cambios exige haber asumido previamente compromisos reales en esa misma materia.

Interés general

La incidencia pública deberá perseguir beneficios que trasciendan el interés particular de la organización, favoreciendo el desarrollo sostenible de los destinos turísticos, el bienestar de las personas, la protección del patrimonio natural y cultural y el fortalecimiento de las instituciones democráticas.

Evidencia científica y conocimiento técnico

Las posiciones institucionales se fundamentarán, siempre que resulte posible, en evidencia científica, conocimiento técnico especializado, datos verificables, investigaciones académicas y experiencias contrastadas. MarSenses evitará promover iniciativas sustentadas en información no contrastada, intereses particulares o afirmaciones que carezcan de respaldo suficiente.

Transparencia

Toda actividad de representación institucional deberá desarrollarse de forma transparente, documentada y conforme a la legislación vigente. La organización favorecerá la rendición de cuentas y facilitará la comprensión de los criterios que fundamentan sus posicionamientos públicos.

Integridad

La actuación institucional de MarSenses estará guiada por los más altos estándares de comportamiento ético. Ninguna actividad de incidencia pública podrá desarrollarse mediante prácticas que comprometan la independencia, la objetividad o la integridad de la organización o de las instituciones con las que se relaciona.

Independencia

MarSenses mantiene una posición de absoluta independencia respecto de partidos políticos, candidaturas electorales, movimientos ideológicos y cualquier otra organización cuya finalidad sea la obtención de representación política. Las relaciones institucionales de la empresa responderán exclusivamente a la defensa de principios y objetivos alineados con su propósito corporativo y con el interés general

Diálogo y colaboración

La organización considera que las soluciones a los grandes retos del turismo requieren cooperación entre empresas, administraciones públicas, comunidad científica, organizaciones sociales, proveedores, clientes y comunidades locales. Por ello, promoverá espacios de diálogo abiertos, respetuosos y constructivos, favoreciendo la participación de las diferentes partes interesadas en aquellos asuntos que puedan afectarles.

Visión regenerativa

De acuerdo con el marco de la Hospitalidad Regenerativa Integral (HRI), toda actuación de incidencia pública será evaluada considerando sus efectos sobre el conjunto del ecosistema. La organización procurará apoyar aquellas iniciativas que fortalezcan la capacidad regenerativa de los destinos turísticos, mejoren las relaciones entre sus actores, protejan el patrimonio natural y cultural, impulsen la innovación responsable y contribuyan al bienestar de las generaciones presentes y futuras.

Estos principios constituyen el marco de referencia para todas las actuaciones institucionales de MarSenses y orientarán la toma de decisiones en materia de incidencia pública, representación sectorial, participación en procesos normativos y posicionamientos de interés general.

CAPÍTULO 4

4. Mapa Estratégico de Asuntos de Incidencia Pública

4.1 Principios generales

MarSenses Hotels & Homes considera que la incidencia pública debe concentrarse en aquellos asuntos en los que la organización pueda aportar conocimiento, experiencia, capacidad de innovación o evidencia práctica para contribuir al bienestar colectivo y al desarrollo de un modelo turístico más responsable y regenerativo.

Por ello, la empresa establece un Mapa Estratégico de Asuntos de Incidencia Pública que identifica las materias sobre las que la organización podrá desarrollar actividades de representación institucional, colaboración con administraciones públicas, participación en consultas regulatorias, elaboración de propuestas técnicas, adhesión a iniciativas colectivas o posicionamientos públicos.

Este mapa constituye una herramienta de gobernanza que permite asegurar la coherencia entre el propósito corporativo, el modelo de Hospitalidad Regenerativa Integral (HRI), las expectativas de las partes interesadas y las políticas internas de la organización.

Los asuntos identificados no implican la obligación de adoptar una posición pública en cada caso. Cada actuación será evaluada conforme a los criterios establecidos en esta

política, considerando su relevancia, oportunidad, impacto potencial y alineación con los principios de la organización.

4.2 Gobernanza ética y buen gobierno

MarSenses promoverá iniciativas dirigidas a fortalecer la transparencia, la integridad, la rendición de cuentas, la ética empresarial, el cumplimiento normativo y la mejora de la gobernanza corporativa tanto en el sector turístico como en los ámbitos en los que desarrolla su actividad.

La organización podrá participar en el debate público sobre buenas prácticas de gobierno corporativo, prevención de la corrupción, transparencia empresarial y fortalecimiento institucional.

Documentos relacionados

- Declaración de Propósito.
- Código Ético.
- Política Anticorrupción.
- Política de Gobernanza de Partes Interesadas.
- Política de Incidencia Pública Responsable.
- Sistema Interno de Información.

Sistema HRI relacionado

- Sistema de Gobernanza.
- Sistema Institucional.

4.3 Turismo regenerativo

MarSenses impulsará el desarrollo de un modelo turístico capaz de generar un balance positivo para los destinos, promoviendo la transición desde modelos centrados exclusivamente en la sostenibilidad hacia modelos orientados a la regeneración de los ecosistemas turísticos.

La organización podrá colaborar en el desarrollo de marcos técnicos, metodologías, indicadores y herramientas que faciliten la implantación de prácticas regenerativas en el sector.

Documentos relacionados

- Declaración de Propósito.

- Marco científico HRI.
- Metodología HRI.
- Proyecto Territorio Vivo.
- Proyecto Malla Viva.

Sistema HRI relacionado

- Sistema Territorial.
- Sistema Ambiental.
- Sistema Organizacional.
- Sistema Científico.

4.4 Personas, empleo y bienestar

La organización defenderá políticas públicas que favorezcan el empleo digno, la mejora de las condiciones laborales, la salud física y mental, el desarrollo profesional, la conciliación, la igualdad de oportunidades y la calidad del trabajo en el sector turístico.

La experiencia desarrollada por MarSenses en materia de reducción de jornada, bienestar laboral, desarrollo del talento y liderazgo responsable constituye una base para contribuir técnicamente a estos debates.

Documentos relacionados

- Política Retributiva.
- Política de Personas y Bienestar.
- Política de Igualdad.
- Código Ético.

Sistema HRI relacionado

- Sistema Humano.
- Sistema Organizacional.

4. 5 Diversidad, equidad e inclusión

La organización promoverá políticas que favorezcan una sociedad más inclusiva, libre de discriminación y respetuosa con la diversidad humana.

Especialmente impulsará iniciativas relacionadas con la igualdad de oportunidades, la inclusión laboral, los derechos de las personas LGTBIQ+, la igualdad entre mujeres y

hombres, la integración de personas en situación de vulnerabilidad y la construcción de organizaciones diversas.

Documentos relacionados

- Política de Diversidad, Equidad e Inclusión.
- Plan de Igualdad.
- Programa Mi Tribu.

Sistema HRI relacionado

- Sistema Humano.
- Sistema Relacional.

4.6 Accesibilidad universal

MarSenses promoverá la accesibilidad universal como un derecho humano y un elemento esencial para la construcción de destinos turísticos inclusivos.

La organización impulsará la eliminación de barreras físicas, sensoriales, cognitivas, digitales, comunicativas y organizativas, promoviendo el diseño universal y la participación activa de las personas con discapacidad.

Documentos relacionados

- Política de Accesibilidad Universal.
- Plan Director de Accesibilidad.
- Manuales de accesibilidad.

Sistema HRI relacionado

- Sistema Humano.
- Sistema Territorial.
- Sistema Organizacional.

4.7 Derechos humanos

La organización defenderá el respeto y la protección de los derechos humanos en toda la cadena de valor, promoviendo prácticas empresariales responsables y relaciones basadas en la dignidad de las personas.

Documentos relacionados

- Política de Derechos Humanos.
- Código Ético.
- Política de Compras Responsables.

Sistema HRI relacionado

- Sistema Humano.
- Sistema Institucional.

4.8 Medio ambiente, clima y biodiversidad

MarSenses apoyará iniciativas dirigidas a la conservación del patrimonio natural, la protección de la biodiversidad, la adaptación al cambio climático, la descarbonización del sector turístico, la gestión eficiente del agua, la restauración ecológica y la mejora de la resiliencia ambiental de los destinos.

Documentos relacionados

- Política Ambiental.
- Estrategia Climática.
- Agricultura Regenerativa.
- Malla Viva.

Sistema HRI relacionado

- Sistema Ambiental.
- Sistema Territorial.

4.9 Economía circular y gestión responsable de recursos

La organización favorecerá modelos de producción y consumo responsables que reduzcan la generación de residuos, impulsen la reutilización de materiales, fomenten la eficiencia de los recursos y promuevan cadenas de suministro más resilientes.

Documentos relacionados

- Política Ambiental.
- Política de Compras Responsables.

Sistema HRI relacionado

- Sistema Económico.
- Sistema Ambiental.

4.9 Investigación, innovación y conocimiento

MarSenses promoverá la colaboración con universidades, centros de investigación, administraciones públicas y organizaciones especializadas para favorecer el desarrollo de conocimiento científico aplicado al turismo, la hospitalidad y la regeneración.

La organización entiende que la innovación responsable constituye uno de los principales motores para acelerar la transformación del sector turístico.

Documentos relacionados

- Hospitalidad Regenerativa Integral (HRI).
- Metodología HRI.
- Protocolos de medición de impacto.

Sistema HRI relacionado

- Sistema Científico.
- Sistema del Conocimiento.
- Sistema Organizacional.

CAPÍTULO 5

5. Criterios para la toma de posiciones públicas

5.1 Principio general

MarSenses Hotels & Homes entiende que no toda cuestión de actualidad requiere un posicionamiento institucional. La organización ejercerá su capacidad de influencia de manera responsable, selectiva y proporcionada, interviniendo únicamente cuando considere que puede aportar conocimiento, experiencia, evidencia o liderazgo que contribuya de forma significativa al interés general.

La decisión de adoptar una posición pública deberá responder a un proceso de análisis previo, evitando actuaciones impulsivas, coyunturales o motivadas exclusivamente por intereses reputacionales, comerciales o de oportunidad.

La legitimidad de cualquier posicionamiento dependerá tanto del contenido del mensaje como de la coherencia entre dicho posicionamiento y las prácticas desarrolladas por la organización.

5.1. Criterios de evaluación

Antes de aprobar cualquier actuación de incidencia pública, MarSenses evaluará, entre otros, los siguientes aspectos:

Alineación con el propósito corporativo

La materia deberá contribuir al cumplimiento del propósito de MarSenses y estar relacionada con su misión de generar un impacto positivo sobre las personas, los destinos turísticos, las comunidades y el patrimonio natural.

Coherencia con la Hospitalidad Regenerativa Integral (HRI)

Se analizará la contribución de la actuación al fortalecimiento de la capacidad regenerativa del ecosistema turístico, valorando sus efectos sobre los sistemas humano, ambiental, organizacional, territorial, institucional, económico, cultural, relacional y científico definidos en el marco HRI.

Impacto sobre las partes interesadas

Se evaluará cómo puede afectar la posición institucional a las personas trabajadoras, clientes, proveedores, comunidades locales, administraciones públicas, accionistas, entidades sociales, organizaciones sectoriales y al resto de las partes interesadas.

Siempre que resulte necesario, se fomentará el diálogo previo con los grupos de interés afectados.

Evidencia científica y conocimiento técnico

La organización procurará que sus posicionamientos estén respaldados por investigaciones científicas, normativa vigente, datos verificables, conocimiento técnico especializado o experiencias prácticas suficientemente contrastadas.

Cuando existan diferentes corrientes científicas o técnicas, se actuará con prudencia, transparencia y rigor, evitando afirmaciones categóricas que no puedan justificarse adecuadamente.

Coherencia interna

Antes de defender públicamente una determinada iniciativa, la organización verificará que sus políticas, procedimientos y actuaciones internas sean coherentes con la posición que pretende adoptar.

MarSenses considera que la transformación del sector comienza por la propia transformación de la empresa.

Legalidad y respeto institucional

Toda actuación deberá respetar plenamente el ordenamiento jurídico, la independencia de las instituciones públicas y los principios democráticos, evitando cualquier conducta que pueda interpretarse como presión indebida o interferencia en la actuación de los poderes públicos.

Proporcionalidad

La intensidad de la actuación institucional deberá ser proporcional a la relevancia del asunto, al impacto esperado y al grado de conocimiento que la organización posea sobre la materia.

Neutralidad partidista

MarSenses no utilizará su capacidad de influencia para favorecer o perjudicar partidos políticos, candidaturas electorales o representantes públicos por razones ideológicas.

Las posiciones institucionales se centrarán exclusivamente en los asuntos objeto de análisis y nunca en opciones políticas concretas.

Reputación e integridad

También se valorará el impacto que una determinada actuación pueda tener sobre la credibilidad, independencia y confianza que la sociedad deposita en la organización.

La protección de la reputación corporativa nunca justificará ocultar información relevante ni adoptar posiciones contrarias a los principios éticos de MarSenses.

Matriz de decisión institucional

Con carácter general, antes de aprobar una actuación de incidencia pública, la Dirección General realizará una valoración considerando las siguientes cuestiones:

- ¿Está alineada con el propósito corporativo?
- ¿Contribuye a generar un impacto positivo verificable?

- ¿Es coherente con el modelo de Hospitalidad Regenerativa Integral?
- ¿Existe evidencia científica o técnica suficiente?
- ¿Respeta plenamente los derechos humanos?
- ¿Es coherente con las políticas internas de MarSenses?
- ¿Genera valor para las partes interesadas?
- ¿Respeta la independencia política de la organización?
- ¿Puede explicarse públicamente con transparencia y objetividad?
- ¿Refuerza la confianza de la sociedad en la organización?

Solo cuando la evaluación resulte favorable podrá impulsarse la actuación institucional correspondiente.

5.2. Principio de mejora continua

MarSenses revisará periódicamente estos criterios a la luz de la evolución del conocimiento científico, de la experiencia adquirida por la organización, de las expectativas de las partes interesadas y del desarrollo del modelo de Hospitalidad Regenerativa Integral, con el objetivo de fortalecer de forma continua la calidad, legitimidad y utilidad social de su incidencia pública.

CAPÍTULO 6

6. Ámbitos prioritarios de incidencia pública

6.1 Visión estratégica

La incidencia pública de MarSenses Hotels & Homes no responde a intereses coyunturales ni a una estrategia de comunicación corporativa. Constituye una herramienta de gobernanza mediante la cual la organización comparte conocimiento, impulsa el diálogo y contribuye al desarrollo de soluciones que favorezcan la evolución del sector turístico y de la sociedad.

La selección de los ámbitos prioritarios de actuación se fundamenta en tres criterios principales:

- La experiencia y el conocimiento acumulado por la organización.
- La capacidad real de generar un impacto positivo.
- La coherencia con el propósito corporativo y con el modelo de Hospitalidad Regenerativa Integral (HRI).

Estos ámbitos serán revisados periódicamente para incorporar nuevos retos sociales, ambientales, económicos e institucionales.

6.1 Transformación del modelo turístico

MarSenses promoverá un modelo turístico capaz de generar prosperidad económica compatible con la regeneración de los destinos, la mejora de la calidad de vida de las comunidades locales y la conservación del patrimonio natural y cultural.

La organización apoyará iniciativas orientadas a:

- impulsar prácticas regenerativas dentro del sector turístico;
- favorecer modelos de gestión basados en la creación de valor compartido;
- mejorar la resiliencia de los destinos;
- reforzar la competitividad mediante la innovación responsable;
- fomentar modelos de gobernanza colaborativa entre administraciones públicas, empresas, comunidad científica y sociedad civil.

6.2 Personas, empleo y bienestar

MarSenses considera que la competitividad del turismo depende, en gran medida, de la calidad del empleo y del bienestar de las personas que trabajan en el sector.

La organización podrá participar activamente en iniciativas dirigidas a:

- mejorar las condiciones laborales;
- impulsar la salud física y mental;
- favorecer la conciliación;
- promover el liderazgo responsable;
- fomentar el desarrollo profesional;
- fortalecer la formación continua;
- dignificar las profesiones vinculadas al turismo;
- impulsar modelos organizativos más humanos.

La experiencia desarrollada por MarSenses en materia de bienestar laboral podrá ponerse a disposición de otras organizaciones, administraciones públicas y entidades sectoriales.

6.3 Diversidad, igualdad e inclusión

La organización defenderá un modelo empresarial basado en el respeto a la diversidad humana y en la igualdad efectiva de oportunidades.

Podrá apoyar iniciativas relacionadas con:

- igualdad entre mujeres y hombres;
- inclusión de personas con discapacidad;
- derechos de las personas LGTBIQ+;
- integración laboral de personas en situación de vulnerabilidad;
- accesibilidad universal;
- eliminación de cualquier forma de discriminación;
- promoción de entornos laborales seguros e inclusivos.

MarSenses entiende que la diversidad fortalece la capacidad adaptativa de las organizaciones y constituye un elemento esencial para la innovación y la calidad del servicio.

6.4 Derechos humanos y empresa responsable

La organización promoverá el respeto de los derechos humanos en toda su cadena de valor y apoyará aquellas iniciativas que contribuyan a:

- prevenir cualquier forma de discriminación;
- erradicar el trabajo forzoso y el trabajo infantil;
- garantizar condiciones laborales dignas;
- proteger la igualdad de oportunidades;
- favorecer el respeto a la dignidad de todas las personas;
- fortalecer la debida diligencia empresarial.

6.5 Medio ambiente y acción climática

MarSenses participará en iniciativas orientadas a acelerar la transición ecológica del sector turístico mediante actuaciones relacionadas con:

- reducción de emisiones;
- adaptación al cambio climático;
- eficiencia energética;
- gestión responsable del agua;
- protección del litoral;
- restauración de ecosistemas;
- reducción de residuos;
- conservación de la biodiversidad;
- descarbonización del turismo.

6.6 Agricultura regenerativa y patrimonio regenerativo

La organización reconoce la agricultura regenerativa como una de las herramientas más avanzadas para recuperar la funcionalidad ecológica de los territorios y reforzar la resiliencia de los destinos turísticos.

Asimismo, promoverá el concepto de **patrimonio regenerativo**, entendido como el conjunto de activos naturales, culturales, sociales y económicos cuya conservación, restauración y fortalecimiento incrementan la capacidad regenerativa de un territorio.

En este ámbito, la organización podrá compartir experiencias relacionadas con:

- recuperación de la fertilidad del suelo;
- biodiversidad funcional;
- economía local;
- soberanía alimentaria;
- producción responsable;
- restauración ecológica;
- integración entre actividad turística y territorio.

6.7 Ciencia, conocimiento e innovación

MarSenses considera que la transformación del turismo debe apoyarse en el conocimiento científico.

Por ello impulsará la colaboración con universidades, centros tecnológicos, instituciones académicas y organismos especializados para favorecer:

- investigación aplicada;
- desarrollo metodológico;
- creación de indicadores;
- generación de conocimiento abierto;
- innovación organizacional;
- evaluación de impacto.

Dentro de este ámbito ocupa un lugar central el desarrollo de la **Hospitalidad Regenerativa Integral (HRI)** como marco científico y metodológico para comprender y fortalecer la capacidad regenerativa de los ecosistemas de hospitalidad.

6.8 Gobernanza y ética empresarial

La organización apoyará iniciativas destinadas a fortalecer:

- la transparencia;
- el buen gobierno;
- la integridad institucional;
- la lucha contra la corrupción;
- la rendición de cuentas;
- la ética empresarial;
- la participación responsable de las empresas en la sociedad.

MarSenses entiende que la confianza constituye uno de los principales activos de cualquier organización y que únicamente puede mantenerse mediante una actuación coherente, transparente y responsable.

6.9 Desarrollo territorial y comunidades locales

La organización promoverá un modelo de relación con el territorio basado en la colaboración, la escucha activa y la creación de valor compartido.

Podrá participar en iniciativas relacionadas con:

- mejora de la calidad de vida de las comunidades locales;
- fortalecimiento del tejido económico local;
- protección del patrimonio cultural;
- impulso de la economía de proximidad;
- integración entre residentes y actividad turística;
- gobernanza colaborativa de los destinos;
- regeneración territorial.

Desde la perspectiva de la Hospitalidad Regenerativa Integral, el éxito de una empresa hotelera no puede evaluarse únicamente por sus resultados económicos, sino también por su capacidad para contribuir al fortalecimiento del ecosistema humano, social, ambiental e institucional del territorio en el que desarrolla su actividad.

CAPÍTULO 7

7. Modelo de gobernanza de la incidencia pública

7.1 Principios de gobernanza

MarSenses Hotels & Homes entiende que la incidencia pública debe formar parte del sistema de gobernanza de la organización y desarrollarse bajo los mismos principios de responsabilidad, transparencia, trazabilidad y rendición de cuentas que el resto de los procesos estratégicos.

Por ello, cualquier actuación de representación institucional o posicionamiento público deberá responder a un proceso estructurado de análisis, aprobación, ejecución, seguimiento y evaluación, garantizando que las decisiones adoptadas sean coherentes con el propósito corporativo y con el conjunto de políticas internas de la organización.

La gobernanza de la incidencia pública se fundamenta en la separación de funciones, la responsabilidad compartida y la supervisión por parte del máximo órgano de gobierno.

7.1 Responsabilidades de la Administradora Única

La Administradora Única constituye el máximo órgano responsable de supervisar la política de incidencia pública responsable.

Le corresponde, entre otras funciones:

- Aprobar la presente política y sus modificaciones.
- Supervisar su correcta aplicación.
- Velar por la coherencia entre la incidencia pública y el propósito corporativo.
- Garantizar el respeto a los principios éticos y de buen gobierno.
- Revisar periódicamente los asuntos estratégicos sobre los que la organización desarrolla actividad institucional.
- Evaluar los riesgos asociados a la representación institucional.
- Promover la mejora continua del sistema.

Asimismo, recibirá información periódica sobre las actuaciones institucionales de mayor relevancia desarrolladas por la organización.

7.2 Responsabilidades de la Dirección General

La Dirección General será responsable de coordinar la aplicación operativa de esta política.

Entre sus funciones se incluyen:

- Impulsar la integración de esta política en la gestión diaria.
- Autorizar las actuaciones institucionales de carácter estratégico.
- Garantizar la coordinación entre las distintas áreas de la organización.
- Valorar los riesgos reputacionales, legales, sociales y ambientales asociados a cada actuación.
- Promover que los posicionamientos públicos estén respaldados por información objetiva y verificable.
- Informar periódicamente a la Administradora Única sobre el desarrollo de la política.

7.3 Responsabilidades del Comité de Dirección

El Comité de Dirección colaborará en la aplicación de esta política dentro de sus respectivas áreas de responsabilidad.

Cada dirección deberá:

- Identificar asuntos de interés público relacionados con su ámbito de actividad.
- Proponer iniciativas alineadas con el propósito corporativo.
- Facilitar información técnica cuando sea requerida.
- Garantizar la coherencia entre las actuaciones públicas y la realidad operativa de la organización.
- Colaborar en la evaluación de impactos y riesgos.

7.4 Responsabilidad de las personas trabajadoras

Todas las personas que actúen en representación de MarSenses deberán respetar los principios establecidos en esta política.

En particular deberán:

- actuar con integridad;
- proteger la reputación de la organización;
- abstenerse de realizar declaraciones públicas no autorizadas en nombre de la empresa;

- comunicar cualquier posible conflicto de interés;
- colaborar con los procesos de evaluación y mejora.

7.5 Coordinación con el sistema de Hospitalidad Regenerativa Integral (HRI)

La incidencia pública constituye un proceso transversal dentro del modelo de Hospitalidad Regenerativa Integral.

Por ello, cualquier actuación institucional deberá valorar sus efectos sobre los distintos sistemas que integran el ecosistema HRI:

- Sistema Humano.
- Sistema Organizacional.
- Sistema Ambiental.
- Sistema Territorial.
- Sistema Económico.
- Sistema Cultural.
- Sistema Relacional.
- Sistema Institucional.
- Sistema Científico.
- Sistema de Gobernanza.

Este análisis permitirá comprender no solo los efectos directos de una determinada actuación, sino también sus posibles impactos indirectos sobre el conjunto del ecosistema.

7.6 Coordinación con el sistema documental de MarSenses

La presente política mantiene una relación directa con el conjunto de documentos corporativos de la organización y deberá interpretarse de forma integrada con ellos.

Entre otros, se coordina con:

- Declaración de Propósito.
- Política de Gobernanza de Partes Interesadas.
- Código Ético.
- Política Anticorrupción.
- Política de Derechos Humanos.
- Política de Diversidad, Equidad e Inclusión.
- Política de Accesibilidad Universal.
- Política Ambiental.
- Política de Compras Responsables.

- Política de Marketing Ético.
- Política Retributiva.
- Sistema Interno de Información.
- Metodología de Hospitalidad Regenerativa Integral (HRI).
- Proyecto Malla Viva.
- Proyecto Territorio Vivo.
- Programa Mi Tribu.
- Human(e) Room y demás iniciativas de impacto social y ambiental.

La integración de estos documentos garantiza que la incidencia pública de MarSenses responda a un modelo único de gobernanza, evitando contradicciones entre los compromisos públicos asumidos por la organización y su actuación interna.

7.7 Principio de responsabilidad institucional

MarSenses reconoce que toda actuación pública realizada en nombre de la organización tiene capacidad para influir en la confianza de las partes interesadas y en la reputación de la empresa.

Por ello, la representación institucional deberá ejercerse siempre desde la responsabilidad, el rigor técnico, la transparencia y el respeto a la pluralidad, contribuyendo a fortalecer la confianza de la sociedad en las empresas como agentes capaces de generar valor económico, social y ambiental de forma equilibrada y sostenible.

CAPÍTULO 8

8. Proceso de gestión de la incidencia pública responsable

8.1 Finalidad del proceso

MarSenses Hotels & Homes establece un proceso interno para garantizar que cualquier actuación de incidencia pública sea planificada, analizada, aprobada, ejecutada y evaluada de forma rigurosa, transparente y coherente con el propósito corporativo y con el modelo de Hospitalidad Regenerativa Integral (HRI).

Este procedimiento busca asegurar que las decisiones institucionales no dependan de circunstancias coyunturales, sino de un sistema objetivo de análisis basado en el interés general, la evidencia disponible y el impacto potencial sobre el conjunto del ecosistema.

La gestión de la incidencia pública se concibe como un proceso de mejora continua que integra la planificación estratégica, la evaluación de riesgos, la participación de las partes interesadas y la medición de resultados.

8.2 Identificación de asuntos de interés público

La organización realizará un seguimiento continuo del entorno para identificar aquellos asuntos que puedan resultar relevantes para su actividad, para el sector turístico o para las partes interesadas.

Esta identificación podrá realizarse a partir de:

- cambios legislativos o regulatorios;
- consultas públicas;
- iniciativas parlamentarias;
- estrategias de las administraciones públicas;
- investigaciones científicas;
- tendencias del sector turístico;
- expectativas de las partes interesadas;
- riesgos emergentes;
- oportunidades de mejora para los destinos turísticos;
- proyectos de innovación;
- resultados del sistema de escucha activa de MarSenses.

La organización prestará especial atención a aquellos asuntos relacionados con la regeneración de los ecosistemas turísticos y el fortalecimiento de su capacidad adaptativa.

8.3 Análisis previo

Antes de adoptar cualquier posición pública se realizará un análisis que incluirá, cuando resulte necesario:

- contexto del asunto;
- marco jurídico aplicable;
- evidencia científica disponible;
- conocimiento técnico existente;
- riesgos y oportunidades;
- impacto esperado;
- relación con el propósito corporativo;
- alineación con HRI;
- expectativas de las partes interesadas;
- posibles efectos reputacionales;
- compatibilidad con las políticas internas.

Cuando el asunto sea especialmente complejo podrán solicitarse informes externos o consultas a especialistas independientes.

8.4 Participación de las partes interesadas

Siempre que la naturaleza del asunto lo aconseje, la organización procurará conocer la opinión de las partes interesadas que puedan verse afectadas por la decisión.

Esta participación podrá desarrollarse mediante:

- reuniones;
- grupos de trabajo;
- consultas técnicas;
- entrevistas;
- talleres colaborativos;
- mesas de diálogo;
- foros sectoriales;
- procesos participativos internos.

La finalidad de esta participación será enriquecer la calidad de la decisión, identificar posibles impactos no previstos y fortalecer la legitimidad del posicionamiento institucional.

8.5 Toma de decisión

Una vez finalizado el análisis, la Dirección General elaborará una propuesta de actuación que incluirá, al menos:

- descripción del asunto;
- objetivo perseguido;
- análisis realizado;
- impactos previstos;
- riesgos identificados;
- alternativas consideradas;
- justificación de la propuesta;
- recomendación final.

Cuando la relevancia estratégica del asunto lo requiera, la propuesta será elevada a la Administradora Única para su aprobación.

8.6 Ejecución

Las actuaciones institucionales podrán materializarse, entre otras formas, mediante:

- reuniones institucionales;
- participación en consultas públicas;
- comparecencias;
- adhesión a declaraciones o manifiestos;
- elaboración de informes técnicos;
- colaboración con universidades;
- participación en grupos de trabajo;
- intervenciones en congresos;
- publicaciones;
- campañas de sensibilización;
- colaboración con organizaciones empresariales o sociales.

Toda actuación deberá desarrollarse respetando los principios establecidos en esta política y en el resto del sistema de gobernanza de MarSenses.

8.7 Registro y trazabilidad

La organización mantendrá un registro interno de aquellas actuaciones institucionales que, por su relevancia, deban formar parte del sistema de gobernanza.

Siempre que resulte aplicable, dicho registro incluirá:

- asunto tratado;
- fecha;
- personas participantes;
- organismos o entidades implicadas;
- documentación utilizada;
- decisiones adoptadas;
- actuaciones realizadas;
- resultados obtenidos.

Este registro facilitará la rendición de cuentas, el aprendizaje organizativo y la mejora continua.

8.8 Seguimiento y evaluación

Finalizada cada actuación relevante, la organización analizará los resultados obtenidos considerando aspectos como:

- grado de cumplimiento de los objetivos;
- impacto generado;
- efectos sobre las partes interesadas;
- contribución al propósito corporativo;
- coherencia con HRI;
- riesgos detectados;
- oportunidades de mejora;
- aprendizajes obtenidos.

Cuando resulte posible, la evaluación incorporará indicadores cuantitativos y cualitativos que permitan valorar la eficacia de la actuación y orientar futuras decisiones.

8.9 Mejora continua

MarSenses entiende la incidencia pública como un proceso dinámico sujeto a aprendizaje permanente.

Por ello, la experiencia adquirida, la evolución del conocimiento científico, los cambios sociales, las expectativas de las partes interesadas y el desarrollo de la Hospitalidad Regenerativa Integral servirán para revisar periódicamente este procedimiento, reforzar su eficacia y mejorar la contribución de la organización al desarrollo de un turismo más ético, responsable y regenerativo.

CAPÍTULO 9

9. Integridad, independencia política y prevención de la corrupción

9.1 Principio de integridad institucional

La confianza constituye uno de los activos más valiosos de MarSenses Hotels & Homes. En consecuencia, toda actividad de incidencia pública deberá desarrollarse bajo los más altos estándares de integridad, ética y responsabilidad institucional.

La organización entiende que la influencia legítima únicamente puede ejercerse mediante el diálogo transparente, la aportación de conocimiento, la colaboración técnica

y la participación responsable en los procesos democráticos establecidos por la legislación.

En ningún caso la capacidad de influencia de MarSenses podrá utilizarse para obtener ventajas indebidas, favorecer intereses particulares contrarios al interés general o alterar la independencia de las instituciones públicas.

9.2 Independencia política

MarSenses mantiene una posición de absoluta independencia respecto de partidos políticos, coaliciones electorales, candidaturas, organizaciones de naturaleza partidista o cualquier otra entidad cuya finalidad principal sea la representación política.

La organización no adopta posiciones institucionales en favor o en contra de opciones políticas concretas. Sus actuaciones estarán orientadas exclusivamente a los asuntos relacionados con su propósito corporativo, la mejora del sector turístico, la protección de las personas, el fortalecimiento de las comunidades y la regeneración de los territorios.

Esta independencia garantiza que la participación de MarSenses en el debate público responda al interés general y no a afinidades ideológicas o intereses partidistas.

9.3 Relaciones con las administraciones públicas

Las relaciones con las administraciones públicas deberán desarrollarse conforme a los principios de:

- legalidad;
- objetividad;
- respeto institucional;
- transparencia;
- cooperación;
- buena fe;
- igualdad de trato;
- profesionalidad.

Las personas que actúen en representación de MarSenses deberán facilitar información veraz, completa y técnicamente fundamentada, evitando cualquier actuación que pueda interpretarse como presión indebida o intento de influir de forma improcedente en la toma de decisiones públicas.

9.4 Contribuciones políticas

Como norma general, MarSenses no realizará aportaciones económicas, donaciones, patrocinios o cualquier otra forma de financiación destinada a partidos políticos, candidaturas electorales o campañas políticas.

Asimismo, la organización no condicionará sus relaciones comerciales, institucionales o contractuales a la afiliación política, ideología o posicionamiento de ninguna persona u organización.

En el supuesto excepcional de que la legislación permita alguna colaboración institucional de carácter no partidista, esta deberá:

- estar plenamente justificada;
- cumplir la normativa vigente;
- contar con la autorización de la Administradora Única;
- quedar registrada documentalmente;
- realizarse con absoluta transparencia.

9.5 Corrupción, soborno y tráfico de influencias

MarSenses mantiene una política de **tolerancia cero** frente a cualquier forma de:

- corrupción;
- soborno;
- fraude;
- extorsión;
- tráfico de influencias;
- malversación;
- conflicto de interés no gestionado;
- uso indebido de información privilegiada;
- cualquier práctica destinada a obtener ventajas ilegítimas.

Queda expresamente prohibido:

- ofrecer dinero, regalos, favores o cualquier beneficio para influir en decisiones públicas;
- aceptar ventajas personales derivadas del ejercicio de funciones institucionales;
- utilizar la representación de la empresa para obtener beneficios particulares;
- realizar pagos de facilitación o cualquier otra práctica prohibida por la legislación.

9.6 Conflictos de interés

Todas las personas que participen en actividades de incidencia pública deberán actuar con independencia y objetividad.

Cuando exista cualquier circunstancia que pueda generar un conflicto entre los intereses personales y los intereses de MarSenses, la persona afectada deberá comunicarlo de forma inmediata y abstenerse de intervenir hasta que la situación haya sido evaluada conforme a los procedimientos internos.

La organización promoverá una cultura basada en la transparencia y la gestión preventiva de los conflictos de interés.

9.7 Regalos, invitaciones y hospitalidad

Las relaciones institucionales pueden implicar intercambios protocolarios de cortesía. No obstante, estos deberán mantenerse siempre dentro de límites razonables y nunca podrán comprometer la independencia de las personas implicadas.

No podrán ofrecerse ni aceptarse regalos, invitaciones o beneficios que:

- puedan influir, o aparentar influir, en una decisión;
- generen obligaciones recíprocas;
- superen los límites establecidos por las políticas internas;
- puedan afectar a la imagen de integridad de la organización.

Cualquier situación que genere dudas deberá ponerse en conocimiento de la Dirección General antes de aceptar o realizar cualquier atención institucional.

9.8 Transparencia y rendición de cuentas

MarSenses fomentará la máxima transparencia en el desarrollo de sus actividades de incidencia pública.

Siempre que resulte apropiado, la organización documentará y conservará información relativa a:

- reuniones institucionales relevantes;
- posicionamientos públicos;
- consultas regulatorias;
- colaboraciones institucionales;
- participación en foros y organizaciones sectoriales;
- informes técnicos elaborados;
- actuaciones de representación institucional.

Esta información permitirá fortalecer la trazabilidad, facilitar la supervisión interna y reforzar la confianza de las partes interesadas.

9.9 Cultura ética

MarSenses entiende que la prevención de la corrupción no depende únicamente de normas y controles, sino también de la construcción de una cultura organizativa basada en la integridad.

Por ello, la organización promoverá la formación continua, la sensibilización, el liderazgo ejemplar y la responsabilidad individual como elementos esenciales para garantizar que toda actividad de incidencia pública se desarrolle conforme a los más altos estándares éticos y de buen gobierno.

La integridad institucional constituye un principio irrenunciable del modelo de Hospitalidad Regenerativa Integral (HRI) y un requisito indispensable para mantener la legitimidad de la organización como agente de transformación positiva de los destinos turísticos y de la sociedad.

CAPÍTULO 10

10. Transparencia, comunicación y rendición de cuentas

10.1 Compromiso con la transparencia

MarSenses Hotels & Homes considera que la transparencia es un principio esencial para garantizar la legitimidad de cualquier actividad de incidencia pública. Las organizaciones que participan en el debate público deben facilitar que sus grupos de interés comprendan por qué intervienen, qué objetivos persiguen y sobre qué principios fundamentan sus posiciones.

Por ello, la organización desarrollará sus actuaciones institucionales de forma abierta, documentada y verificable, favoreciendo la confianza de las administraciones públicas, las personas trabajadoras, los clientes, los proveedores, las comunidades locales, las organizaciones sociales y el conjunto de la sociedad.

La transparencia no se limita a la publicación de información, sino que implica la voluntad de explicar las decisiones adoptadas, asumir responsabilidades y facilitar mecanismos que permitan evaluar la coherencia entre los compromisos públicos y la actuación real de la organización.

10.2 Comunicación responsable

Toda comunicación relacionada con actividades de incidencia pública deberá respetar los principios establecidos en el Código Ético y en la Política de Marketing Ético de MarSenses.

En consecuencia, las comunicaciones institucionales deberán ser:

- veraces;
- objetivas;
- comprensibles;
- proporcionadas;
- respetuosas;
- fundamentadas en información verificable;
- coherentes con las actuaciones desarrolladas por la organización.

MarSenses evitará difundir información falsa, manipulada, descontextualizada o que pueda inducir a error, así como mensajes que fomenten la discriminación, el enfrentamiento o la desinformación.

10. 3 Publicación de la política

La presente Política de Incidencia Pública Responsable será publicada en la página web corporativa de MarSenses, permaneciendo accesible para todas las personas interesadas.

Asimismo, la organización promoverá su difusión interna para garantizar que todas las personas con responsabilidades de representación institucional conozcan su contenido y comprendan las obligaciones derivadas de la misma.

10.4 Información pública sobre la actividad institucional

Con el objetivo de reforzar la transparencia, MarSenses podrá incorporar en sus informes corporativos, memorias o publicaciones institucionales información relativa a las principales actuaciones de incidencia pública desarrolladas durante el ejercicio.

Siempre que resulte pertinente, esta información podrá incluir:

- principales asuntos abordados;
- participación en procesos de consulta pública;
- colaboración con administraciones públicas;
- participación en organizaciones empresariales o sectoriales;
- iniciativas desarrolladas junto a entidades sociales, universidades o centros de investigación;
- informes o propuestas técnicas elaboradas;

- actuaciones relevantes vinculadas al propósito corporativo.

La información publicada respetará en todo momento la normativa aplicable en materia de confidencialidad, protección de datos y secreto empresarial.

10.5 Contribuciones políticas

Como muestra de su compromiso con la transparencia, MarSenses hará pública cualquier contribución política o colaboración institucional que, con carácter excepcional, pudiera realizarse conforme a la legislación vigente y a lo establecido en esta política.

En todo caso, la organización mantiene el compromiso general de no realizar aportaciones económicas a partidos políticos ni a campañas electorales.

10.6 Indicadores de seguimiento

Con el fin de evaluar la eficacia del sistema de incidencia pública responsable, la organización podrá realizar un seguimiento periódico, entre otros, de los siguientes indicadores:

- actuaciones institucionales desarrolladas;
- procesos de consulta pública en los que se haya participado;
- propuestas técnicas presentadas;
- colaboraciones con entidades académicas y científicas;
- iniciativas desarrolladas con administraciones públicas;
- actividades realizadas junto a organizaciones sociales;
- comunicaciones recibidas a través del Sistema Interno de Información relacionadas con esta política;
- acciones formativas impartidas;
- revisiones realizadas de la presente política;
- grado de cumplimiento de los objetivos establecidos.

Estos indicadores podrán integrarse en el sistema de medición de la Hospitalidad Regenerativa Integral (HRI), permitiendo valorar no solo la actividad desarrollada, sino también su contribución a la regeneración de los ecosistemas de hospitalidad.

10.7 Rendición de cuentas

La Dirección General informará periódicamente a la Administradora Única sobre la aplicación de esta política y sobre aquellas actuaciones institucionales que, por su relevancia, impacto o riesgo, requieran un seguimiento específico.

La revisión periódica permitirá identificar oportunidades de mejora, fortalecer la coherencia entre el posicionamiento público y la gestión interna, e incorporar los aprendizajes derivados de la experiencia acumulada por la organización.

MarSenses entiende la rendición de cuentas como un ejercicio permanente de responsabilidad y mejora continua, orientado a fortalecer la confianza de todas las partes interesadas y a consolidar un modelo de gobernanza basado en la integridad, la transparencia y la creación de valor compartido.

CAPÍTULO 11

11. Formación, cumplimiento, canal de comunicación y mejora continua

11.1Cultura de integridad y responsabilidad pública

MarSenses Hotels & Homes considera que una política de incidencia pública responsable únicamente resulta eficaz cuando forma parte de la cultura organizativa. La integridad institucional no depende exclusivamente de normas o procedimientos, sino del compromiso cotidiano de las personas que representan a la organización y de la coherencia entre los valores declarados y las decisiones adoptadas.

Por ello, la organización promoverá una cultura basada en la ética, la transparencia, la responsabilidad, el respeto institucional y la generación de impacto positivo, integrando estos principios en su modelo de liderazgo y en sus procesos de toma de decisiones.

11.2 Formación y sensibilización

MarSenses impulsará acciones de formación y sensibilización dirigidas, especialmente, a aquellas personas que, por razón de sus funciones, mantengan relaciones institucionales o participen en actividades de incidencia pública.

La formación podrá abordar, entre otras materias:

- principios de esta política;
- ética empresarial y buen gobierno;
- prevención de la corrupción y del soborno;
- gestión de conflictos de interés;
- relaciones con las administraciones públicas;
- comunicación institucional responsable;
- derechos humanos;
- Hospitalidad Regenerativa Integral (HRI);
- cumplimiento normativo y responsabilidad corporativa.

El contenido de las acciones formativas será revisado periódicamente para adaptarlo a la evolución normativa, a las necesidades de la organización y a las mejores prácticas nacionales e internacionales.

11.3 Canal de comunicación y reporte

Todas las personas trabajadoras, colaboradoras, proveedores y demás partes interesadas podrán comunicar, de buena fe, cualquier hecho que pudiera suponer un incumplimiento de la presente política o de los principios de actuación de MarSenses.

Estas comunicaciones podrán realizarse a través del **Sistema Interno de Información** de la organización, de conformidad con su normativa interna y con la legislación vigente.

La organización garantizará:

- la confidencialidad de la identidad de la persona informante;
- la protección frente a cualquier forma de represalia;
- la tramitación objetiva e imparcial de las comunicaciones recibidas;
- el respeto a los derechos de todas las personas afectadas;
- la adopción, cuando proceda, de medidas correctoras y preventivas.

Las comunicaciones realizadas de mala fe o con conocimiento de su falsedad podrán dar lugar a las actuaciones previstas en la normativa interna y en la legislación aplicable.

11.4 Supervisión del cumplimiento

La Dirección General realizará un seguimiento periódico del grado de aplicación de esta política, verificando su integración en los procesos de la organización y proponiendo, cuando resulte necesario, medidas de mejora.

La Administradora Única supervisará el funcionamiento general del sistema, evaluando la eficacia de las medidas implantadas y promoviendo las actuaciones necesarias para reforzar el modelo de gobernanza.

11.5 Incumplimientos

El incumplimiento de lo dispuesto en esta política podrá dar lugar a la adopción de las medidas disciplinarias, contractuales o legales que resulten aplicables, de conformidad con la normativa vigente y con los procedimientos internos de MarSenses.

Cuando los hechos pudieran constituir una infracción administrativa o un ilícito penal, la organización colaborará plenamente con las autoridades competentes.

11.2. Revisión y mejora continua

La presente política será revisada, como mínimo, con periodicidad anual o cuando concurran circunstancias que aconsejen su actualización, tales como:

- modificaciones legislativas o regulatorias;
- cambios en la estructura de la organización;
- evolución del modelo de Hospitalidad Regenerativa Integral (HRI);
- resultados de auditorías internas o externas;
- recomendaciones de las partes interesadas;
- identificación de nuevas buenas prácticas nacionales o internacionales.

Las revisiones tendrán como objetivo fortalecer la eficacia del sistema, mejorar su integración con el resto del modelo de gobernanza y asegurar que la incidencia pública de MarSenses continúe desarrollándose conforme a los más altos estándares de integridad, transparencia y responsabilidad.

11. 4 Aprobación, entrada en vigor y publicación

La presente **Política de Incidencia Pública Responsable** ha sido aprobada por la **Administradora Única de MarSenses Hotels & Homes** y entra en vigor en la fecha de su aprobación.

La política será comunicada internamente, estará disponible para todas las personas trabajadoras y será publicada en la página web corporativa, garantizando su accesibilidad para todas las partes interesadas.

Con esta política, MarSenses reafirma su compromiso de ejercer su capacidad de influencia de manera ética, transparente y basada en el conocimiento, contribuyendo al desarrollo de un modelo turístico más responsable, regenerativo y orientado al interés general.

ANEXOS

ANEXO I

Mapa Estratégico de Asuntos de Incidencia Pública de MarSenses Hotels & Homes

El presente mapa constituye el instrumento de referencia para orientar la actividad de incidencia pública de MarSenses Hotels & Homes. Su finalidad es identificar aquellos

ámbitos en los que la organización puede aportar conocimiento, experiencia, innovación y capacidad de transformación, garantizando que cualquier posicionamiento institucional mantenga una relación directa con el propósito corporativo y con el modelo de Hospitalidad Regenerativa Integral (HRI).

Cada asunto estratégico se encuentra vinculado a los distintos sistemas del ecosistema HRI y a la documentación interna de la organización, permitiendo que toda actuación pública sea coherente con el modelo global de gobernanza.

Asunto estratégico	Relación con HRI	Documentación vinculada
Gobernanza corporativa buen gobierno	Sistema de Gobernanza e Institucional	Declaración de Propósito, Código Étic Política de Gobernanza, Política Anticorrupción
Transparencia y ética empresarial	Sistema de Gobernanza	Código Ético, Sistema Interno de Información, Política Anticorrupción
Turismo regenerativo	Sistema Territorial, Ambiental y Científico	HRI, Malla Viva, Territorio Vivo
Desarrollo de destinos turísticos	Sistema Territorial	Declaración de Propósito, HRI
Personas y bienestar	Sistema Humano	Política de Personas y Bienestar, Políti Retributiva
Empleo digno	Sistema Humano y Organizacional	Política Retributiva, Política de Persona
Salud laboral	Sistema Humano	Política de Personas y Bienestar
Liderazgo responsable	Sistema Organizacional	Código Ético, Política de Gobernanza
Diversidad, equidad e inclusión	Sistema Humano y Relacional	Política DEI, Plan de Igualdad, Mi Tribu
Derechos LGTBIQ+	Sistema Humano	Política DEI

Igualdad de oportunidad	Sistema Humano	Plan de Igualdad
Accesibilidad universal	Sistema Humano, Territoria y Organizacional	Política de Accesibilidad Universal
Derechos humanos	Sistema Humano e Institucional	Política de Derechos Humanos
Integración laboral	Sistema Humano	Políticas de Personas
Agricultura regenerativa	Sistema Ambiental	Malla Viva
Biodiversidad	Sistema Ambiental	Política Ambiental
Patrimonio regenerativo	Sistema Ambiental y Territorial	HRI, Malla Viva, Territorio Vivo
Cambio climático	Sistema Ambiental	Política Ambiental
Gestión eficiente del agu	Sistema Ambiental	Política Ambiental
Economía circular	Sistema Económico y Ambiental	Política Ambiental
Compras responsables	Sistema Económico	Política de Compras Responsables
Economía local	Sistema Territorial	Política de Compras
Innovación	Sistema Científico	HRI
Investigación científica	Sistema Científico	HRI
Formación	Sistema del Conocimiento	Política de Formación
Desarrollo del conocimiento	Sistema Científico	HRI
Comunidades locales	Sistema Territorial y Relacional	Política de Partes Interesadas
Participación ciudadana	Sistema Relacional	Política de Gobernanza de Partes Interesadas
Inclusión social	Sistema Humano	Mi Tribu, programas de inserción

Cultura	Sistema Cultural	Declaración de Propósito
Patrimonio cultural	Sistema Cultural	HRI
Innovación social	Sistema Organizacional	HRI
Resiliencia territorial	Sistema Territorial	Territorio Vivo
Colaboración público-privada	Sistema Institucional	Política de Incidencia Pública
Universidad e investigaci	Sistema Científico	HRI
Inteligencia territorial	Sistema Científico y Territorial	HRI
Datos e indicadores	Sistema Científico	Sistema de Indicadores HRI
Hospitalidad Regenerativ Integral	Todos los sistemas	Metodología HRI

Naturaleza dinámica del mapa

El presente Mapa Estratégico tiene carácter dinámico y será revisado periódicamente para incorporar nuevos asuntos emergentes, avances científicos, cambios regulatorios, expectativas de las partes interesadas o nuevos proyectos estratégicos desarrollados por MarSenses.

La organización entiende que la incidencia pública debe evolucionar al mismo ritmo que evoluciona el conocimiento, el territorio y la propia capacidad regenerativa de los ecosistemas de hospitalidad, asegurando que sus posiciones institucionales continúen aportando valor real a la sociedad y manteniendo una plena coherencia con el propósito corporativo y con el modelo de Hospitalidad Regenerativa Integral (HRI).

ANEXO II

Matriz de Evaluación y Aprobación de Actuaciones de Incidencia Pública

1. **Finalidad**

La presente matriz constituye una herramienta de gobernanza destinada a facilitar una toma de decisiones objetiva, transparente y trazable antes de que MarSenses Hotels & Homes adopte cualquier posicionamiento público, participe en procesos regulatorios, apoye iniciativas institucionales o desarrolle actividades de incidencia pública.

Su aplicación garantiza que todas las actuaciones mantengan una coherencia plena con el propósito corporativo, con el modelo de Hospitalidad Regenerativa Integral (HRI), con las políticas internas y con las expectativas de las partes interesadas.

La utilización de esta matriz será obligatoria para todas aquellas actuaciones institucionales que, por su relevancia, puedan afectar a la reputación, la estrategia, las relaciones institucionales o la generación de impacto de la organización.

2. **Matriz de evaluación**

Cada criterio deberá valorarse utilizando la siguiente escala:

- 0: No cumple.
- 1: Cumplimiento bajo.
- 2: Cumplimiento parcial.
- 3: Cumplimiento adecuado.
- 4: Cumplimiento alto.
- 5: Cumplimiento excelente.

Alineación estratégica

Criterio	Puntuación
Está alineado con el Propósito de MarSenses	

Está alineado con los principios de la Hospitalidad Regenerativa Integral (HRI)

Criterio	Puntuación
Contribuye al interés general	
Es coherente con las políticas corporativas	
Refuerza la estrategia de largo plazo de la organización	

Impacto esperado

Criterio	Puntuación
Genera beneficios para las personas Favorece a las comunidades locales Contribuye a la regeneración ambiental Mejora el ecosistema turístico	
Produce impactos positivos medibles	

Evidencia disponible

Criterio	Puntuación
Existe evidencia científica suficiente Existen datos verificables	
Se dispone de conocimiento técnico especializado	
La organización posee experiencia práctica en la materia El posicionamiento puede justificarse objetivamente	

Riesgos

Criterio	Puntuación
Riesgo legal controlado	
Riesgo reputacional asumible	

Criterio	Puntuación
Riesgo operativo reducido	
Riesgo para las partes interesadas controlado	Riesgo institucional aceptable

Gobernanza

Criterio	Puntuación
No existe conflicto de interés	
Se mantiene la independencia política	La actuación es transparente
Puede documentarse y auditarse	Respeta el Código Ético

Contribución al ecosistema HRI

La actuación deberá analizar su contribución sobre cada uno de los sistemas definidos por la Hospitalidad Regenerativa Integral.

Sistema	Impacto esperado
Sistema Humano	
Sistema Organizacional	
Sistema Ambiental	
Sistema Territorial	
Sistema Económico	
Sistema Cultural	
Sistema Relacional	
Sistema Institucional	

Sistema Impacto esperado

Sistema Científico Sistema de Gobernanza

3. **Resultado de la evaluación**

Una vez completada la matriz, la Dirección General emitirá una recomendación:

- Aprobación directa, cuando la actuación presente una elevada alineación estratégica, un impacto positivo significativo y riesgos bajos.
- Aprobación condicionada, cuando sea necesario incorporar medidas correctoras, ampliar el análisis o consultar a partes interesadas.
- No aprobación, cuando la actuación no resulte coherente con el propósito corporativo, los principios de la organización o el modelo HRI.

Las actuaciones de especial relevancia estratégica serán elevadas a la Administradora Única para su validación final.

4. **Seguimiento posterior**

Finalizada la actuación, la organización realizará una evaluación de resultados que incluirá, al menos:

- grado de cumplimiento de los objetivos;
- impacto generado;
- resultados obtenidos;
- lecciones aprendidas;
- oportunidades de mejora;
- contribución efectiva al modelo de Hospitalidad Regenerativa Integral.

5. **Integración con el sistema de gobernanza**

La presente matriz forma parte del Sistema de Gobernanza de MarSenses Hotels & Homes y se integra con:

- Declaración de Propósito.
- Política de Gobernanza de Partes Interesadas.

- Código Ético.
- Política Anticorrupción.
- Política de Derechos Humanos.
- Política de Diversidad, Equidad e Inclusión.
- Política de Accesibilidad Universal.
- Política Ambiental.
- Política de Compras Responsables.
- Política de Marketing Ético.
- Sistema Interno de Información.
- Hospitalidad Regenerativa Integral (HRI).

Esta integración garantiza que toda actuación de incidencia pública sea evaluada desde una perspectiva sistémica, considerando simultáneamente sus implicaciones éticas, sociales, ambientales, económicas, territoriales e institucionales, reforzando la coherencia y la solidez del modelo de gobernanza de MarSenses.

ANEXO III

Catálogo Estratégico de Posicionamientos

Institucionales de MarSenses Hotels & Homes

- Finalidad

El presente Catálogo Estratégico identifica los ámbitos sobre los que MarSenses Hotels & Homes considera legítimo desarrollar actividades de incidencia pública, participación institucional, colaboración con administraciones públicas o emisión de posicionamientos corporativos.

No constituye un listado cerrado de materias, sino un marco de referencia que garantiza que cualquier actuación pública mantenga una relación directa con el propósito corporativo, la estrategia de la organización y el modelo de Hospitalidad Regenerativa Integral (HRI).

La organización únicamente desarrollará actuaciones de incidencia pública cuando pueda aportar conocimiento, experiencia, innovación, evidencia o soluciones que contribuyan al interés general.

- **Gobernanza y ética empresarial**

MarSenses podrá posicionarse públicamente para promover:

- Buen gobierno corporativo.
- Transparencia empresarial.

- Integridad institucional.
- Lucha contra la corrupción.
- Prevención del soborno.
- Rendición de cuentas.
- Cumplimiento normativo.
- Gobernanza responsable.
- Protección de las personas informantes.
- Fortalecimiento de la confianza en las instituciones.

- **Transformación del turismo**

La organización podrá participar en iniciativas relacionadas con:

- Turismo regenerativo.
- Hospitalidad Regenerativa Integral.
- Calidad de los destinos turísticos.
- Capacidad de carga y equilibrio territorial.
- Gobernanza de destinos.
- Innovación turística.
- Competitividad responsable.
- Desestacionalización.
- Diversificación de la oferta.
- Digitalización responsable.
- Calidad del empleo turístico.

- **Personas**

MarSenses podrá impulsar iniciativas vinculadas a:

- Bienestar laboral.
- Salud física y mental.
- Liderazgo responsable.
- Conciliación.
- Flexibilidad organizativa.
- Formación continua.
- Desarrollo profesional.
- Gestión del talento.
- Igualdad de oportunidades.
- Calidad del empleo.

- **Diversidad e inclusión**

La organización promoverá actuaciones relacionadas con:

- Igualdad efectiva.
- Diversidad.
- Inclusión laboral.
- Derechos de las personas LGTBIQ+.
- Inclusión de personas con discapacidad.
- Accesibilidad universal.
- Eliminación de barreras.
- Diseño universal.
- No discriminación.
- Entornos laborales inclusivos.

- **Derechos humanos**

MarSenses podrá apoyar iniciativas destinadas a:

- Protección de los derechos humanos.
- Debida diligencia empresarial.
- Igualdad.
- Protección de colectivos vulnerables.
- Condiciones laborales dignas.
- Respeto a la dignidad humana.
- Derechos de la infancia.
- Protección frente a cualquier forma de explotación.

- **Medio ambiente**

La organización podrá posicionarse sobre:

- Cambio climático.
- Adaptación climática.
- Descarbonización.
- Biodiversidad.
- Restauración ecológica.
- Protección del paisaje.
- Gestión del agua.
- Energía.

- Economía circular.
- Reducción de residuos.
- Consumo responsable.
- Conservación del patrimonio natural.

- **Agricultura regenerativa y patrimonio regenerativo**

MarSenses podrá desarrollar actuaciones destinadas a promover:

- Agricultura regenerativa.
- Restauración de suelos.
- Agroecología.
- Biodiversidad funcional.
- Producción alimentaria responsable.
- Economía local.
- Patrimonio regenerativo.
- Restauración de ecosistemas.
- Paisaje mediterráneo.
- Soberanía alimentaria.

- **Ciencia e innovación**

La organización podrá colaborar en:

- Investigación aplicada.
- Universidades.
- Centros tecnológicos.
- Desarrollo metodológico.
- Indicadores de impacto.
- Inteligencia territorial.
- Ciencia abierta.
- Innovación organizacional.
- Transferencia del conocimiento.
- Hospitalidad Regenerativa Integral.
- Desarrollo territorial

La organización podrá impulsar actuaciones relacionadas con:

- Desarrollo local.
- Cohesión territorial.
- Comunidades locales.
- Participación ciudadana.
- Gobernanza colaborativa.
- Economía de proximidad.
- Patrimonio cultural.
- Identidad territorial.
- Resiliencia comunitaria.
- Cooperación institucional.

- **Educación y conocimiento**

MarSenses considera la educación uno de los principales motores de transformación social.

Por ello podrá participar en iniciativas relacionadas con:

- Formación profesional.
- Educación superior.
- Investigación.
- Divulgación científica.
- Cultura regenerativa.
- Sensibilización ambiental.
- Liderazgo ético.
- Aprendizaje permanente.

- **Innovación social**

La organización podrá colaborar en iniciativas dirigidas a:

- Inclusión social.
- Empleo para colectivos vulnerables.
- Alianzas con entidades sociales.
- Economía social.
- Innovación comunitaria.
- Voluntariado corporativo.
- Impacto social.

- Desarrollo comunitario.

- **Relaciones institucionales**

MarSenses podrá colaborar con:

- Administraciones públicas.
- Universidades.
- Centros de investigación.
- Organizaciones empresariales.
- Organizaciones sociales.
- Fundaciones.
- Colegios profesionales.
- Organismos internacionales.
- Instituciones educativas.
- Redes de conocimiento.

Estas relaciones deberán desarrollarse siempre desde la independencia, la transparencia y el interés general.

- **Principio de coherencia institucional**

MarSenses únicamente defenderá públicamente aquellos asuntos respecto de los cuales exista una coherencia demostrable entre el posicionamiento institucional y las actuaciones desarrolladas por la organización.

La empresa considera que la legitimidad para influir en el debate público nace del ejemplo, de la experiencia práctica y de la capacidad de demostrar, mediante hechos verificables, que los principios defendidos forman parte de su modelo de gestión.

En consecuencia, este Catálogo Estratégico no constituye únicamente una relación de materias sobre las que la organización puede pronunciarse, sino una declaración del modelo de empresa que MarSenses aspira a consolidar: una organización que utiliza su capacidad de influencia para contribuir, desde el conocimiento, la ética y la Hospitalidad Regenerativa Integral (HRI), a la construcción de un turismo y de una sociedad más responsables, resilientes y regenerativos.

ANEXO IV

Marco de Posicionamiento Institucional de MarSenses Hotels & Homes

«Cuándo debemos posicionarnos y cuándo debemos guardar silencio»

1. Introducción

Uno de los mayores riesgos de la incidencia pública responsable consiste en pronunciarse sobre todos los asuntos que generan atención mediática. La velocidad con la que circula la información, la presión social y el uso intensivo de las redes sociales pueden llevar a las organizaciones a emitir posicionamientos precipitados que no aportan valor, no están suficientemente fundamentados o exceden el ámbito de conocimiento de la empresa.

MarSenses Hotels & Homes entiende que la responsabilidad institucional no consiste en opinar sobre todo, sino en saber cuándo una organización puede realizar una contribución útil, rigurosa y coherente con su propósito.

Por ello, el silencio también constituye, en determinadas circunstancias, una decisión responsable.

Esta organización considera que la legitimidad para participar en el debate público debe construirse sobre el conocimiento, la experiencia, la evidencia y la coherencia, nunca sobre la búsqueda de notoriedad, la presión mediática o la oportunidad reputacional.

2. MarSenses SÍ se posicionará cuando…

La organización, con carácter general, adoptará una posición institucional cuando concurran la mayoría de las siguientes circunstancias:

- El asunto esté relacionado con nuestro propósito.
- Exista una relación directa con nuestra actividad empresarial.
- Dispongamos de conocimiento técnico suficiente.
- Nuestra experiencia pueda ayudar a mejorar una decisión pública.
- Exista evidencia científica o técnica que respalde el posicionamiento.
- La actuación pueda generar un impacto positivo para la sociedad.
- Exista coherencia entre lo que defendemos y lo que hacemos.
- El posicionamiento contribuya al fortalecimiento del ecosistema turístico y de las comunidades donde operamos.

3. MarSenses NO se posicionará cuando…

La organización evitará intervenir cuando:

- el asunto no tenga relación con su propósito;
- carezca de conocimiento suficiente sobre la materia;
- no exista evidencia objetiva;
- el posicionamiento responda únicamente a intereses reputacionales;
- la actuación pueda interpretarse como apoyo partidista;
- la empresa no haya desarrollado previamente actuaciones coherentes con el mensaje que pretende transmitir;
- la intervención no aporte valor al interés general.

4. Asuntos sobre los que MarSenses tiene una responsabilidad reforzada

Sin perjuicio de otros ámbitos que puedan surgir en el futuro, la organización considera que existe una responsabilidad especial para participar en el debate público cuando estén en juego cuestiones relacionadas con:

- dignidad de las personas;
- derechos humanos;
- igualdad de oportunidades;

- diversidad e inclusión;
- accesibilidad universal;
- bienestar laboral;
- protección de la infancia;
- lucha contra cualquier forma de discriminación;
- ética empresarial;
- corrupción;
- transparencia;
- sostenibilidad;
- regeneración ambiental;
- protección del patrimonio natural;
- calidad del empleo;
- futuro del turismo;
- desarrollo de los destinos turísticos;
- conocimiento científico aplicado al turismo.

En estos ámbitos, el silencio institucional deberá valorarse cuidadosamente, especialmente cuando la organización pueda aportar soluciones o evidencia basada en su experiencia.

5. El principio de humildad institucional

MarSenses reconoce que ninguna empresa posee todas las respuestas.

Por ello, cuando existan materias que excedan el ámbito de conocimiento de la organización, la empresa priorizará la escucha activa, el aprendizaje y la colaboración con especialistas antes que la emisión de posicionamientos públicos.

La organización considera que reconocer los propios límites constituye una muestra de rigor y fortalece la credibilidad institucional.

6. El principio de coherencia

La organización no defenderá públicamente actuaciones que no esté dispuesta a implantar internamente.

Este principio constituye uno de los pilares de la Hospitalidad Regenerativa Integral (HRI): la transformación comienza por la propia organización y solo después puede extenderse al conjunto del ecosistema.

La incidencia pública será siempre la consecuencia de una práctica empresarial consolidada y no un sustituto de ella

7. El principio de mejora continua

MarSenses reconoce que el conocimiento científico, las necesidades sociales y los desafíos del turismo evolucionan de forma permanente.

En consecuencia, la organización revisará periódicamente sus criterios de posicionamiento institucional, incorporando nuevos aprendizajes, nuevas evidencias y las expectativas de las partes interesadas.

La incidencia pública responsable no se entiende como un conjunto de respuestas definitivas, sino como un proceso continuo de aprendizaje, diálogo y adaptación.

8. Declaración institucional

MarSenses Hotels & Homes entiende que la capacidad de influencia de una empresa constituye una responsabilidad que debe ejercerse con prudencia, integridad y vocación de servicio.

Por ello, la organización utilizará su voz únicamente cuando pueda contribuir a mejorar la comprensión de un problema, aportar soluciones basadas en el conocimiento, fortalecer el interés general o impulsar un modelo turístico más humano, responsable y regenerativo.

Cuando no concurran estas circunstancias, MarSenses considerará que la decisión más responsable puede ser escuchar, aprender y seguir trabajando para que, en el futuro, su experiencia permita realizar una aportación verdaderamente útil a la sociedad.

Este principio resume el modelo de incidencia pública de MarSenses: influir menos, pero influir mejor.

ANEXO V

Protocolo para la Elaboración, Revisión y Aprobación de Posicionamientos Institucionales

1. **Objeto**

El presente protocolo establece el procedimiento interno que deberá seguir MarSenses Hotels & Homes antes de emitir cualquier comunicado, manifiesto, informe,

declaración pública, participación institucional, adhesión a campañas, comparecencia pública o cualquier otra actuación que pueda ser considerada incidencia pública.

Su finalidad es garantizar que todas las posiciones institucionales sean coherentes, rigurosas, transparentes y alineadas con el propósito corporativo, el sistema de gobernanza de la organización y el modelo de Hospitalidad Regenerativa Integral (HRI).

2. Inicio del procedimiento

Una propuesta de posicionamiento institucional podrá originarse por:

- La Administradora Única.
- La Dirección General.
- El Comité de Dirección.
- Las Direcciones de Área.
- El Comité de Sostenibilidad (si existiera).
- El Comité de Diversidad, Equidad e Inclusión (si existiera).
- El Comité de Accesibilidad Universal (si existiera).
- Grupos de trabajo internos.
- Solicitudes de administraciones públicas.
- Invitaciones de universidades o centros de investigación.
- Consultas públicas.
- Organizaciones empresariales o sectoriales.
- Organizaciones sociales con las que MarSenses colabore.

3. Evaluación preliminar

Antes de iniciar cualquier actuación deberá responderse, como mínimo, a las siguientes cuestiones:

- ¿El asunto guarda relación con nuestro propósito?
- ¿Existe una necesidad real de posicionamiento?
- ¿Qué impacto positivo se pretende generar?
- ¿Qué partes interesadas pueden verse afectadas?
- ¿Existe evidencia científica suficiente?
- ¿Disponemos de experiencia práctica en esta materia?
- ¿Somos una organización legitimada para intervenir?
- ¿Qué riesgos pueden derivarse del posicionamiento?
- ¿Existen conflictos de interés?
- ¿Qué políticas internas están relacionadas?

Si las respuestas no justifican suficientemente la actuación, la propuesta podrá archivarse o aplazarse.

4. Elaboración del posicionamiento

Cuando la propuesta sea considerada viable, el documento deberá elaborarse siguiendo los siguientes principios:

- objetividad;
- rigor técnico;
- claridad;
- proporcionalidad;
- respeto institucional;
- neutralidad partidista;
- lenguaje respetuoso;
- transparencia.

Siempre que resulte posible, el documento incluirá:

- antecedentes;
- análisis técnico;
- evidencia utilizada;
- impacto esperado;
- alternativas consideradas;
- posición de MarSenses;
- fundamentos del posicionamiento.

5. Revisión técnica

Antes de su aprobación, el documento será revisado por las áreas implicadas para verificar:

- exactitud de la información;
- coherencia jurídica;
- coherencia técnica;
- coherencia con las políticas corporativas;
- alineación con HRI;
- posibles riesgos reputacionales;
- implicaciones para las partes interesadas.

Cuando resulte conveniente podrán solicitarse informes externos.

6. Aprobación

Las actuaciones ordinarias podrán ser autorizadas por la Dirección General.

Requerirán la aprobación expresa de la Administradora Única aquellas actuaciones que:

- afecten a la estrategia corporativa;
- impliquen compromisos públicos relevantes;
- tengan elevada repercusión mediática;
- supongan cambios significativos en la posición institucional de MarSenses;
- puedan generar riesgos relevantes para la organización.

7. Comunicación

Una vez aprobada la actuación se determinarán:

- las personas portavoces;
- los canales de comunicación;
- el calendario de difusión;
- los mensajes clave;
- las preguntas frecuentes;
- los mecanismos de seguimiento.

Toda comunicación deberá mantener plena coherencia con la versión aprobada.

8. Seguimiento

Tras la actuación se analizarán, entre otros aspectos:

- alcance obtenido;
- respuesta de las partes interesadas;
- repercusión institucional;
- impacto generado;
- cumplimiento de los objetivos;
- oportunidades de mejora.

Los resultados servirán para enriquecer el sistema de aprendizaje organizativo.

9. Archivo y trazabilidad

Toda actuación institucional quedará registrada documentalmente.

Siempre que resulte posible se conservarán:

- propuesta inicial;
- informes técnicos;
- evidencia científica utilizada;
- aprobaciones;
- comunicaciones emitidas;
- documentación de apoyo;
- evaluación posterior.

La documentación se conservará conforme a la política de gestión documental de la organización.

10. Integración con la Hospitalidad Regenerativa Integral (HRI)

Antes de aprobar cualquier posicionamiento, la organización realizará una reflexión adicional:

¿Esta actuación fortalece realmente la capacidad regenerativa del ecosistema de hospitalidad?

Para responder a esta cuestión deberán analizarse los posibles efectos sobre:

- las personas;
- la organización;
- las comunidades;
- el territorio;
- el patrimonio regenerativo;
- la biodiversidad;
- la economía local;
- las relaciones entre actores;
- las instituciones;
- la generación de conocimiento.

Solo cuando la respuesta global sea positiva podrá considerarse que el posicionamiento es plenamente coherente con el modelo de Hospitalidad Regenerativa Integral.

11. Principio final

MarSenses Hotels & Homes entiende que una posición institucional no representa únicamente una opinión corporativa. Constituye un acto de liderazgo, una manifestación de sus valores y una expresión pública de la responsabilidad que asume como organización.

Por ello, cada posicionamiento deberá contribuir a fortalecer la confianza, mejorar el diálogo entre las partes interesadas y generar un impacto positivo medible sobre el ecosistema turístico y la sociedad.

ANEXO VI

Sistema de Auditoría de la Política de Incidencia Pública Responsable

1. **Objeto**

El presente Sistema de Auditoría tiene por finalidad verificar, de manera periódica, que la actividad de incidencia pública de MarSenses Hotels & Homes se desarrolla conforme a los principios establecidos en esta Política, garantizando la coherencia entre los posicionamientos públicos de la organización, su propósito corporativo, el modelo de Hospitalidad Regenerativa Integral (HRI) y el resto del sistema de gobernanza.

La auditoría no evaluará únicamente el cumplimiento documental, sino también la calidad, la legitimidad, la trazabilidad, la transparencia y el impacto de la actividad institucional desarrollada.

2. **Objetivos de la auditoría**

La auditoría tendrá como objetivos:

- Verificar el cumplimiento de esta política.
- Evaluar la coherencia entre los posicionamientos públicos y las actuaciones internas de MarSenses.
- Comprobar la correcta aplicación del procedimiento de aprobación.
- Identificar riesgos éticos, reputacionales, legales o institucionales.
- Analizar la calidad de la evidencia utilizada.
- Evaluar la contribución de la incidencia pública al propósito corporativo.
- Medir la alineación con la Hospitalidad Regenerativa Integral (HRI).
- Identificar oportunidades de mejora.

3. **Periodicidad**

Se realizará:

- una auditoría ordinaria anual;
- auditorías extraordinarias cuando la Administradora Única o la Dirección General lo consideren necesario;
- revisiones específicas tras actuaciones institucionales de especial relevancia.

4. Alcance

La auditoría podrá revisar, entre otros aspectos:

- posicionamientos públicos;
- comunicados institucionales;
- comparecencias;
- intervenciones en congresos;
- participación en consultas públicas;
- relaciones institucionales;
- colaboraciones con administraciones públicas;
- adhesión a declaraciones;
- informes técnicos;
- publicaciones corporativas;
- actividad desarrollada por representantes institucionales.

5. Equipo auditor

La auditoría será coordinada por la Dirección General, con la participación de las áreas competentes según la materia objeto de revisión.

Cuando resulte conveniente podrán incorporarse especialistas internos o externos que aporten independencia técnica.

La Administradora Única recibirá el informe final y supervisará la implantación de las acciones de mejora.

6. Criterios de auditoría

Cada actuación institucional será evaluada considerando, entre otros, los siguientes criterios:

Gobernanza

- ¿La actuación fue aprobada conforme al procedimiento?
- ¿Existe trazabilidad documental?
- ¿Se respetaron las responsabilidades definidas?

Ética

- ¿Se respetó el Código Ético?
- ¿Se evitó cualquier conflicto de interés?
- ¿Se mantuvo la independencia política?

Transparencia

- ¿La información comunicada era objetiva y verificable?
- ¿La actuación quedó documentada?
- ¿Se facilitó la rendición de cuentas?

Evidencia

- ¿La posición estaba respaldada por evidencia científica o técnica?
- ¿Se utilizaron fuentes fiables?
- ¿Se diferenciaron claramente hechos y opiniones?

Coherencia

- ¿El posicionamiento era coherente con el propósito corporativo?
- ¿Era coherente con las políticas internas?
- ¿Era coherente con la actuación real de MarSenses?

Impacto

- ¿Se alcanzó el objetivo previsto?
- ¿Se generó valor para las partes interesadas?
- ¿Se produjo algún impacto negativo no previsto?

Hospitalidad Regenerativa Integral (HRI)

Se evaluará la contribución de cada actuación sobre:

- Sistema Humano.
- Sistema Organizacional.
- Sistema Ambiental.

- Sistema Territorial.
- Sistema Económico.
- Sistema Cultural.

- Sistema Relacional.
- Sistema Institucional.
- Sistema Científico.
- Sistema de Gobernanza.

7. **Indicadores de auditoría**

Entre otros, podrán analizarse:

- porcentaje de actuaciones alineadas con el propósito;
- porcentaje de actuaciones con evidencia científica documentada;
- porcentaje de actuaciones aprobadas conforme al procedimiento;
- número de conflictos de interés identificados;
- incidencias registradas;
- comunicaciones recibidas a través del Sistema Interno de Información;
- acciones correctoras implantadas;
- grado de cumplimiento del plan de mejora;
- satisfacción de las partes interesadas cuando proceda;
- contribución al sistema HRI.

8. Informe de auditoría

El informe incluirá, al menos:

- alcance de la revisión;
- metodología utilizada;

- actuaciones revisadas;
- fortalezas identificadas;
- no conformidades;
- observaciones;
- oportunidades de mejora;
- plan de acciones correctoras;
- seguimiento de auditorías anteriores.

9. Mejora continua

Los resultados de la auditoría servirán para:

- actualizar la política;
- mejorar los procedimientos;
- revisar los criterios de evaluación;
- reforzar la formación;
- mejorar la gobernanza institucional;
- fortalecer la integración con la Hospitalidad Regenerativa Integral (HRI).

10. Principio de aprendizaje institucional

MarSenses entiende la auditoría como un instrumento de aprendizaje organizativo y no únicamente como un mecanismo de control.

Cada revisión constituye una oportunidad para mejorar la calidad de las decisiones, aumentar la transparencia, fortalecer la confianza de las partes interesadas y consolidar un modelo de incidencia pública que contribuya de forma efectiva al desarrollo de un turismo más humano, ético y regenerativo.

Con este Sistema de Auditoría, la organización completa un modelo integral de gobernanza de la incidencia pública, asegurando que toda actuación institucional pueda ser planificada, evaluada, supervisada y mejorada de forma continua, conforme a los principios de integridad, evidencia, responsabilidad y creación de valor compartido que inspiran a MarSenses Hotels & Homes.

ANEXO VII

Marca Científico y Metodológico de la Incidencia Pública Regenerativa

1. Introducción

MarSenses Hotels & Homes entiende que la incidencia pública constituye un proceso de transformación de sistemas y no únicamente una actividad de representación institucional.

Tradicionalmente, la incidencia pública empresarial se ha orientado a influir sobre decisiones regulatorias, políticas sectoriales o marcos normativos que afectan a la actividad económica de las organizaciones.

Sin embargo, desde la perspectiva de la Hospitalidad Regenerativa Integral (HRI), este enfoque resulta insuficiente.

Toda decisión pública modifica el comportamiento de un ecosistema.

Al modificar el comportamiento de un ecosistema cambian las relaciones entre sus actores.

Y cuando cambian las relaciones también cambia su capacidad regenerativa.

Por ello, MarSenses incorpora una visión sistémica según la cual la incidencia pública debe analizarse por su capacidad para fortalecer o debilitar la resiliencia del ecosistema turístico.

La finalidad última de la incidencia pública no consiste únicamente en influir sobre una decisión administrativa, sino en contribuir a que los sistemas humanos, ambientales, sociales, económicos, culturales e institucionales evolucionen hacia estados de mayor equilibrio, cooperación y capacidad regenerativa.

2. La empresa como actor ecosistémico

La organización reconoce que una empresa hotelera no constituye una entidad aislada. Forma parte simultáneamente de múltiples sistemas:

- el destino turístico;
- la comunidad local;
- el mercado laboral;
- el sistema económico;
- el patrimonio natural;
- las administraciones públicas;
- la comunidad científica;
- las cadenas de suministro;
- los visitantes;
- las generaciones futuras.

Cada decisión institucional modifica alguno de estos sistemas.

Por ello, toda actuación de incidencia pública deberá analizarse considerando los efectos directos e indirectos que pueda producir sobre el conjunto del ecosistema.

3. Principio de regeneración institucional

Desde la perspectiva HRI, una actuación institucional será regenerativa cuando aumente la capacidad del ecosistema para:

- adaptarse al cambio;

- cooperar;
- aprender;
- conservar el patrimonio regenerativo;
- reducir vulnerabilidades;
- fortalecer las relaciones entre actores;
- generar bienestar compartido;
- mejorar la confianza institucional;
- incrementar la resiliencia territorial.

La organización evitará promover actuaciones que, aun generando beneficios económicos inmediatos, puedan reducir la capacidad regenerativa del sistema en el largo plazo.

4. Los diez sistemas HRI como marco de evaluación

Toda actuación institucional deberá analizar su posible influencia sobre los diez sistemas definidos por la Hospitalidad Regenerativa Integral.

Sistema Humano

¿Cómo afecta a las personas?

Sistema Organizacional

¿Cómo modifica el funcionamiento de las organizaciones?

Sistema Ambiental

¿Cómo afecta al patrimonio natural?

Sistema Territorial

¿Cómo influye sobre el destino turístico?

Sistema Económico

¿Cómo modifica la creación de valor?

Sistema Cultural

¿Cómo afecta a la identidad del territorio?

Sistema Relacional

¿Cómo transforma las relaciones entre los actores?

Sistema Institucional

¿Cómo fortalece las instituciones?

Sistema Científico

¿Cómo contribuye al conocimiento?

Sistema de Gobernanza

¿Cómo mejora la toma de decisiones?

5. **Del impacto al potencial regenerativo**

La mayor parte de las metodologías actuales evalúan el impacto generado por una actuación.

La Hospitalidad Regenerativa Integral propone ampliar esta perspectiva. No basta con preguntar:

¿Qué impacto produce esta decisión?

También resulta necesario preguntarse:

- ¿Cómo modifica la capacidad futura del ecosistema?
- ¿Favorece nuevas relaciones de colaboración?
- ¿Incrementa la confianza?
- ¿Mejora la capacidad de aprendizaje?
- ¿Reduce vulnerabilidades?
- ¿Fortalece el patrimonio regenerativo?
- ¿Aumenta la resiliencia del destino?

Estas preguntas permiten evaluar no solo el resultado inmediato, sino también la capacidad de la actuación para generar transformaciones sostenibles en el tiempo.

6. La evidencia científica como proceso dinámico

MarSenses reconoce que el conocimiento científico evoluciona de forma permanente.

Por ello, la organización no entiende la evidencia como un conjunto de verdades inmutables, sino como el mejor conocimiento disponible en cada momento.

Las posiciones institucionales deberán revisarse cuando nuevos datos, investigaciones o avances científicos aconsejen modificar los criterios previamente adoptados.

Esta actitud refleja un compromiso con el rigor, la humildad intelectual y la mejora continua.

7. Conocimiento práctico y aprendizaje organizativo

Además de la evidencia científica, MarSenses reconoce el valor del conocimiento generado a través de la experiencia práctica.

Las iniciativas desarrolladas por la organización en ámbitos como el bienestar laboral, la accesibilidad universal, la agricultura regenerativa, la diversidad e inclusión o la Hospitalidad Regenerativa Integral constituyen laboratorios vivos de aprendizaje cuyos resultados pueden contribuir al diseño de mejores políticas públicas.

La organización promoverá la sistematización, evaluación y difusión de este conocimiento, favoreciendo el intercambio de experiencias con otras empresas, administraciones públicas, universidades y organizaciones sociales.

8. Declaración metodológica

MarSenses Hotels & Homes entiende que la incidencia pública responsable debe evolucionar desde un modelo basado en la defensa de intereses hacia un modelo basado en la generación de conocimiento y de valor para el conjunto de la sociedad.

Por ello, toda actuación institucional deberá aspirar a fortalecer la capacidad regenerativa de los ecosistemas en los que la organización desarrolla su actividad.

Este principio constituye una de las aportaciones metodológicas de la Hospitalidad Regenerativa Integral y orienta el conjunto del sistema de gobernanza de MarSenses, situando el conocimiento, la cooperación y la regeneración en el centro de su relación con las instituciones y con la sociedad

ANEXO VIII

Modelo de Madurez en Incidencia Pública Responsable (MMIPR)

1. Finalidad

MarSenses Hotels & Homes entiende que la incidencia pública responsable es una capacidad organizativa que evoluciona con el tiempo. No depende únicamente de la existencia de una política o de un procedimiento, sino del grado en que la organización integra la ética, la evidencia científica, la participación de las partes interesadas y la visión regenerativa en todas sus actuaciones institucionales.

Con el fin de medir esta evolución, la organización establece el Modelo de Madurez en Incidencia Pública Responsable (MMIPR), una herramienta de autoevaluación que permitirá conocer el nivel de desarrollo del sistema, identificar oportunidades de mejora y orientar la planificación estratégica.

2. Dimensiones de evaluación

El modelo evalúa diez dimensiones, alineadas con la Hospitalidad Regenerativa Integral (HRI) y con el sistema de gobernanza de MarSenses.

2.1. Gobernanza

Evalúa el grado de integración de la incidencia pública en la estructura de gobierno de la organización

Aspectos evaluados:

- Liderazgo de la Administradora Única;
- Implicación de la Dirección General;
- Asignación de responsabilidades;
- Supervisión periódica;
- Rendición de cuentas.

2.2. Integridad y ética

Evalúa la aplicación efectiva de los principios éticos.

Aspectos evaluados:

- Prevención de conflictos de interés;
- Independencia política;

- Lucha contra la corrupción;
- Transparencia;
- Coherencia institucional.

2.3. Evidencia y conocimiento

Analiza el uso del conocimiento científico y técnico.

Aspectos evaluados:

- Utilización de evidencia científica;
- Colaboración con universidades;
- Análisis de datos;
- Generación de conocimiento propio;
- Aprendizaje organizativo;

2.4. Participación de las partes interesadas

Evalúa la calidad del diálogo mantenido con las partes interesadas.

Aspectos evaluados:

- Mecanismos de consulta;
- Procesos participativos;
- Escucha activa;
- Incorporación de propuestas;
- Retroalimentación.

2.5. Transparencia

Evalúa la disponibilidad de información pública.

Aspectos evaluados:

- Publicación de políticas;
- Comunicación institucional;
- Trazabilidad documental;
- Información pública;
- Accesibilidad de la información.

2.6. Impacto

Analiza la capacidad de la incidencia pública para generar cambios positivos.

Aspectos evaluados:

- Resultados alcanzados;

- Cambios regulatorios;
- Generación de alianzas;
- Mejora del sector;
- Creación de valor compartido.

2.7. Integración con HRI

Evalúa el grado de incorporación del modelo de Hospitalidad Regenerativa Integral.

Aspectos evaluados:

- Análisis sistémico;
- Evaluación de los diez sistemas HRI;
- Patrimonio regenerativo;
- Resiliencia territorial

- Visión regenerativa.

2.8. Innovación

Analiza la capacidad de desarrollar nuevas metodologías de incidencia pública.

Aspectos evaluados:

- Innovación metodológica;
- Proyectos piloto;
- Experimentación;
- Inteligencia territorial;
- Transferencia del conocimiento.

2.9. Mejora continua

Evalúa la existencia de procesos de revisión.

Aspectos evaluados:

- Auditorías;
- Indicadores;
- Acciones correctoras;
- Revisión documental;
- Actualización metodológica.

2.10.Cultura organizativa

Analiza el grado de integración de la incidencia pública en la cultura corporativa.

Aspectos evaluados:

- Liderazgo;

- Formación;
- Sensibilización;
- Participación de las personas trabajadoras;
- Compromiso ético.

3. Niveles de madurez

Nivel 1. Inicial

La incidencia pública responde a actuaciones puntuales sin una metodología definida.

Nivel 2. Estructurado

Existen políticas y procedimientos básicos, aunque la aplicación todavía resulta desigual.

Nivel 3. Integrado

La incidencia pública forma parte del sistema de gobernanza y mantiene una adecuada coherencia con las políticas corporativas.

Nivel 4. Avanzado

La organización utiliza indicadores, evidencia científica, participación de las partes interesadas y procesos de mejora continua para orientar sus actuaciones.

Nivel 5. Regenerativo

La incidencia pública contribuye activamente a fortalecer la capacidad regenerativa del ecosistema turístico, generando conocimiento, promoviendo alianzas, impulsando innovación institucional y favoreciendo la evolución de políticas públicas basadas en evidencia.

En este nivel, la organización no solo responde a los cambios del entorno, sino que ayuda a construir nuevos modelos de gobernanza y desarrollo para el sector.

4. Evaluación

La autoevaluación se realizará con periodicidad anual utilizando una escala de 1 a 5 para cada dimensión.

Los resultados permitirán:

- Identificar fortalezas;

- Detectar áreas de mejora;
- Establecer prioridades;
- Definir objetivos para el ejercicio siguiente;
- Integrar la mejora en el sistema de gobernanza.

5. Relación con la Hospitalidad Regenerativa Integral

El Modelo de Madurez en Incidencia Pública Responsable constituye una herramienta complementaria del sistema HRI.

Mientras la Hospitalidad Regenerativa Integral evalúa la capacidad regenerativa del ecosistema de hospitalidad, este modelo evalúa la capacidad de la organización para influir de manera ética, transparente y eficaz en la evolución de dicho ecosistema.

Ambos modelos forman parte de un mismo enfoque de gobernanza, en el que la incidencia pública deja de entenderse como una actividad externa para convertirse en un instrumento estratégico de transformación positiva.

6. Compromiso de MarSenses

MarSenses Hotels & Homes asume el compromiso de avanzar progresivamente hacia los niveles más elevados de madurez, consolidando un modelo de incidencia pública basado en el conocimiento, la integridad, la cooperación y la regeneración.

La organización entiende que la verdadera influencia no se mide por la capacidad de defender intereses propios, sino por la capacidad de generar confianza, inspirar cambios positivos y contribuir al fortalecimiento de los ecosistemas humanos, sociales, ambientales e institucionales de los que forma parte.

ANEXO IX

Sistema de Indicadores (KPIs) de Incidencia Pública Responsable

1. Finalidad

Con el fin de garantizar una gestión basada en la mejora continua, MarSenses Hotels & Homes establece el presente Sistema de Indicadores de Incidencia Pública Responsable.

Este sistema permitirá medir no solo el volumen de actividad institucional desarrollada, sino, especialmente, su calidad, coherencia, transparencia y capacidad para generar un impacto positivo sobre el ecosistema turístico y sobre las partes interesadas.

Todos los indicadores serán revisados, al menos, una vez al año por la Dirección General y presentados a la Administradora Única dentro del proceso de revisión del sistema de gobernanza.

2. Indicadores de Gobernanza

Indicador	Objetivo
% de actuaciones aprobadas conforme al procedimiento	100 %
% de actuaciones documentadas y archivadas	100 %
Nº de revisiones de la política realizadas	≥ 1 anual Nº de reuniones de seguimiento con la Administradora Única ≥ 1 anual
% de acciones correctivas ejecutadas	> 90 %

3. Indicadores de Ética e Integridad

Indicador	Objetivo
Nº de casos de corrupción o soborno	0
Nº de conflictos de interés no declarados	0
Nº de incumplimientos de esta política	0
Nº de denuncias recibidas a través del Sistema Interno de Información	Seguimiento
% de investigaciones cerradas en plazo	100 %

4. Indicadores de Transparencia

Indicador	Objetivo
Política publicada en la web corporativa	Sí
% de actuaciones institucionales registradas	100 %
% de posicionamientos con evidencia documentada	100 %
Nº de informes públicos emitidos	Seguimiento
Tiempo medio de actualización documental	< 30 días

5. Indicadores de Evidencia Científica

Indicador	Objetivo

	) %	
% de posicionamientos respaldados por evidencia científica o técnica		
Nº de colaboraciones con universidades y centros d	mento anual	
investigación		
Nº de estudios o informes utilizados como base		Seguimiento

Indicador	Objetivo
Nº de proyectos de investigación apoyados	Incremento anual

6. Indicadores de Partes Interesadas

Indicador	Objetivo
Nº de consultas realizadas a partes interesadas	Incremento anual
Nº de reuniones institucionales	Seguimiento
Nº de alianzas estratégicas desarrolladas	Incremento anual
Nivel de satisfacción de las partes interesadas	Mejora continua

7. Indicadores de Impacto

Indicador	Objetivo
Nº de iniciativas públicas apoyadas	Seguimiento
Nº de propuestas técnicas presentadas	Incremento anual
Nº de actuaciones con impacto positivo demostrado	Incremento anual
Casos de buenas prácticas compartidas	Incremento anual

8. Indicadores HRI

Cada actuación institucional se evaluará considerando su contribución a los diez sistemas de la Hospitalidad Regenerativa Integral.

Se valorará:

- fortalecimiento del Sistema Humano;
- fortalecimiento del Sistema Organizacional;
- fortalecimiento del Sistema Ambiental;
- fortalecimiento del Sistema Territorial;

- fortalecimiento del Sistema Económico;
- fortalecimiento del Sistema Cultural;
- fortalecimiento del Sistema Relacional;
- fortalecimiento del Sistema Institucional;
- fortalecimiento del Sistema Científico;
- fortalecimiento del Sistema de Gobernanza.

Para cada sistema podrá utilizarse una escala de valoración de 1 (impacto muy bajo) a 5 (impacto muy alto).

9. Indicadores de Madurez

Los resultados obtenidos se integrarán con el Modelo de Madurez en Incidencia Pública Responsable (MMIPR), permitiendo conocer la evolución anual de la organización en cada una de las siguientes dimensiones:

- Gobernanza.
- Integridad.
- Evidencia.
- Participación.
- Transparencia.
- Impacto.
- Integración con HRI.
- Innovación.
- Mejora continua.
- Cultura organizativa.

10. Cuadro de mando

La Dirección General elaborará un Cuadro de Mando de Incidencia Pública Responsable, actualizado al menos una vez al año, que consolidará los indicadores definidos en este anexo y permitirá identificar tendencias, riesgos, oportunidades y prioridades de actuación.

Este cuadro de mando formará parte del sistema global de indicadores de gobernanza de MarSenses y servirá de apoyo para la toma de decisiones estratégicas de la Administradora Única.

11. Principio de medición regenerativa

MarSenses Hotels & Homes entiende que el éxito de la incidencia pública no debe medirse únicamente por el número de reuniones mantenidas, documentos publicados o intervenciones realizadas.

Su verdadero valor reside en la capacidad de fortalecer la confianza entre los actores, mejorar las políticas públicas, impulsar la colaboración, generar conocimiento útil y aumentar la capacidad regenerativa del ecosistema turístico.

En consecuencia, el sistema de indicadores incorporará progresivamente métricas que permitan evaluar no solo la actividad desarrollada, sino también la calidad de las relaciones generadas, el aprendizaje compartido, la resiliencia institucional y la creación de valor para las personas, las comunidades y el territorio.

Con ello, MarSenses consolida un modelo de incidencia pública orientado no a influir más, sino a influir con mayor responsabilidad, legitimidad e impacto positivo.

ANEXO X

Sistema de Riesgos de la Incidencia Pública Responsable

1. Objeto

La incidencia pública responsable implica la interacción de MarSenses Hotels & Homes con administraciones públicas, organizaciones empresariales, entidades sociales, universidades, medios de comunicación, comunidades locales y otras partes interesadas. Estas relaciones generan oportunidades para contribuir positivamente al desarrollo del sector turístico, pero también pueden originar riesgos que deben ser identificados, evaluados y gestionados de forma preventiva.

El presente Sistema de Gestión de Riesgos tiene como finalidad establecer un marco común para anticipar, prevenir y mitigar aquellos riesgos que puedan afectar a la integridad, legitimidad, independencia, reputación o eficacia de la actividad de incidencia pública desarrollada por la organización.

2. Principios de gestión del riesgo

La gestión de riesgos se regirá por los siguientes principios:

- prevención;

- proporcionalidad;
- transparencia;
- responsabilidad;
- mejora continua;
- trazabilidad;
- toma de decisiones basada en evidencia;
- protección del interés general;
- enfoque sistémico conforme a la Hospitalidad Regenerativa Integral (HRI).

3. Categorías de riesgo

3.1. Riesgos éticos

Incluyen aquellas situaciones que puedan comprometer la integridad de la organización. Ejemplos:

- conflictos de interés;
- falta de independencia;
- favoritismos;
- uso indebido de información;
- incumplimiento del Código Ético;
- actuaciones incompatibles con los valores corporativos.

3.2. Riesgos legales y regulatorios

Comprenden aquellos derivados del incumplimiento de la legislación aplicable o de obligaciones regulatorias.

Ejemplos:

- incumplimiento normativo;
- protección de datos;
- competencia;
- transparencia;
- contratación pública;
- normativa anticorrupción.

3.3. Riesgos reputacionales

Incluyen cualquier circunstancia que pueda deteriorar la confianza de las partes interesadas.

Ejemplos:

- incoherencia entre discurso y actuación;
- pérdida de credibilidad;
- desinformación;
- falta de transparencia;
- comunicación inadecuada.

3.4. Riesgos institucionales

Relacionados con la calidad de las relaciones con las administraciones públicas y otras instituciones.

Ejemplos:

- pérdida de confianza institucional;
- conflictos con organismos públicos;
- falta de legitimidad;
- interferencias en procesos administrativos.

3.5. Riesgos científicos y técnicos

Derivados del uso inadecuado del conocimiento. Ejemplos:

- utilización de datos no verificados;
- interpretación incorrecta de estudios;
- ausencia de evidencia suficiente;
- obsolescencia de la información utilizada.

3.6. Riesgos para las partes interesadas

Aquellos que puedan generar efectos negativos sobre personas u organizaciones relacionadas con MarSenses.

Ejemplos:

- exclusión de grupos afectados;
- falta de participación;
- impactos sociales no previstos;
- incremento de desigualdades.

3.7. Riesgos sistémicos

Desde la perspectiva de la Hospitalidad Regenerativa Integral, determinadas actuaciones pueden producir consecuencias indirectas sobre el conjunto del ecosistema turístico.

Entre otros:

- debilitamiento de la resiliencia territorial;
- deterioro del patrimonio regenerativo;
- pérdida de biodiversidad;
- reducción de la confianza entre actores;
- aumento de conflictos;
- pérdida de cohesión social.

4. Evaluación del riesgo

Cada actuación institucional será evaluada considerando:

- probabilidad de ocurrencia;
- gravedad de las consecuencias;
- capacidad de prevención;
- capacidad de respuesta;
- efectos sobre las partes interesadas;
- efectos sobre los sistemas HRI.

Se utilizará una matriz que permita clasificar los riesgos como:

- Muy bajos.
- Bajos.
- Moderados.
- Altos.
- Críticos.

Las actuaciones con riesgos altos o críticos requerirán medidas adicionales de mitigación o la reconsideración de la actuación propuesta.

5. Medidas de mitigación

Entre otras, podrán aplicarse las siguientes medidas:

- revisión jurídica;
- revisión técnica;
- consulta a especialistas;
- consulta a partes interesadas;
- aprobación reforzada por la Administradora Única;
- mejora de la evidencia disponible;
- adaptación del mensaje institucional;
- seguimiento posterior reforzado.

6. Registro de riesgos

La Dirección General mantendrá un Registro de Riesgos de Incidencia Pública que incluirá, al menos:

- descripción del riesgo;
- categoría;
- probabilidad;
- impacto;
- nivel de riesgo;
- medidas preventivas;

- responsable;
- fecha de revisión;
- estado de las acciones.

El registro será revisado periódicamente y actualizado cuando se identifiquen nuevos riesgos o se modifique el contexto en el que opera la organización.

7. Revisión del sistema

El Sistema de Gestión de Riesgos será objeto de revisión, como mínimo, una vez al año, teniendo en cuenta:

- los resultados de las auditorías;
- los cambios regulatorios;

- la evolución del modelo HRI;
- las lecciones aprendidas;
- las expectativas de las partes interesadas;
- la aparición de nuevos riesgos emergentes.

8. Principio de resiliencia institucional

MarSenses Hotels & Homes entiende que una organización responsable no es aquella que evita todos los riesgos, sino aquella que es capaz de anticiparlos, gestionarlos con integridad y aprender de ellos para fortalecer continuamente su capacidad de adaptación.

Desde la perspectiva de la Hospitalidad Regenerativa Integral, la adecuada gestión del riesgo no solo protege a la organización, sino que contribuye a reforzar la resiliencia del conjunto del ecosistema turístico, favoreciendo relaciones de mayor confianza, instituciones más sólidas y una mejor capacidad colectiva para afrontar los desafíos presentes y futuros.

Con este anexo, la Política de Incidencia Pública Responsable incorpora un enfoque preventivo y sistémico, completando un modelo de gobernanza que integra estrategia, ética, ciencia, transparencia, medición, auditoría y gestión del riesgo bajo una visión regenerativa.

ANEXO XI

Carta de Principios de Incidencia Pública Responsable de MarSenses Hotels & Homes

1. Objeto

La presente Carta de Principios constituye el marco ético e institucional que inspira la Política de Incidencia Pública Responsable de MarSenses Hotels & Homes.

Su finalidad es orientar la actuación de la organización en todas aquellas situaciones en las que sea necesario interpretar, aplicar o desarrollar los

principios de la política, garantizando que cualquier actividad de incidencia

pública responda a una visión coherente con el propósito corporativo, el sistema de gobernanza y el modelo de Hospitalidad Regenerativa Integral (HRI).

Más allá del cumplimiento normativo, esta Carta expresa la forma en la que MarSenses entiende la responsabilidad que implica participar en el debate público y contribuir, desde el ámbito empresarial, a la construcción de una sociedad más justa, resiliente y regenerativa.

Principio I. La influencia es una responsabilidad

MarSenses Hotels & Homes reconoce que toda organización posee capacidad para influir en las personas, en las instituciones, en los mercados y en los territorios en los que desarrolla su actividad.

Esa capacidad de influencia no constituye un privilegio ni un instrumento para la defensa exclusiva de intereses particulares. Constituye una responsabilidad que debe ejercerse con prudencia, integridad, transparencia y vocación de servicio al interés general.

La organización utilizará su capacidad de influencia únicamente cuando considere que puede contribuir de forma positiva a la mejora de la sociedad, al fortalecimiento de los destinos turísticos, a la protección del patrimonio regenerativo y al bienestar de las personas.

Principio II. La coherencia precede al liderazgo

MarSenses considera que la legitimidad para promover cambios sociales o institucionales nace de la coherencia entre aquello que una organización comunica y aquello que realmente hace.

Por ello, antes de impulsar públicamente determinadas transformaciones, la organización procurará haber iniciado dichos cambios dentro de su propio modelo de gestión.

La incidencia pública nunca sustituirá a la acción. Será siempre una consecuencia natural de las prácticas desarrolladas por la organización.

El ejemplo constituye la forma más sólida y creíble de liderazgo institucional.

Principio III. El conocimiento orienta nuestras decisiones

Las posiciones institucionales de MarSenses se fundamentarán en el mejor conocimiento disponible en cada momento.

La organización reconoce el valor de la investigación científica, del conocimiento técnico, de la experiencia profesional y del aprendizaje generado por la práctica como fuentes complementarias para comprender la complejidad de los retos que afectan al turismo y a la sociedad.

Cuando el conocimiento evolucione, la organización estará dispuesta a revisar sus posiciones con humildad intelectual, transparencia y responsabilidad.

Reconocer la evolución del conocimiento constituye una fortaleza y no una debilidad institucional.

Principio IV. Escuchar es la primera forma de influir

Antes de intervenir en el debate público, MarSenses procurará comprender la realidad desde múltiples perspectivas.

La organización fomentará el diálogo con las personas trabajadoras, las

comunidades locales, las administraciones públicas, la comunidad científica, las organizaciones sociales, los clientes, los proveedores y el resto de las partes interesadas.

Escuchar activamente permite comprender mejor la complejidad de los problemas y favorece la construcción de soluciones más eficaces, inclusivas y duraderas.

La escucha constituye un ejercicio permanente de respeto y aprendizaje

Principio V. El diálogo genera mejores soluciones

MarSenses entiende que los grandes desafíos del turismo y de la sociedad no pueden resolverse desde una única organización.

La cooperación entre empresas, administraciones públicas, universidades, entidades sociales, centros de investigación y ciudadanía constituye una condición esencial para avanzar hacia modelos de desarrollo más resilientes y regenerativos.

Por ello, la organización priorizará el diálogo constructivo, la colaboración y la búsqueda de consensos frente a la confrontación o la polarización.

Principio VI. El territorio es patrimonio regenerativo

Desde la perspectiva de la Hospitalidad Regenerativa Integral, el territorio no representa únicamente el espacio físico donde se desarrolla una actividad económica.

Constituye un patrimonio regenerativo integrado por elementos naturales, culturales, sociales, económicos e institucionales cuya conservación y fortalecimiento resultan esenciales para el bienestar colectivo y para la sostenibilidad del turismo a largo plazo.

Toda actuación institucional deberá considerar los posibles efectos sobre dicho patrimonio y favorecer su protección, restauración y capacidad regenerativa.

Principio VII. La empresa forma parte del ecosistema

MarSenses reconoce que no actúa de manera aislada.

Forma parte de un ecosistema complejo de relaciones humanas, ambientales, económicas, culturales e institucionales.

Cada decisión empresarial produce efectos sobre ese ecosistema y, al mismo tiempo, la organización depende de su equilibrio para garantizar su propia viabilidad futura.

Por ello, la incidencia pública deberá orientarse a fortalecer las relaciones entre los diferentes actores, aumentar la confianza mutua y favorecer la cooperación como mecanismo de creación de valor compartido.

Principio VIII. Influir para generar valor compartido

El objetivo de MarSenses no consiste en incrementar su capacidad de influencia institucional, sino en aumentar su capacidad para generar valor para las personas, los destinos turísticos, las comunidades y el patrimonio regenerativo.

La organización únicamente utilizará su voz cuando considere que puede aportar conocimiento, experiencia, evidencia o soluciones útiles para el interés general.

Cuando no concurran estas circunstancias, priorizará la escucha, el aprendizaje y la mejora de sus propias prácticas antes que la participación en el debate público.

Principio IX. Regenerar como horizonte

La Hospitalidad Regenerativa Integral incorpora una visión que trasciende la mitigación de impactos negativos.

El propósito de la organización consiste en contribuir al fortalecimiento de la capacidad regenerativa de los ecosistemas de hospitalidad, favoreciendo que las personas, las organizaciones, los destinos y los territorios desarrollen una mayor capacidad para adaptarse, cooperar, aprender y evolucionar de forma positiva.

Este principio orientará todas las actuaciones institucionales desarrolladas por MarSenses.

Declaración Institucional

MarSenses Hotels & Homes asume el compromiso de ejercer su incidencia pública desde la integridad, la independencia, la transparencia, el conocimiento y la responsabilidad.

Entendemos que el liderazgo empresarial no se mide únicamente por la capacidad de influir en las decisiones públicas, sino por la capacidad de generar confianza, construir alianzas, aportar conocimiento útil y contribuir al

fortalecimiento de los ecosistemas humanos, sociales, ambientales e institucionales de los que formamos parte.

Nuestra aspiración es que cada actuación institucional contribuya, de manera coherente con nuestro propósito y con los principios de la Hospitalidad

Regenerativa Integral, a construir un modelo turístico más humano, más ético, más resiliente y más regenerativo para las generaciones presentes y futuras.