



Política de Relaciones Comunitarias y Clientes

1. Propósito y Alcance

En Lopesan Hotel Group entendemos que nuestro éxito empresarial está intrínsecamente ligado a la prosperidad, bienestar y aceptación de las comunidades en los destinos donde operamos. Esta política tiene como objetivo establecer un marco de convivencia, diálogo y beneficio mutuo, previniendo riesgos de fractura social (como la turismofobia) y asegurando que nuestra actividad genera un impacto local positivo. Las directrices aquí establecidas aplican a todos los centros del Grupo y a su cadena de valor.

2. Eje 1: Integración y Valor Local

Para garantizar que el Grupo es percibido como un actor que aporta valor a la comunidad y mitiga los impactos de la saturación turística, nos comprometemos a:

- **Promoción de la Identidad Local:** Promover y visibilizar el patrimonio cultural, histórico y gastronómico del destino, evitando la estandarización. Esto se materializa a través del apoyo directo a productores locales y su integración en nuestra oferta.
- **Empleabilidad Local:** Priorizar, siempre que sea posible y en igualdad de condiciones, la contratación de talento local para fomentar el desarrollo socioeconómico del entorno.
- **Apoyo al Tejido Empresarial:** Como se detalla en nuestra *Política de Compras Sostenibles*, priorizaremos la homologación y contratación de proveedores locales (Km 0).

3. Eje 2: Diálogo y Gestión de Grupos de Interés

La transparencia y la escucha activa son fundamentales para adelantarnos a las preocupaciones de la comunidad:

- **Estructuración del Diálogo:** Mantener una política activa de gestión de grupos de interés (ONGs, asociaciones vecinales y administraciones públicas) para dar un enfoque estratégico al diálogo y anticipar posibles conflictos.
- **Retroalimentación Activa:** Establecer un procedimiento sistemático para solicitar activamente la retroalimentación de clientes, empleados y miembros de la comunidad sobre el desempeño de sostenibilidad de la empresa.
- **Mecanismos de Comunicación y Reclamación:** Trabajar en la adaptación progresiva de nuestros canales de comunicación corporativos para garantizar que, en el futuro, las comunidades locales y terceros afectados cuenten con vías accesibles para reportar o consultar inquietudes derivadas de nuestras operaciones, en línea con las normativas europeas de debida diligencia.

4. Eje 3: Concienciación de Visitantes y Experiencia del Cliente

Nuestros huéspedes deben ser partícipes del respeto hacia el destino que visitan. Para ello, los centros de trabajo impulsarán:

- **Turismo Regenerativo y Experiencias Sostenibles:** Fomentar un modelo de turismo que conecte al visitante con el territorio. A través de la implantación progresiva de nuestro *Programa de Experiencias Sostenibles* (actualmente en fase piloto), ofreceremos actividades inmersivas que pongan en valor la naturaleza y la economía local.
- **Accesibilidad Universal:** Asegurar que los canales de reserva (web y app) faciliten información detallada, precisa y previa sobre la accesibilidad física a las instalaciones, garantizando un turismo inclusivo para personas con movilidad reducida.

5. Eje 4: Derechos Humanos y Protección de Menores

Lopesan Hotel Group mantiene una política de tolerancia cero ante cualquier vulneración de los derechos fundamentales en nuestras zonas de influencia:

- **Protección a la Infancia:** El Grupo es estrictamente sensible con los derechos de los niños y adolescentes, implementando protocolos rigurosos y formando a nuestro personal para detectar, prevenir y denunciar cualquier forma de explotación, represión o turismo sexual infantil en nuestras instalaciones o entorno directo.