



CASTILLA TERMAL  
HOTELES

# CÓDIGO ÉTICO Y DE CONDUCTA

## ÍNDICE

<b>1.- PRINCIPIOS Y VALORES DEL CÓDIGO ÉTICO Y DE CONDUCTA</b>	4
<b>2.- ÁMBITO DE APLICACIÓN</b>	5
<b>3.- COMPROMISO ÉTICO DE CASTILLA TERMAL HOTELES</b>	6
<b>3.2 Principios de Conducta</b>	7
<b>4. RELACIONES LABORALES</b>	9
<b>5. SEGURIDAD Y SALUD EN EL TRABAJO</b>	10
<b>6.- PROTECCIÓN DE DATOS PERSONALES Y TRATAMIENTO DE LA INFORMACIÓN</b>	10
<b>6.1 Tratamiento de la información</b>	11
<b>7.- PREVENCIÓN DE LA CORRUPCIÓN EN LOS NEGOCIOS</b>	12
<b>7.1.- Objetivos</b>	12
<b>7.2.- Obligaciones</b>	12
<b>8.- RELACIONES CON LOS GRUPOS DE INTERÉS</b>	13
<b>8.1.- Relaciones con los Proveedores</b>	14
<b>8.2.- Relaciones con Clientes</b>	14
<b>8.3.- Relaciones con Subcontratistas</b>	14
<b>8.4. – Relaciones con Accionistas</b>	15
<b>8.5. – Relaciones con Administraciones Públicas</b>	16
<b>9.- RESPETO AL MEDIO AMBIENTE</b>	16
<b>10.- ÓRGANO DE SUPERVISIÓN Y CONTROL</b>	17
<b>11.- CANAL DE DENUNCIAS</b>	18
<b>11.1.- Prohibición de represalias</b>	18
<b>12.- RÉGIMEN DISCIPLINARIO</b>	19
<b>13.- COMUNICACIÓN, DIFUSIÓN Y ACEPTACIÓN DEL CÓDIGO ÉTICO</b>	20
<b>14.- APROBACIÓN DEL CÓDIGO ÉTICO</b>	20

**CONTROL DE CAMBIOS:**

<b>TÍTULO</b>	Código Ético y de Conducta de GRUPO CASTILLA TERMAL HOTELES
<b>DESCRIPCIÓN</b>	Código Ético y de Conducta
<b>FECHA</b>	
<b>AUTOR</b>	AUREN CONSULTORES, S.P, S.L.P.

**FORMATO:**

<b>IDIOMA</b>	Castellano
<b>SOPORTE</b>	Papel, Electrónico

**REGISTRO DE VERSIONES:**

<b>FECHA</b>	<b>EDICIÓN</b>	<b>REVISIÓN</b>	<b>RESPONSABLE</b>	<b>DESCRIPCIÓN DE CAMBIOS</b>
01/08/2025	00.00	0	Órgano de Supervisión y Control	Edición inicial

## 1.- PRINCIPIOS Y VALORES DEL CÓDIGO ÉTICO Y DE CONDUCTA

El presente Código Ético y de Conducta (en adelante, el "Código") establece los valores fundamentales y principios de comportamiento que deben guiar todas las actuaciones de **GRUPO CASTILLA TERMAL HOTELES** (en adelante, "LA COMPAÑÍA" o "GRUPO CASTILLA TERMAL HOTELES" indistintamente).

Este Código constituye el marco de referencia ético que orienta los procedimientos internos de LA COMPAÑÍA, sirviendo de base para el desarrollo de políticas, protocolos, manuales y demás normativas que regulan nuestras áreas de actividad, especialmente aquellas relacionadas con la atención al cliente, la hospitalidad, el bienestar, la sostenibilidad y la excelencia en el servicio.

GRUPO CASTILLA TERMAL HOTELES exige a todos los miembros de sus órganos de gobierno, equipo directivo, personal técnico, operativo, de atención al cliente, de restauración, spa, mantenimiento, limpieza, así como a proveedores, colaboradores y personal externo, un compromiso firme con el cumplimiento de este Código, así como con la legislación vigente en cada momento, especialmente aquella relacionada con la protección de los derechos de las personas, la seguridad laboral, la protección de datos, la prevención de riesgos y la normativa turística.

Para garantizar su correcta aplicación, GRUPO CASTILLA TERMAL HOTELES ha establecido un sistema eficaz de supervisión y control, en el marco de su Sistema de Cumplimiento Normativo y Prevención de Riesgos Penales, adaptado a la naturaleza y fines de la organización.

Este Código refleja el compromiso de GRUPO CASTILLA TERMAL HOTELES con unos principios éticos y estándares de conducta que deben guiar tanto las relaciones internas entre profesionales como las interacciones con clientes, proveedores, administraciones públicas, entidades colaboradoras y la sociedad en general. Estos principios se sustentan en valores como la hospitalidad, respeto, integridad, profesionalidad, sostenibilidad, responsabilidad, transparencia y compromiso con la calidad.

El documento ha sido elaborado conforme a las mejores prácticas nacionales e internacionales en materia de ética empresarial y responsabilidad corporativa, y constituye una herramienta clave para su implementación. Asimismo, responde a las obligaciones legales en materia de prevención de delitos en el ámbito de la responsabilidad penal de las personas jurídicas, conforme a lo establecido en la Ley Orgánica 1/2015 y demás normativa aplicable.

El Código Ético y de Conducta forma parte integral del Sistema de Prevención y Detección de Riesgos Legales y Éticos de GRUPO CASTILLA TERMAL HOTELES, reforzando su compromiso con una gestión ética, responsable y transparente, siempre al servicio de una experiencia hotelera de excelencia.

## **2.- ÁMBITO DE APLICACIÓN**

El presente Código Ético y de Conducta está dirigido a todas las personas que forman parte de GRUPO CASTILLA TERMAL HOTELES, incluyendo los miembros de sus órganos de gobierno, equipo directivo, personal técnico, operativo, administrativo, de atención al cliente, de restauración, spa, mantenimiento, limpieza, así como colaboradores y proveedores externos (en adelante, el "personal"). Todos ellos tienen la responsabilidad de conocer, respetar y aplicar los principios de actuación recogidos en este documento.

Asimismo, GRUPO CASTILLA TERMAL HOTELES promueve que sus proveedores, entidades colaboradoras, subcontratistas y demás terceros con los que mantiene relaciones adopten principios éticos alineados con los valores de la Compañía. En caso de no disponer de programas éticos propios, se les podrá invitar a asumir voluntariamente el compromiso de aplicar este Código en el marco de su colaboración con la Compañía, especialmente en lo relativo al respeto a los derechos de las personas, la sostenibilidad, la calidad del servicio y la prevención de riesgos.

La responsabilidad de implantar, supervisar y controlar el cumplimiento del Código Ético recae en el Órgano de Supervisión y Control de GRUPO CASTILLA TERMAL HOTELES, que velará por su correcta aplicación en todas las áreas, garantizando que las actuaciones se desarrollem conforme a los principios de legalidad, integridad y respeto a las personas.

GRUPO CASTILLA TERMAL HOTELES pone a disposición del personal los recursos formativos, informativos y operativos necesarios para facilitar el cumplimiento de los valores y principios contenidos en este documento. Se espera de todas las personas vinculadas a la Compañía una conducta ética, ejemplar y respetuosa en el desempeño de sus funciones, evitando comportamientos que, aunque no infrinjan la ley, puedan afectar negativamente a la reputación, la confianza institucional o la experiencia de los clientes.

Toda persona que se incorpore a GRUPO CASTILLA TERMAL HOTELES deberá aceptar los valores, principios y normas de actuación recogidos en este Código, formalizando su compromiso mediante la recepción de un ejemplar del mismo. El personal que ya forma

parte de la Compañía quedará vinculado a su cumplimiento desde el momento de su aprobación y difusión a través de los canales establecidos por la organización.

### **3.- COMPROMISO ÉTICO DE CASTILLA TERMAL HOTELES**

El compromiso ético del personal de GRUPO CASTILLA TERMAL HOTELES se fundamenta en la responsabilidad, la integridad y el compromiso profesional, y se guía por los siguientes principios:

- **Respeto por la ley**

El cumplimiento de la ley es un mandato principal para los destinatarios del Código Ético. Todos ellos deben cumplir las leyes y reglamentos del ordenamiento jurídico.

- **Respeto e integridad para con las personas.**

El respeto e integridad en sus relaciones con los demás empleados y con los accionistas, proveedores, clientes o entorno social con los que, con objeto de su desempeño, hayan de trabajar o establecer relación serán indispensables.

- **Honestidad, transparencia y confianza**

Los destinatarios del Código Ético deberán ser honestos, transparentes y dignos de confianza en todas sus relaciones de negocio.

- **Respeto a los derechos humanos**

GRUPO CASTILLA TERMAL HOTELES se compromete con el Pacto Mundial de Naciones Unidas y sus diez principios en materia de derechos humanos, trabajo, medio ambiente y anti-corrupción:

1. Las empresas deben apoyar y respetar la protección de los Derechos Humanos fundamentales, reconocidos internacionalmente, dentro de su ámbito de influencia.
2. Las empresas deben asegurarse de que sus empresas no son cómplices en la vulneración de los Derechos Humanos.
3. Las empresas deben apoyar la libertad de afiliación y el reconocimiento efectivo del derecho a la negociación colectiva.
4. Las empresas deben apoyar la eliminación de toda forma de trabajo forzoso o realizado bajo coacción.
5. Las empresas deben apoyar la erradicación del trabajo infantil.
6. Las empresas deben apoyar la abolición de las prácticas de discriminación en el empleo y la ocupación.

- 7.** Las empresas deberán mantener un enfoque preventivo que favorece el medio ambiente.
- 8.** Las empresas deben fomentar las iniciativas que promueven una mayor responsabilidad ambiental.
- 9.** Las empresas deben favorecer el desarrollo y la difusión de las tecnologías respetuosas con el medio ambiente.
- 10.** Las empresas deben trabajar contra la corrupción en todas sus formas, incluida extorsión y soborno.

GRUPO CASTILLA TERMAL HOTELES también se adhiere al Código Ético Mundial para el Turismo, aprobado por la Asamblea de la Organización Mundial del Turismo de Naciones Unidas, que recoge diez principios fundamentales para una industria turística responsable y sostenible:

- 1.** Contribución del turismo al entendimiento y al respeto mutuos entre hombres y sociedades.
- 2.** El turismo, instrumento de desarrollo personal y colectivo.
- 3.** El turismo, factor de desarrollo sostenible.
- 4.** El turismo, factor de aprovechamiento y enriquecimiento del patrimonio cultural de la humanidad.
- 5.** El turismo, actividad beneficiosa para los países y las comunidades de destino.
- 6.** Obligaciones de los agentes del desarrollo turístico.
- 7.** Derecho al turismo.
- 8.** Libertad de desplazamiento turístico.
- 9.** Derechos de los trabajadores y de los empresarios del sector turístico.
- 10.** Aplicación de los principios del Código Ético Mundial para el Turismo.

Asimismo, GRUPO CASTILLA TERMAL HOTELES se adhiere al programa ECPAT (End Child Prostitution, Child Pornography and Trafficking of Children for Sexual Purposes) para la protección de los niños contra la explotación sexual en el turismo, promovido por la Organización Mundial del Turismo y UNICEF.

### **3.2 Principios de Conducta**

El personal de GRUPO CASTILLA TERMAL HOTELES debe actuar con responsabilidad, respeto y compromiso en el ejercicio de sus funciones, guiándose por los siguientes principios de conducta:

- **Profesionalidad**

Las personas sujetas a este Código Ético deberán desarrollar sus funciones con profesionalidad, tanto respecto a la propia organización, como respecto a los integrantes de la misma, organismos públicos e institucionales y cualesquiera otras entidades con las que la COMPAÑÍA se relacione en el marco de su actividad.

- **Fomento de la reputación del grupo**

GRUPO CASTILLA TERMAL HOTELES L cuenta con una sólida reputación gracias a su dilatada experiencia y a una plantilla solvente, leal y profesional comprometida con los valores y la cultura de la COMPAÑÍA. Por ello, todos sus integrantes fortalecerán el buen nombre del grupo y sobre todos recaerá la responsabilidad de velar por su reputación.

- **Trato respetuoso y digno**

Se mantiene una actitud de respeto hacia los clientes, compañeros y demás integrantes de la Compañía, evitando cualquier comportamiento que afecte la dignidad, la salud física o emocional, o el desarrollo personal y profesional de otras personas.

- **Cumplimiento diligente del trabajo**

Las tareas asignadas se ejecutan con responsabilidad, puntualidad y respeto a la jornada laboral y al horario establecido.

- **Obediencia responsable**

Se siguen las instrucciones de los superiores jerárquicos, salvo que estas contravengan de forma evidente la legalidad o los principios éticos. En tal caso, se debe informar de inmediato al Órgano de Supervisión y Control o a las autoridades competentes.

- **Uso responsable de los recursos**

Los recursos y bienes de la Compañía se gestionan con austeridad, evitando su utilización para fines personales o ajenos, y asegurando su correcta conservación.

- **Rechazo de privilegios indebidos**

No se solicitan ni aceptan tratos de favor ni ventajas injustificadas por parte de personas o entidades privadas.

- **Integridad frente a regalos o favores**

Se rechaza cualquier obsequio, favor o servicio que exceda los usos sociales habituales y que pueda comprometer la imparcialidad o generar expectativas de trato preferente. GRUPO CASTILLA TERMAL HOTELES dispone de una Política específica sobre regalos, invitaciones, donaciones y patrocinios.

- **Imparcialidad en trámites administrativos**

No se interviene para acelerar o resolver trámites sin causa justificada, especialmente si ello implica un trato de favor o perjuicio para terceros.

- **Resolución eficaz de tareas**

Las funciones asignadas se cumplen con diligencia, resolviendo los asuntos de competencia dentro de los plazos establecidos.

- **Confidencialidad y discreción**

Se mantiene el deber de secreto profesional sobre la información a la que se accede por razón del cargo, especialmente aquella relacionada con clientes, proveedores o procesos internos, evitando su uso en beneficio propio o de terceros.

- **Conservación documental**

Se garantiza la correcta conservación y transmisión de la documentación, asegurando su disponibilidad para quienes deban gestionarla posteriormente.

- **Seguridad y salud laboral**

Se cumple rigurosamente con la normativa vigente en materia de prevención de riesgos laborales, fomentando una cultura de cuidado mutuo, respeto y protección de la integridad física y emocional de todas las personas.

- **Mejora continua**

Se promueve la mejora del funcionamiento del área o de la organización mediante la propuesta de iniciativas útiles a los superiores o a los órganos competentes.

- **Comunicación de irregularidades**

Se informa al Órgano de Supervisión y Control, a través del Canal de Denuncias, sobre cualquier conducta irregular o ilícita detectada dentro de la Compañía.

#### **4. RELACIONES LABORALES**

GRUPO CASTILLA TERMAL HOTELES promueve un entorno laboral basado en el respeto, la colaboración y el bienestar de todas las personas que forman parte de la COMPAÑÍA, independientemente del área en la que desarrollen su actividad.

- **Entorno laboral respetuoso y saludable**

No se tolerará ninguna forma de falta de respeto, acoso, abuso, intimidación o agresión, ya sea física, verbal, emocional o digital. Los responsables de cada hotel, departamento o servicio deben velar por que estas conductas no ocurran, fomentando relaciones laborales basadas en la dignidad, el respeto mutuo y la cooperación, dentro de un ambiente seguro, saludable y protector.

- **Conciliación y desarrollo personal**

Los órganos de gobierno y el equipo directivo de GRUPO CASTILLA TERMAL HOTELES impulsan políticas que favorecen la compatibilidad entre el desarrollo profesional y la vida personal y familiar, promoviendo el equilibrio entre las exigencias laborales y las necesidades individuales, especialmente en servicios con turnos intensivos o atención continuada.

- **Colaboración y trabajo en equipo**

Todo el personal debe actuar bajo un principio de colaboración y corresponsabilidad, compartiendo conocimientos, habilidades y recursos para alcanzar los objetivos comunes de la COMPAÑÍA. El trabajo en equipo es esencial para garantizar una experiencia hotelera excelente, coordinada y centrada en el bienestar del cliente.

- **Uso responsable de los recursos**

Los recursos puestos a disposición del personal —vehículos, instalaciones, herramientas informáticas, materiales de limpieza, de cocina, de spa o de atención al cliente— deben utilizarse exclusivamente en el marco de la actividad profesional. Se espera un uso responsable, eficiente y adecuado, así como su protección para evitar cualquier perjuicio a los intereses de GRUPO CASTILLA TERMAL HOTELES o a la calidad del servicio prestado.

## **5. SEGURIDAD Y SALUD EN EL TRABAJO**

Uno de los objetivos prioritarios de GRUPO CASTILLA TERMAL HOTELES es garantizar un entorno laboral seguro, saludable y respetuoso con la dignidad de las personas. Para ello, promueve la adopción de políticas de prevención de riesgos laborales y aplica las medidas establecidas por la legislación vigente en esta materia.

Este compromiso se extiende también a proveedores, subcontratistas y entidades colaboradoras, como parte de una cultura corporativa basada en la protección, el cuidado mutuo y la responsabilidad compartida.

Todo el personal debe conocer, respetar y aplicar las normas de seguridad y salud en el trabajo, velando tanto por su propia integridad como por la de sus compañeros, los clientes y cualquier otra persona que pueda verse afectada por el desarrollo de sus actividades.

### **Conductas prohibidas en materia de seguridad**

#### **Queda estrictamente prohibido:**

- Acceder a los centros de trabajo bajo los efectos del alcohol, drogas u otras sustancias psicoactivas.
- Consumir dichas sustancias durante la jornada laboral o en cualquier espacio vinculado a la actividad profesional de GRUPO CASTILLA TERMAL HOTELES.

## **6.- PROTECCIÓN DE DATOS PERSONALES Y TRATAMIENTO DE LA INFORMACIÓN**

GRUPO CASTILLA TERMAL HOTELES mantiene un firme compromiso con el cumplimiento de la normativa vigente en materia de protección de datos personales y con la seguridad de sus sistemas de información.

La COMPAÑÍA ha establecido políticas internas de obligado cumplimiento para todo el personal que tenga acceso a datos personales. Dicho personal debe respetar en todo momento el deber de secreto y el compromiso de confidencialidad en el tratamiento de la información.

Los datos personales de clientes, proveedores, empleados o cualquier otro tercero solo deben ser tratados para fines legítimos y, cuando sea necesario, con el consentimiento informado del titular, salvo en los supuestos legalmente permitidos.

Asimismo, deben cumplirse estrictamente las medidas de seguridad técnicas y organizativas establecidas para proteger estos datos frente a accesos no autorizados, pérdidas, alteraciones o tratamientos indebidos.

Los sistemas informáticos de GRUPO CASTILLA TERMAL HOTELES deben utilizarse de forma responsable y profesional, quedando prohibido su uso abusivo, para fines personales o para cualquier actividad que pueda afectar negativamente a la imagen, reputación o intereses de la COMPAÑÍA.

### **6.1 Tratamiento de la información**

#### **• Precisión y veracidad**

Una comunicación efectiva y abierta implica informes precisos y veraces. Tanto si la información va a ser incluida o no en un registro público o entregada a un organismo oficial, todas las personas sujetas a este Código tienen la obligación de asegurar que dichos informes sean completos y precisos.

#### **• Confidencialidad**

Se debe mantener la confidencialidad en lo que respecta a la información de índole confidencial o que no se haya hecho pública. La información no pública relativa a clientes,

proveedores, empleados, colaboradores, agentes, consultores y otros terceros también debe ser protegida de conformidad con los requisitos legales y contractuales.

Se entiende por información confidencial cualquier dato susceptible de ser revelado de palabra, por escrito o por cualquier otro medio, al que pudiera tener acceso el destinatario de este Código Ético durante el ejercicio de su actividad profesional, o por cualquier otro medio lícito o ilícito.

El deber de mantener la confidencialidad continúa incluso después de la finalización de la relación correspondiente.

- **Protección de datos personales**

Se velará por la protección de los datos personales que se almacenen o intercambien durante la actividad cotidiana. Los datos personales solo se obtendrán, procesarán o utilizarán cuando sea necesario para fines determinados, claros y legítimos.

Además, los datos personales se deben mantener de forma segura y se deben tomar precauciones adecuadas en su transmisión. Se garantizará un alto nivel en la calidad de los datos y en la protección técnica ante accesos no autorizados.

El tratamiento de datos deberá ser transparente para los afectados, debiendo garantizarse sus derechos en cuanto al acceso, rectificación, objeción, bloqueo y borrado.

## **7.- PREVENCIÓN DE LA CORRUPCIÓN EN LOS NEGOCIOS**

GRUPO CASTILLA TERMAL HOTELES mantiene un firme compromiso con la integridad, la transparencia y la legalidad en todas sus operaciones, especialmente en aquellas vinculadas a la gestión de recursos económicos, colaboraciones institucionales, relaciones comerciales y prestación de servicios hoteleros.

### **7.1.- Objetivos**

Los objetivos de nuestra Política Anticorrupción son:

- Prevenir y combatir activamente cualquier forma de corrupción en el desarrollo de nuestras actividades, tanto internas como externas.
- Consolidar una cultura de integridad en el comportamiento del personal, proveedores y entidades colaboradoras, alineada con la misión social de GRUPO CASTILLA TERMAL HOTELES.

- Rechazar la corrupción en todas sus manifestaciones, prohibiendo expresamente el ofrecimiento o la aceptación de regalos, sobornos o cualquier otro beneficio ilícito proveniente o destinado a terceros, incluyendo funcionarios públicos, donantes, proveedores o colaboradores.

## **7.2.- Obligaciones**

GRUPO CASTILLA TERMAL HOTELES mantiene un firme compromiso con la integridad, la transparencia y la legalidad en todas sus operaciones. En este sentido, todos los miembros de los órganos de gobierno y el personal de la organización deben cumplir con los siguientes principios:

- **Transparencia**

GRUPO CASTILLA TERMAL HOTELES promueve la máxima transparencia en los procesos de toma de decisiones, planificación, uso de recursos, contratación y evaluación de resultados. Toda la información comunicada debe ser veraz, completa y precisa. No se permitirá, bajo ninguna circunstancia, la difusión consciente de datos falsos o engañosos.

- **Obligación de denunciar la corrupción**

El personal tiene derecho a negarse a participar en actividades sospechosas de corrupción y está obligado a informar sobre cualquier conducta corrupta de la que sea testigo o víctima. Las denuncias deben realizarse a través del Canal de Denuncias, donde serán tratadas con confidencialidad y respeto a los derechos de todas las partes implicadas.

- **Prevención del blanqueo de capitales**

El personal debe cumplir con la normativa vigente en materia de prevención del blanqueo de capitales, prestando especial atención a operaciones que presenten indicios de falta de integridad, tales como:

- Pagos inusuales según la naturaleza del servicio.
- Pagos realizados a o por terceros no contemplados en los acuerdos.
- Transacciones con entidades ubicadas en jurisdicciones de riesgo o con beneficiarios no identificables.
- Pagos extraordinarios no previstos contractualmente.

- **Regalos y atenciones**

Para garantizar la ética y la imparcialidad en las relaciones institucionales y comerciales, el personal debe abstenerse de solicitar, ofrecer o aceptar regalos, favores, hospitalidad, viajes,

donaciones o cualquier otro tipo de atención que pueda influir en la objetividad de las decisiones de GRUPO CASTILLA TERMAL HOTELES.

Solo se permiten atenciones de escaso valor económico, ofrecidas como gesto de cortesía dentro del marco habitual de las relaciones profesionales.

### **8.- RELACIONES CON LOS GRUPOS DE INTERÉS**

GRUPO CASTILLA TERMAL HOTELES promueve un comportamiento ético, transparente y responsable en todas sus relaciones externas, especialmente en el marco de la colaboración con entidades públicas y privadas, la contratación de servicios, y la gestión de recursos destinados a la prestación de servicios hoteleros de calidad.

#### **8.1.- Relaciones con los Proveedores**

Los proveedores de GRUPO CASTILLA TERMAL HOTELES deben mantener una conducta íntegra, que permita establecer relaciones legítimas, sostenibles y transparentes. Se prohíbe expresamente que realicen u ofrezcan pagos en metálico, en especie o cualquier otro tipo de beneficio a empleados o representantes de la COMPAÑÍA con el fin de obtener ventajas indebidas en procesos de contratación o negociación.

Los procesos de selección y contratación de proveedores se regirán por los principios de concurrencia, transparencia y no discriminación, y se ajustarán a las normas internas de contratación y control presupuestario. Se dará prioridad a aquellas empresas que:

- Respeten la dignidad humana.
- Cumplan con la legalidad vigente.
- No comprometan la reputación institucional de GRUPO CASTILLA TERMAL HOTELES.
- Apliquen criterios de sostenibilidad, inclusión y responsabilidad social.

#### **8.2.- Relaciones con Clientes**

El personal de GRUPO CASTILLA TERMAL HOTELES debe actuar con integridad, sensibilidad y profesionalismo en su relación con los clientes, anticipándose a sus necesidades y ofreciendo un servicio de alta calidad humana y técnica.

Los compromisos adquiridos deben cumplirse con responsabilidad. En caso de que surja alguna circunstancia que impida su cumplimiento, se deberá informar con antelación tanto al superior jerárquico como al cliente afectado, garantizando una comunicación clara, empática y respetuosa.

GRUPO CASTILLA TERMAL HOTELES garantiza la igualdad de trato y la no discriminación en todas sus actuaciones, y se compromete a actuar bajo un régimen de libre competencia, evitando prácticas de competencia desleal en el ámbito comercial.

### **8.3.- Relaciones con Subcontratistas**

GRUPO CASTILLA TERMAL HOTELES reconoce el papel fundamental de sus subcontratistas en el cumplimiento de sus objetivos operativos y de calidad. Estas relaciones deben basarse en los principios de ética, respeto mutuo, transparencia y responsabilidad compartida, garantizando que toda colaboración se desarrolle en un marco de confianza institucional y compromiso con los estándares de la COMPAÑÍA.

Los subcontratistas deberán:

- Respetar los valores, principios y normas recogidos en el presente Código Ético.
- Actuar con integridad y profesionalismo, evitando cualquier conducta que pueda comprometer la seguridad, el bienestar o los derechos de clientes y empleados.
- Cumplir con la legislación vigente, especialmente en materia de protección de datos, prevención de riesgos laborales y responsabilidad profesional.
- Colaborar activamente en la mejora continua de los servicios, aportando conocimientos, experiencia y propuestas que contribuyan al desarrollo de GRUPO CASTILLA TERMAL HOTELES.
- Evitar cualquier conflicto de interés, informando de forma transparente sobre situaciones que puedan afectar la objetividad o imparcialidad de su colaboración.

GRUPO CASTILLA TERMAL HOTELES se compromete a:

- Facilitar a sus subcontratistas la información, formación y recursos necesarios para el correcto desarrollo de sus funciones.
- Establecer canales de comunicación abiertos y seguros, que permitan una coordinación eficaz y una gestión adecuada de incidencias o propuestas.
- Promover un entorno de trabajo inclusivo, respetuoso y protector, tanto para los subcontratistas como para el resto del personal y los clientes.
- Evaluar periódicamente las colaboraciones, con el fin de garantizar el cumplimiento de los estándares éticos, técnicos y legales establecidos por la COMPAÑÍA.

### **8.4. – Relaciones con Accionistas**

GRUPO CASTILLA TERMAL HOTELES actúa con integridad y responsabilidad en sus relaciones con los accionistas, garantizando el cumplimiento riguroso de la normativa vigente, especialmente en materia societaria.

El personal deberá:

- Cumplir de forma ética, transparente y rigurosa con todas las obligaciones legales y contractuales.
- Abstenerse de solicitar, ofrecer o aceptar obsequios, favores o atenciones que puedan comprometer la imparcialidad o generar tratos de favor indebidos.
- Mantener relaciones con los accionistas en un marco de respeto institucional, profesionalismo y cortesía.

GRUPO CASTILLA TERMAL HOTELES no realizará contribuciones políticas contrarias a la ley, ni utilizará patrocinios, donaciones o apoyos económicos —directos o indirectos— como medio para obtener ventajas o influencias indebidas.

#### **8.5. – Relaciones con Administraciones Públicas**

Como entidad que colabora con el interés general y el desarrollo turístico sostenible, GRUPO CASTILLA TERMAL HOTELES actúa con integridad, transparencia y responsabilidad en sus relaciones con las Administraciones Públicas.

El personal deberá:

- Cumplir de forma ética, transparente y rigurosa con todas las obligaciones legales y contractuales derivadas de su actividad.
- Abstenerse de solicitar, ofrecer o aceptar obsequios, favores o atenciones que puedan comprometer la imparcialidad o generar tratos de favor indebidos.
- Mantener relaciones con autoridades y representantes públicos en un marco de respeto institucional, profesionalismo y cortesía.

GRUPO CASTILLA TERMAL HOTELES no realizará contribuciones políticas contrarias a la ley, ni utilizará patrocinios, donaciones o apoyos económicos —directos o indirectos— como medio para obtener ventajas o influencias indebidas.

#### **9.- RESPETO AL MEDIO AMBIENTE**

GRUPO CASTILLA TERMAL HOTELES y su equipo humano asumen un compromiso activo y responsable con la protección del medio ambiente, actuando siempre dentro del marco de la legalidad vigente y procurando minimizar el impacto ambiental derivado de sus actividades, tanto en sus establecimientos como en sus operaciones diarias.

Este compromiso se traduce en la aplicación de buenas prácticas ambientales en todas las áreas de actuación de la COMPAÑÍA, incluyendo:

- La lucha contra el cambio climático, mediante la reducción de emisiones y el uso responsable de la energía.
- La promoción del ahorro energético y la eficiencia en el consumo de recursos.
- La gestión responsable del agua y otros recursos naturales, especialmente en instalaciones con alto consumo como spas, cocinas y lavanderías.
- La prevención de la contaminación y la correcta gestión de residuos, fomentando el reciclaje y la reutilización.
- La protección del entorno natural y la biodiversidad, especialmente en actividades al aire libre o en contacto con espacios naturales próximos a los hoteles.

GRUPO CASTILLA TERMAL HOTELES fomentará la adopción de procedimientos internos y recomendaciones prácticas que refuercen estos principios, teniendo siempre en cuenta el entorno en el que opera y la normativa ambiental vigente.

Todo el personal debe conocer y asumir esta política ambiental, esforzándose por reducir el impacto ecológico de sus actividades y haciendo un uso responsable de las instalaciones, equipos y recursos puestos a su disposición.

Además, se promoverá la concienciación ambiental entre clientes y colaboradores, como parte de una experiencia hotelera sostenible y del desarrollo de valores de respeto, sostenibilidad y cuidado del entorno.

#### **10.- ÓRGANO DE SUPERVISIÓN Y CONTROL**

a supervisión de la aplicación y el cumplimiento del presente Código Ético y de Conducta recae en el Órgano de Supervisión y Control, designado por la dirección de GRUPO CASTILLA TERMAL HOTELES.

Este órgano contará con los recursos materiales y humanos necesarios para el adecuado desempeño de sus funciones, garantizando una gestión eficaz del cumplimiento normativo, ético y legal dentro de la COMPAÑÍA, especialmente en lo relativo a la prevención de riesgos penales, la transparencia institucional y la protección de los derechos de clientes, empleados y colaboradores.

Cualquier duda o consulta que pudiera surgir al personal de GRUPO CASTILLA TERMAL HOTELES en relación con la interpretación, aplicación o alcance del Código deberá ser

dirigida directamente al Órgano de Supervisión y Control, que actuará con confidencialidad, imparcialidad y respeto.

**Funciones principales del Órgano de Supervisión y Control****A- Promover la cultura ética**

Impulsar la difusión, el conocimiento y la correcta aplicación del Código Ético en todos los niveles de la COMPAÑÍA, fomentando una cultura corporativa basada en la integridad, el respeto y la responsabilidad.

**B- Resolver consultas**

Atender y resolver las dudas o consultas que se le planteen en relación con el contenido, interpretación o cumplimiento del Código, ofreciendo orientación clara y accesible.

**C- Gestionar el Canal de Denuncias**

Gestionar el Canal de Denuncias junto con el gestor externo designado, así como llevar a cabo las investigaciones y gestiones necesarias ante cualquier denuncia recibida, garantizando la confidencialidad, la protección de los denunciantes y el respeto a los derechos de todas las partes implicadas.

**11.- CANAL DE DENUNCIAS**

GRUPO CASTILLA TERMAL HOTELES pone a disposición de su personal, colaboradores externos, proveedores, entidades subcontratadas y demás terceros un Canal de Denuncias seguro, confidencial y accesible, destinado a comunicar cualquier comportamiento que contravenga el presente Código Ético, la legislación vigente o los valores fundamentales de la COMPAÑÍA.

Este canal tiene como objetivo detectar, prevenir y corregir tanto infracciones como conductas irregulares o poco éticas, garantizando un entorno corporativo íntegro, transparente y responsable.

Toda persona vinculada a GRUPO CASTILLA TERMAL HOTELES tiene el derecho y el deber de informar, de buena fe, sobre cualquier sospecha o conocimiento de hechos como corrupción, acoso, negligencia, fraude, maltrato o cualquier otra práctica indebida. Las denuncias pueden realizarse de forma anónima y serán gestionadas con la máxima confidencialidad, asegurando un tratamiento ético, objetivo e imparcial de cada caso.

Además del Canal de Denuncias, cualquier persona puede dirigirse directamente a su superior jerárquico, al Departamento de Personas o al Órgano de Supervisión y Control para plantear inquietudes, comunicar incidencias o solicitar orientación sobre cuestiones éticas.

Por tanto, GRUPO CASTILLA TERMAL HOTELES pone a disposición de sus miembros el Canal de Denuncias disponible en el siguiente enlace:

[https://whistleblowersoftware.com/secure/canalddenuncias\\_castillatermal](https://whistleblowersoftware.com/secure/canalddenuncias_castillatermal)

#### **11.1.- Prohibición de represalias**

GRUPO CASTILLA TERMAL HOTELES prohíbe expresamente cualquier tipo de represalia contra quienes comuniquen, de buena fe, una posible infracción del Código Ético, de las políticas internas o de la legislación vigente a través de los canales establecidos.

Esta protección se extiende también a:

- Personas que participen activamente en una investigación interna.
- Quienes aporten pruebas, testifiquen o colaboren en la resolución de un caso.

Se considerará falta grave cualquier conducta destinada a intimidar, discriminar, sancionar, perjudicar, despedir o aislar al denunciante o a cualquier persona protegida por este principio.

GRUPO CASTILLA TERMAL HOTELES adoptará todas las medidas necesarias para preservar la confidencialidad de los denunciantes y garantizar que todas las personas se sientan libres y seguras al expresar sus preocupaciones legales o éticas, sin temor a represalias.

En caso de detectarse actos de represalia, estos serán tratados conforme al régimen disciplinario interno y podrán dar lugar a sanciones de acuerdo con la legislación laboral aplicable y los convenios vigentes.

#### **12.- RÉGIMEN DISCIPLINARIO**

GRUPO CASTILLA TERMAL HOTELES adoptará las medidas necesarias para garantizar la implementación efectiva y el cumplimiento del presente Código Ético y de Conducta en toda su actividad.

La COMPAÑÍA podrá solicitar, de forma oficial y documentada, que tanto el personal como terceros vinculados confirmen su adhesión a los principios recogidos en este Código. Las cuestiones relacionadas con la ética y el cumplimiento podrán integrarse en los programas de formación, en los procesos de evaluación del desempeño y en la valoración de candidatos o entidades colaboradoras, especialmente en áreas sensibles como la atención al cliente y la gestión de servicios.

El incumplimiento de cualquiera de los principios establecidos será analizado conforme a los procedimientos internos y a la normativa legal vigente. En caso de detectarse una infracción, se valorará la aplicación de medidas disciplinarias proporcionales, de acuerdo con la gravedad de los hechos y conforme a lo previsto en la legislación laboral aplicable, como el Estatuto de los Trabajadores y los convenios colectivos vigentes.

Ninguna persona, independientemente de su cargo o nivel jerárquico, está autorizada a solicitar a otra que cometa un acto ilegal o que contravenga lo dispuesto en este Código. Del mismo modo, ningún profesional podrá justificar una conducta inapropiada, ilícita o contraria a este Código alegando haber recibido instrucciones de un superior.

En aquellos casos en los que existan indicios suficientes de la comisión de un delito, GRUPO CASTILLA TERMAL HOTELES comunicará los hechos a las autoridades competentes, actuando con responsabilidad institucional y conforme a la legalidad vigente.

### **13.- COMUNICACIÓN, DIFUSIÓN Y ACEPTACIÓN DEL CÓDIGO ÉTICO**

GRUPO CASTILLA TERMAL HOTELES adoptará las medidas pertinentes con el fin de difundir y comunicar a todos los miembros el contenido del presente Código Ético y de Conducta. Dicho cometido se llevará a cabo por parte del Órgano de Supervisión y Control, a través de su publicación en la página web corporativa y su puesta a disposición en los servidores internos de la COMPAÑÍA, lo que será comunicado al personal.

Las personas sujetas al Código aceptan expresamente su contenido íntegro.

### **14.- APROBACIÓN DEL CÓDIGO ÉTICO**

El Código Ético y de Conducta de GRUPO CASTILLA TERMAL HOTELES ha sido aprobado por el Consejo de Administración en su sesión de 29 de Septiembre de 2025.