

Marco de referencia para una gestión empresarial sostenible y responsable

Para nosotros, la Maritim Hotelgesellschaft mbH, el comportamiento social y éticamente responsable, así como la gestión sostenible, son esenciales para el éxito a largo plazo de nuestra empresa con tradición. Como una de las principales cadenas hoteleras alemanas con presencia internacional, la sostenibilidad constituye para nosotros un compromiso central, en los ámbitos social, ecológico y económico.

El presente marco de referencia constituye la base para una actuación guiada por valores y conforme a la ley en Maritim, y sirve como código de conducta. Tiene validez en todas nuestras sedes y para todas las personas empleadas en Maritim. Cada individuo contribuye a dar vida a nuestros valores comunes.

Entendimiento estratégico fundamental

Visión: Como empresa familiar con tradición, representamos una hospitalidad vivida y asumimos responsabilidad por las personas, el medioambiente y la sociedad, con la mirada puesta en el presente y en el futuro.

Desde siempre, en Maritim el huésped está en el centro. Conservamos esta tradición como una promesa fiable: calidad, cordialidad y excelencia en el servicio. Al mismo tiempo, dirigimos nuestra mirada hacia adelante: para nosotros, la sostenibilidad en la hotelería significa proteger y preservar de forma permanente unas condiciones de vida adecuadas.

Misión: De lo ya consolidado obtenemos orientación y, al mismo tiempo, nos desarrollamos continuamente, con el objetivo de entusiasmar a nuestros huéspedes, fortalecer a nuestro personal, asegurar el futuro económico de la empresa y traducir nuestra responsabilidad en acciones concretas.

Dirigimos nuestro desarrollo de manera consciente y orientada: a través de medidas integrales, cooperación basada en la colaboración y mejora continua. Conectamos el éxito económico con la responsabilidad ecológica y social, día tras día, aquí y ahora.

Nuestra estrategia de sostenibilidad se basa en un análisis exhaustivo de nuestros impactos sobre las personas y el medioambiente, así como en una evaluación de oportunidades, riesgos y dependencias potenciales. Como guía utilizamos los 17 Objetivos de Desarrollo Sostenible (ODS, *Sustainable Development Goals*) de las Naciones Unidas. Entendemos los ODS como un marco superior que muestra en qué ámbitos de acción nuestras medidas

establecidas pueden contribuir al desarrollo sostenible. Para la operacionalización sistemática de nuestra estrategia de sostenibilidad empleamos nuestro propio “volante ESG”, con el cual maniobramos de forma proactiva ante los desafíos de nuestro tiempo. La abreviatura establecida en el contexto de la sostenibilidad “ESG” significa actuación empresarial responsable en las áreas *Environment* (medioambiente), *Social* (social) y *Governance* (gobernanza). Así creamos las condiciones necesarias para orientar nuestra empresa de forma sostenible y preparada para el futuro.

La sostenibilidad aplicada de manera integral

La implementación de nuestra estrategia de sostenibilidad se fundamenta en diez principios rectores ambiciosos, respaldados por medidas específicas en los ámbitos de medioambiente (*Environment*), social (*Social*) y gobernanza (*Governance*).

- **Medioambiente:** Nuestro objetivo es ofrecer el máximo confort a nuestros huéspedes y, al mismo tiempo, reducir continuamente nuestra huella ecológica. Para cumplir con nuestra responsabilidad hacia el medioambiente, apostamos por operaciones sostenibles, eficiencia energética y una gestión cuidadosa de los recursos (Principios rectores 1 a 3).
- **Social:** Las personas están en el centro de nuestra actividad empresarial. Creamos un entorno en el que todos se sientan bienvenidos y valorados. Nos comprometemos con condiciones laborales justas, una cultura corporativa integradora y una cadena de valor basada en asociaciones de confianza (Principios rectores 4 a 7).
- **Gobernanza:** Nuestras medidas se enmarcan en una gestión empresarial transparente y responsable. Con un pensamiento integral y orientado al futuro, asumimos responsabilidad en el día a día empresarial, para una hotelería resiliente y sostenible (Principios rectores 8 a 10).

MEDIOAMBIENTE: gestionar los recursos de manera responsable

Un hotel sostenible y respetuoso con los recursos es para nosotros esencial, con el fin de combinar el éxito empresarial a largo plazo con la responsabilidad ecológica y ofrecer a nuestros huéspedes estancias más respetuosas con el clima y el medioambiente. Por ello, nos adherimos al Acuerdo de París sobre el clima y trabajamos activamente en la protección ambiental, con el objetivo, entre otros, de reducir nuestros impactos en el cambio climático. A través de una infraestructura hotelera sostenible, operaciones eficientes y compras responsables, minimizamos nuestros impactos ecológicos y contribuimos a una hotelería preparada para el futuro.

1. Diseñamos nuestros inmuebles e infraestructuras de manera sostenible y eficiente en energía

Aplicamos tecnologías eficientes y optimizamos nuestros inmuebles con el objetivo de reducir de forma permanente nuestro consumo energético. Asimismo, apostamos por mobiliario circular y prestamos atención, tanto en la rehabilitación de edificios existentes como en las nuevas construcciones, al cumplimiento de estándares ecológicos. En nuestras áreas exteriores fomentamos activamente la biodiversidad. Para ello, creamos, entre otros, espacios verdes que proporcionan hábitat a diversas especies animales y vegetales, mejoran la calidad del aire y del clima en el entorno inmediato y ofrecen lugares de recreo para nuestros huéspedes y empleados.

En el marco de la preservación de recursos, trabajamos continuamente para reducir el consumo de energía y agua, así como la generación de residuos en nuestros hoteles. El uso eficiente y respetuoso de la energía es un objetivo central que alcanzamos mediante inversiones concretas en tecnologías modernas de ahorro energético y una transición progresiva hacia fuentes de energía renovables. Nuestros esfuerzos se documentan en objetivos claramente definidos y se respaldan con medidas concretas. El registro y la optimización continua de los consumos a través de nuestro sistema de gestión energética (ISO 50001) garantizan que sigamos y desarrollemos de manera coherente nuestros objetivos de sostenibilidad.

El uso responsable del agua también tiene prioridad para nosotros. Reducimos tanto el consumo de agua potable como el volumen de aguas residuales mediante tecnologías eficientes y medidas de sensibilización. Además, aplicamos una separación rigurosa de residuos, evitamos desperdicios (especialmente alimentarios) y fomentamos el reciclaje, con el fin de reincorporar materiales valiosos al ciclo económico y mantener nuestra huella ecológica lo más reducida posible.

Un componente central de nuestras inversiones en infraestructuras y edificios es la aplicación de principios de economía circular. En las medidas de renovación prestamos especial atención al uso de materiales de alta calidad, con el fin de prolongar la vida útil del mobiliario y del equipamiento. En lugar de apostar por nuevas adquisiciones, preferimos la restauración y reutilización de elementos de mobiliario, lo que reduce las rutas de transporte y el consumo de energía en la fabricación de nuevos productos. En este proceso trabajamos en estrecha colaboración con empresas artesanales locales.

2. La preservación de recursos es un pilar central de nuestra operación hotelera

La Maritim Hotelgesellschaft mbH se compromete con una operación hotelera sostenible, que combine la responsabilidad ecológica con el máximo confort para nuestros huéspedes. Analizamos los impactos medioambientales de las estancias, conferencias y eventos, así como de nuestra oferta gastronómica, incluyendo las huellas de CO₂, agua y residuos, con el fin de desarrollar medidas específicas de reducción. Como cadena hotelera responsable, deseamos sensibilizar a nuestros huéspedes respecto al uso consciente de energía, agua y residuos. A través de iniciativas sostenibles, como la limpieza de habitaciones a petición, la reducción de artículos de un solo uso y opciones de movilidad respetuosa con el clima, creamos incentivos para un comportamiento ambientalmente responsable. Además de reducir el esfuerzo de limpieza, nuestro equipo de housekeeping trabaja continuamente en optimizar el uso de productos de limpieza, incluyendo la sustitución de productos convencionales por alternativas ecológicas.

Nuestra oferta gastronómica en los restaurantes de los hoteles y en el catering para conferencias y eventos también está orientada a reducir los impactos negativos. A través de una planificación y gestión específicas, minimizamos el desperdicio de alimentos, acortamos las rutas de transporte e incrementamos la proporción de alimentos y bebidas estacionales y sostenibles, por ejemplo mediante la ampliación de opciones vegetarianas y veganas. Nuestras cocinas están equipadas con dispositivos energéticamente eficientes para reducir el consumo energético.

3. Nuestras compras sostenibles reducen los impactos medioambientales en la cadena de suministro

Estamos convencidos de que podemos reducir nuestra huella ecológica mediante decisiones de compra conscientes. Esto incluye una selección específica de productos para la oferta gastronómica y otros artículos necesarios en la operación hotelera. Orientamos nuestras adquisiciones de acuerdo con una directriz de compras que toma en consideración los impactos sociales y ecológicos. Así, registramos, por ejemplo, los valores de CO₂ de los productos relevantes en el área de Food & Beverage, lo que nos permite posicionarnos de manera transparente y con visión de futuro también en este campo central de acción.

SOCIAL: poner a las personas en el centro

Nuestra responsabilidad social se basa en un trato respetuoso y valorador hacia las personas, ya sean huéspedes, empleados o socios en nuestra cadena de valor. Nos adherimos a la Declaración Universal de los Derechos Humanos de las Naciones Unidas.



4. Las necesidades de nuestros huéspedes están en el centro de nuestra actuación

En Maritim damos la bienvenida a todos los huéspedes, independientemente de su origen social o étnico, género, religión, convicciones u otras características individuales, y nos comprometemos con un ambiente abierto y libre de discriminación. Nuestra aspiración es ofrecer siempre a nuestros huéspedes una experiencia de alta calidad y confort, sin importar el motivo de su estancia con nosotros.

Las revisiones regulares dentro de nuestro sistema de gestión de calidad garantizan la implementación coherente de estos estándares. Al mismo tiempo, nos comprometemos a mantener los más altos niveles de limpieza y seguridad en nuestros hoteles. Nuestro objetivo es no solo cumplir con las expectativas de nuestros huéspedes, sino superarlas con una estancia inolvidable.

5. Nuestros empleados son la base de nuestro éxito

Desde la fundación de nuestra empresa familiar en 1969, cultivamos una cultura corporativa basada en la confianza y el respeto. Queremos crear un entorno laboral en el que todos los empleados se sientan valorados, independientemente de su cualificación, edad, género, origen social o étnico, características físicas o psicológicas, orientación sexual, convicciones o religión, y en el que se reconozcan los logros individuales.

Por esta razón, fomentamos de manera específica tanto la cualificación como la satisfacción laboral de nuestros empleados. En la Maritim Academy ofrecemos una amplia gama de programas de formación y capacitación continua que permiten un desarrollo constante. Además, ponemos a disposición de nuestros empleados una plataforma propia de intercambio llamada MAP, que se utiliza, entre otros fines, para la comunicación y la creación de redes entre sedes.

Promovemos la igualdad de trato de todas las personas en nuestro entorno, nos oponemos de manera firme a la discriminación y trabajamos activamente para eliminar barreras sociales como prejuicios o desventajas estructurales. En Maritim no se tolera el acoso ni el comportamiento denigrante, al igual que tampoco la violencia ni ninguna forma de acoso, ya sea físico, verbal o no verbal.

Nuestro objetivo es ser y seguir siendo un empleador atractivo, que valore y promueva la diversidad. De igual modo, buscamos proteger a nuestros empleados a través de amplias medidas para un entorno laboral seguro y saludable, y garantizar el respeto de sus derechos conforme a las normas y condiciones laborales vigentes. A cambio, damos gran importancia a que nuestros empleados traten siempre a nuestros huéspedes con profesionalidad y cortesía, con el fin de mantener nuestra promesa de calidad.

6. Respetamos y protegemos los derechos humanos a lo largo de nuestra cadena de suministro

Nuestro objetivo es una adquisición ética y responsable, que combine sostenibilidad, calidad y justicia social. Apostamos por procesos transparentes para garantizar condiciones justas, seguras y libres de discriminación en nuestros hoteles y cadenas de suministro, y para asegurar que no participamos ni fomentamos violaciones de los derechos humanos.

Colaboramos únicamente con socios que comparten nuestros valores. Nos orientamos por la Declaración Universal de los Derechos Humanos de la ONU, las normas fundamentales de la Organización Internacional del Trabajo (OIT), el Pacto Mundial de las Naciones Unidas y los requisitos de la Ley de Diligencia Debida en la Cadena de Suministro (Lieferkettensorgfaltspflichtengesetz, LkSG).

Rechazamos de manera categórica cualquier forma de trabajo infantil o forzoso, esclavitud, trata de personas y prácticas similares. A través de análisis de riesgos periódicos, así como de una cooperación estrecha y a largo plazo con nuestros proveedores clave, fortalecemos los estándares sociales y garantizamos condiciones laborales justas.

Al mismo tiempo, hemos establecido mecanismos de reclamación transparentes para dar voz a las personas potencialmente afectadas y abordar de manera consecuente cualquier irregularidad.

7. Asumimos responsabilidad social mediante compromiso activo y cooperación

En todas nuestras sedes mantenemos una estrecha relación con la región y asumimos responsabilidad por la convivencia social. La Maritim Hotelgesellschaft mbH apoya proyectos locales sin ánimo de lucro, fomenta iniciativas sociales y contribuye al fortalecimiento de la infraestructura regional. A través de cooperaciones con ciudades, municipios, organizaciones y empresas, nos implicamos a nivel local y trabajamos por un desarrollo sostenible. Además, invertimos en proyectos educativos, medioambientales y sociales para generar a largo plazo impulsos positivos en las comunidades donde estamos presentes. También fomentamos los circuitos económicos regionales, ofreciendo productos y servicios locales, y exhibiendo y vendiendo, por ejemplo, arte de proveedores locales en nuestros hoteles. Nuestro objetivo es promover un turismo responsable y sostenible mediante la colaboración en asociación. Además, buscamos contribuir a la preservación de la cultura y de las tradiciones locales, adaptando, por ejemplo, nuestra oferta culinaria a las particularidades regionales de nuestras sedes.

GOBERNANZA: actuar con transparencia y orientación en valores

En Maritim consideramos la actuación responsable e íntegra como un componente esencial de nuestra gestión empresarial. Nos adherimos a los Principios Rectores de las Naciones Unidas sobre Empresas y Derechos Humanos, a las Líneas Directrices para Empresas Multinacionales de la Organización para la Cooperación y el Desarrollo Económicos (OCDE), así como a los Principios del Pacto Mundial de la ONU. Estos marcos globales nos sirven de orientación para integrar de manera estructurada y eficaz la responsabilidad social, ecológica y económica en nuestra empresa.

La transparencia, las prácticas comerciales éticas y una gestión empresarial clara son los pilares fundamentales de nuestro éxito sostenible. Nos comprometemos a identificar y abordar los riesgos con antelación y a comunicar abiertamente nuestros logros en sostenibilidad. De este modo, garantizamos que nuestra actuación no solo cumpla con los requisitos legales, sino también con los más altos estándares éticos.

8. Nuestras estructuras de gobernanza y gestión integran eficazmente la sostenibilidad en la empresa

Un pilar central de nuestra estrategia empresarial consiste en gestionar la sostenibilidad de manera consecuente mediante procesos y estructuras establecidas. Nuestro objetivo es minimizar los impactos negativos de nuestras acciones e identificar y mitigar proactivamente los riesgos.

Para ello, recurrimos a análisis de riesgos periódicos —por ejemplo, en relación con riesgos climáticos o con la Ley de Diligencia Debida en la Cadena de Suministro (LkSG)—, así como a responsabilidades claras y vías de decisión transparentes que aseguren una gestión empresarial sostenible.

Con el fin de implementar eficazmente nuestra estrategia y los objetivos asociados, aspiramos a una mejora continua de nuestro desempeño en sostenibilidad. Lo logramos mediante el análisis específico de nuestros impactos y la priorización de medidas relevantes. El progreso se evalúa regularmente en toda la empresa mediante indicadores definidos, y las medidas se optimizan cuando es necesario.

Este proceso nos permite mirar más allá del horizonte de la operativa diaria, identificar palancas esenciales, priorizarlas y utilizar nuestros recursos de manera focalizada. Asimismo, nos capacita para detectar y corregir errores rápidamente, mejorando de manera continua.

9. Representamos la integridad y las prácticas empresariales éticas

El cumplimiento de los más altos estándares éticos está firmemente arraigado en nuestra cultura corporativa y refleja nuestra identidad. Esto incluye el rechazo categórico de cualquier forma de corrupción o soborno, incluidos pagos ilegales u otros beneficios similares destinados a influir en la toma de decisiones.

Este compromiso se aplica no solo a nuestros procesos internos, sino también a nuestras principales cadenas de suministro. Igualmente, Maritim no tolera ninguna forma de fraude o blanqueo de dinero. Maritim se adhiere a la competencia leal y al cumplimiento de las disposiciones vigentes en materia de competencia y derecho antimonopolio.

Actuamos siempre en interés de la empresa: los beneficios personales, el favoritismo de terceros en relación con actividades comerciales u otros conflictos de intereses son incompatibles con nuestra cultura corporativa. Por esta razón, los empleados de Maritim, así como las personas a ellos vinculadas, no aceptan regalos materiales, pagos, préstamos, obsequios con valor monetario ni otros beneficios destinados al provecho personal.

Todos los empleados de Maritim manejan de forma responsable la información confidencial y sensible —ya se refiera a proveedores, asuntos de personal o procedimientos internos—. Tratamos la información protegida siempre con discreción y solo la compartimos con personas autorizadas. Asimismo, nos comprometemos a un manejo responsable de los datos personales, en cumplimiento del Reglamento General de Protección de Datos (RGPD). La protección de la privacidad de nuestros empleados, huéspedes y socios es para nosotros un componente esencial de una conducta empresarial íntegra.

10. Nuestra comunicación es transparente y orientada al diálogo

Nos comprometemos a revelar de manera transparente, comprensible y regular nuestra estrategia de sostenibilidad, nuestros avances y nuestras medidas, siempre en consonancia con los requisitos regulatorios vigentes y los estándares internacionales. Esta comunicación transparente refuerza la confianza de nuestros *stakeholders* en nuestra gestión sostenible.

Además, entendemos la comunicación como un proceso recíproco: buscamos activamente el diálogo con nuestros *stakeholders* para tener en cuenta sus expectativas, sugerencias y perspectivas en nuestra estrategia de sostenibilidad, e integrarlas, en el marco de los requisitos regulatorios, en los análisis de riesgos y en el desarrollo de medidas.

A través de diálogos dirigidos, formatos de retroalimentación y asociaciones estratégicas, obtenemos valiosos impulsos que nos ayudan a mejorar continuamente nuestros esfuerzos en sostenibilidad y a responder con flexibilidad a nuevos desafíos.

Existen diferentes vías de notificación, accesibles para todos, en caso de que no se respeten los esfuerzos o los valores de este marco de referencia.



Roland Elter
Directores Generales
Ventas y Marketing



Erik van Kessel
Directores Generales
Operaciones