INFORME SOSTENIBILIDAD 2024

RH GREEN

AMOR Y PASIÓN POR LA VIDA

RH HOTELES

"El amor y la pasión que sentimos por la VIDA hace que trabajemos respetando nuestro entorno"

1 CONÓCENOS

2 COMPROMISO

3 POLITICA Y COMPROMISO EN SOSTENIBILIDAD

4 DIAGNÓSTICO, IDENTIFICACIÓN Y PRIORIZACIÓN DE LOS ODS

5 PLAN DE SOSTENIBILIDAD RH HOTELES

6 SEGUIMIENTO CONTROL Y MEJORA

7 CONCLUSIONES

RH HOTELES

CONÓCENOS

1

RH HOTELES

1.1

Somos
RH HOTELES

Somos
RH HOTELES

Hoteles RH fue fundada a principios de los años 80, siendo el origen, el arrendamiento del **Hotel Canfali**, uno de los primeros hoteles construidos en Benidorm.

Hoy, es un moderno *Grupo Hotelero* que cuenta con 19 establecimientos y 2 bloques de apartamentos de diferentes categorías y muy bien ubicados en las localidades de **Benidorm, Calpe, Gandía, Valencia, Castellón, Peñíscola y Vinaròs.**

En la actualidad cuenta con una plantilla media de **800 empleados**, superando los **1.150 empleados** en temporada alta, todos con el único propósito de satisfacer las necesidades de nuestros clientes.

La matriz del Grupo Hotelero y titular de la marca **RH HOTELES** es la empresa de *origen familiar* Resthotel, S.L.

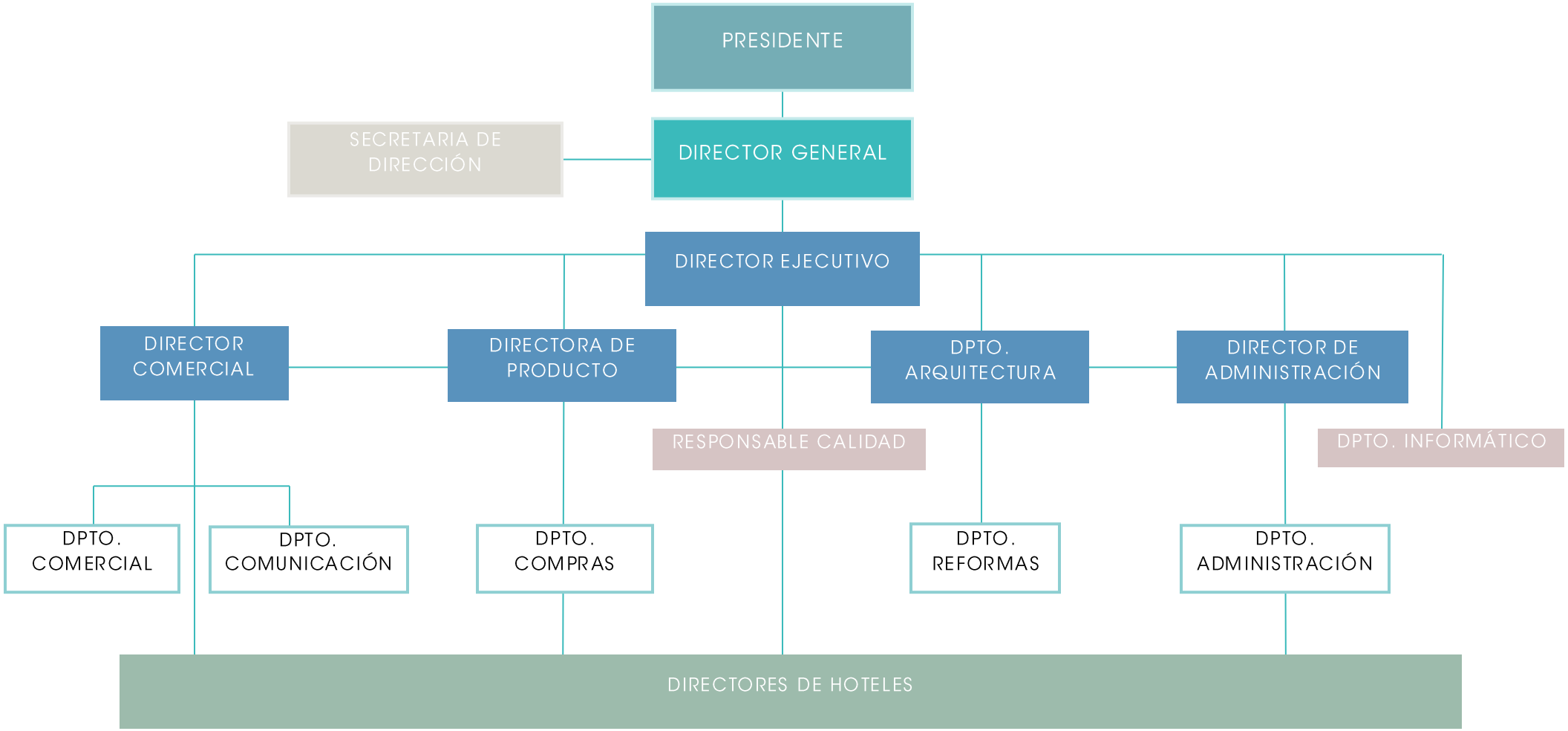
Los hoteles están muy bien ubicados teniendo en cuenta el enclave turístico de la zona y se encuentran entre los mejor valorados en los diferentes portales de internet.

Con el objetivo de premiar a nuestros clientes disponemos de un **programa de fidelización**, el Código Cliente RH, que permite a los miembros disfrutar de múltiples ventajas como ofertas exclusivas.

Asimismo, como muestra de nuestro interés por la satisfacción del cliente, nuestros hoteles disponen de diferentes *certificados*: **"Q" de Calidad Turística**, otorgada por el ICTE (Instituto de Calidad Turística Española), "**EMAS de Gestión Medioambiental**", "ISO 14001" e "ISO 14064 **Huella de Carbono** en organizaciones".

Nuestro objetivo es hacer que se sienta bien acogido entre nosotros, que pueda trabajar o descansar y sobre todo, disfrutar de su merecido tiempo libre. Para ello, le ofrecemos magníficas instalaciones y un equipo humano deseoso de servirles.

Somos
RH HOTELES
ORGANIGRAMA



RH HOTELES

DÓNDE NOS ENCONTRARÁ

BENIDORM

HOTEL RH CORONA DEL MAR
GASTROHOTEL RH CANFALI
HOTEL RH ROYAL
HOTEL RH VICTORIA & SPA
HOTEL RH PRINCESA & SPA
HOTEL RH SOL
APTOS. SOL

CALPE

HOTEL RH IFACH

GANDÍA

HOTEL RH BAYREN & SPA
HOTEL RH BAYREN
HOTEL RH RIVIERA
HOTEL RH GIJÓN
HOTEL RH PRINCIPAL

VALENCIA

HOTEL RH SOROLLA CENTRO

CASTELLÓN

HOTEL RH SILENE & SPA

PEÑÍSCOLA

HOTEL RH PORTOCRISTO
HOTEL RH DON CARLOS & SPA
HOTEL RH CASABLANCA

VINARÒS

HOTEL RH VINARÒS AURA
HOTEL RH VINARÒS PLAYA
APTOS. VINARÒS

HOTELES	APTOS	CAMAS
19	2	2290

RH HOTELES

2

Compromiso RH HOTELES

Compromiso
RH HOTELES

Es un claro compromiso del **Grupo RH HOTELES** la realización continuada de actividades en pro del turismo sostenible, de manera que nuestras acciones no recaigan sólo en beneficios puramente empresariales.

Nuestro objetivo de **sostenibilidad social** y **medioambiental** va más allá de actividades puntuales, con una trayectoria que redunda en el bien de los **destinos** donde operamos, la satisfacción de los **clientes** y la mejora de la coyuntura del **turismo** valenciano en general.

VIVE
LA
VIDA

"Trabajamos en aspectos relacionados con la innovación, contribución al desarrollo sostenible, iniciativas en favor de la economía y empleo, mejora de la imagen empresarial y de los destinos, tomando en consideración las directrices del CÓDIGO ÉTICO MUNDIAL PARA EL TURISMO"

RH
HOTELES

Evolución histórica medioambiental RH HOTELES

1999

Q CALIDAD

Se certifican los primeros hoteles de la cadena en la Marca "Q" de Calidad Turística

2001

ISO 14001

El Hotel RH Corona del Mar dispone de certificación ISO 14001

2002

VERIFICACIÓN EMAS

Hotel RH Corona del Mar: 1er. hotel de España en conseguirlo.

2014

COMPROMES O2

Hotel RH Corona del Mar: proyecto piloto Compromes O2 de la G.V Reforestación Puig Campana Finestrat 400 ejemplares

2015

HUELLA DE CARBONO

Hotel RH Corona del Mar: Huella de Carbono y registro en el MITERD

2016

HUELLA DE CARBONO

Primera cadena hotelera española a la que SGS ha emitido la Certificación de Huella de Carbono

2017

HUELLA DE CARBONO

Primera cadena hotelera española a la que SGS ha emitido la Certificación de Huella de Carbono

2017

TURISMO SOSTENIBLE

Premi Turisme Comunitat Valenciana 2016 en la modalidad de "Turismo Sostenible"

2022

BIOSCORE

Certificado Bioscore Sustainability que evalúa acciones en materia Ambiental, Social y de Gobierno.

2022

PREMIO CAIXABANK

V Edición de los premios Caixabank Hotels & Tourism" en el apartado de "Compromiso con la sostenibilidad"

2022

AGENDA 2030

Informe de Sostenibilidad y Plan de Sostenibilidad para el cumplimiento de los 17 ODS

2023

S SOSTENIBILIDAD

Certifica la implementaión de ODS de la Agenda 2030 de la ONU en el sector turístico.

2023

COMPENSACIÓN

Adquisición de 336t CO_2 absorbidas por 2 repoblaciones forestales inscritas en el Registro de Carbono en la provincia de Soria.

2024

REFORESTACIÓN

Reforestación de 1 hectárea de terreno en Teresa (Castellón)

HOTELES CERTIFICADOS CON

S de Sostenibilidad

HOTEL RH CORONA DEL MAR****
Benidorm (Alicante).
Tipo: Vacacional.
Nº de habitaciones: 126

GASTROHOTEL RH CANFALI****
Benidorm (Alicante)
Tipo: Vacacional.
Nº de habitaciones: 40

HOTEL RH VICTORIA****
Benidorm (Alicante).
Tipo: Vacacional.
Nº de habitaciones: 134

HOTEL RH ROYAL****
Benidorm (Alicante).
Tipo: Vacacional.
Nº de habitaciones: 95

HOTEL RH PRINCESA****
Benidorm (Alicante).
Tipo: Vacacional.
Nº de habitaciones: 226.

HOTEL RH IFACH****
Calpe (Alicante).
Tipo: Vacacional.
Nº de habitaciones: 194

HOTEL RH BAYREN****
Playa de Gandía (Valencia).
Tipo: Vacacional.
Nº habitaciones: 211

HOTEL RH BAYREN PARC****
Playa de Gandía (Valencia).
Tipo: Vacacional.
Nº habitaciones: 150

HOTEL RH RIVIERA***
Playa de Gandía (Valencia).
Tipo: Vacacional.
Nº habitaciones: 72

HOTEL RH GIJÓN***
Playa de Gandía (Valencia).
Tipo: Vacacional.
Nº habitaciones: 84

HOTEL RH SOROLLA CENTRO***
Valencia
Tipo: Vacacional de ciudad.
Nº habitaciones: 58

HOTEL RH CASABLANCA****
Peñíscola (Castellón).
Tipo: Vacacional.
Nº habitaciones: 143

HOTEL RH PORTOCRISTO****
Peñíscola (Castellón).
Tipo: Vacacional
Nº habitaciones: 48

HOTEL RH DON CARLOS****
Peñíscola (Castellón).
Tipo: Vacacional.
Nº habitaciones: 91

HOTEL RH VINARÒS PLAYA****
Vinarós (Castellón).
Tipo: Vacacional.
Nº habitaciones: 161

HOTEL RH VINARÒS AURA****
Vinarós (Castellón).
Tipo: Vacacional.
Nº habitaciones: 46

HOTEL RH SOL***
Benidorm (Alicante).
Tipo: Vacacional.
Nº habitaciones: 42

HOTEL RH SILENE SPA****
Castellón de la Plana (Castellón).
Tipo: Vacacional.
Nº habitaciones: 127

RH
HOTELES

Comité de Sostenibilidad RH HOTELES

FUNCIONES

- Asegurar que los sistemas de gestión cumplen con las normas y especificaciones de referencia.
- Asegurar que los servicios prestados cumplen los requisitos establecidos y se alcanzan los resultados esperados.
- Ser el órgano técnico que proponga, aprueba y valide las modificaciones en los procesos y servicios prestados, incluido el diseño de nuevos servicios.
- Identificar, seleccionar y priorizar aquellos ODS sobre los que se tiene capacidad de actuar, canalizando los intereses de los grupos de interés externos a la empresa.
- Aprobar los objetivos y las acciones de mejora en materia de calidad, sostenibilidad y seguridad, entre otras, que integran el Plan de objetivos anuales y este Informe de Sostenibilidad.
- Realizar el seguimiento y evaluación de los planes implementados, evaluando su eficacia y sus posibles mejoras.

FORMADO POR

Director General
Director Ejecutivo
Directora de Producto
Director Comercial
Director de Administración
Responsable del Sistema de Gestión
Directores de los hoteles que se encuentran en el alcance de la certificación.

REUNIÓN ANUAL PARA

- Realizar una revisión de la situación del sistema de calidad y sostenibilidad.
- Estudiar la evolución de aquellas acciones destinadas a la mejora que hayan sido implantadas.

3

Política y compomisos de sostenibilidad RH HOTELES

Misión, visión y valores de RH HOTELES

MISIÓN

Compromiso total con sus clientes, empleados, proveedores y con la sociedad en general, respecto a su desempeño económico, ambiental y sociocultural.

Realización continuada de actividades en pro del turismo sostenible siguiendo los principios de los **Objetivos de Desarrollo Sostenible (ODS)**, de manera que nuestras acciones no recaigan sólo en beneficios puramente empresariales.

1

CLIENTES:

Trabajar cada día para conseguir la felicidad de cada cliente, haciéndole disfrutar de una experiencia de servicio capaz de sorprenderle y fidelizarle, basada en la **hospitalidad**, las actitudes positivas de nuestro trato y la adaptación de nuestro producto a sus preferencias

2

EQUIPO HUMANO:

Ofrecer a cada persona de hoteles RH, un **entorno de confianza**, consecuencia del desarrollo de sus capacidades, del reconocimiento a su trabajo bien hecho y la consideración como persona, y en el que la actitud que demuestra cada día sean el reflejo de los valores de la empresa, del ejemplo de sus mandos y del esfuerzo colectivo.

3

EMPRESA:

Asegurar la continuidad y **crecimiento** de la empresa, el reconocimiento de la marca y el prestigio empresarial de la misma.

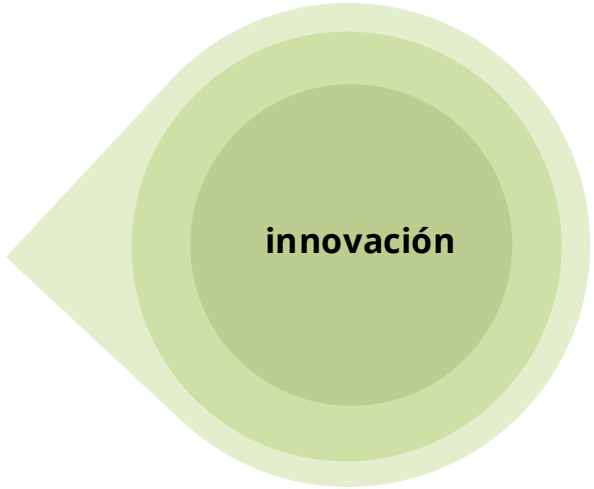
4

ENTORNO:

Conscientes de la limitación de los recursos naturales, y del impacto ambiental que generamos, nos comprometemos a la revisión periódica de las actividades, productos y servicios del grupo.
Trabajamos en aspectos relacionados con la innovación, contribución al desarrollo sostenible, iniciativas en favor de la economía y empleo, mejora de la imagen empresarial y de los destinos, tomando en consideración las directrices del Código Ético mundial para el Turismo.

VISIÓN

Hoteles RH tiene como objetivo continuar creciendo en su actividad y afrontar distintos retos dentro del turismo vacacional de playa y de ciudad. Es primordial para nosotros la aplicación de los avances más innovadores en gestión, con herramientas y tecnologías de última generación, así como instalaciones modernas, siendo responsables tanto en el ámbito social como en el medioambiental, continuando o ampliando nuestras políticas corporativas, **certificados** y **reconocimientos**.



"Es primordial para nosotros la aplicación de los avances más innovadores en gestión, con herramientas y tecnologías de última generación, así como instalaciones modernas"

VALORES

PROACTIVIDAD
RESPETO
CONFIANZA
ADAPTAVILIDAD
EXCELENCIA
INTEGRIDAD - HONESTIDAD
COOPERACIÓN
ENTORNO

- PROACTIVIDAD, tratamos de sorprender gratamente a los demás, hacerles la vida más fácil, ir más allá de lo establecido, mantener una actitud positiva ante los obstáculos y generar soluciones.

- RESPETO, asegurando el cumplimiento de las normas y leyes que nos aplican. Somos considerados y mostramos sensibilidad y aprecio con todas las personas por el mero hecho de serlo, valorando positivamente sus diferencias, sean empleados, clientes, proveedores, colaboradores, etc. Igualmente somos respetuosos con nuestro entorno y las normas establecidas.

- CONFIANZA, creemos en el potencial de las personas y en la responsabilidad de las mismas, lo que nos permite delegar y escuchar a nuestros empleados, dotándoles de participación y de un margen de acción que les permita sentirse parte del equipo.

- ADAPTABILIDAD, para ser capaces de dar respuesta a los cambios generados por el entorno y a los impulsados por nosotros mismos, para mejorar los resultados.

- EXCELENCIA, pues consideramos que un trabajo bien hecho no solo satisface y fideliza a nuestros clientes, sino que engrandece a la persona que lo realiza. Por ello no nos conformamos con hacerlo bien, sino que buscamos la excelencia y la diferencia con otras organizaciones en cada cosa que hacemos, compartiendo y disfrutando del éxito tras el esfuerzo.

- COPERACIÓN, trabajamos en equipo como único modo viable de ofrecer resultados excelentes en cualquier actividad, como consecuencia de las sinergias que se producen cuando las personas trabajan, crean y mejoran juntas.

- INTEGRIDAD – HONESTIDAD, somos coherentes con los compromisos adquiridos con nosotros mismos y con los demás y nos esforzamos en cumplirlos para dar ejemplo y garantizar un entorno de estabilidad y confianza.

- COOPERACIÓN, trabajamos en equipo como único modo viable de ofrecer resultados excelentes en cualquier actividad, como consecuencia de las sinergias que se producen cuando las personas trabajan, crean y mejoran juntas.

- ENTORNO, entendiendo la obligación de dejar un planeta cada día mejor para las generaciones futuras.

4

Diagnóstico, identificación y priorización de los ODS

Diagnóstico ODS
RH HOTELES

En 2015, la **ONU** aprobó la **Agenda 2030** sobre el **Desarrollo Sostenible**, una oportunidad para que los países y sus sociedades emprendan un nuevo camino con el que **mejorar la vida de todos**, sin dejar a nadie atrás. La Agenda cuenta con **17 Objetivos de Desarrollo Sostenible.**

Hoteles RH es un referente a nivel nacional en cuanto a sistemas de gestión. Se inició la certificación **Q turística** en 1999, manteniéndola hasta la actualidad. El Hotel Corona del Mar amplió con la certificación **ISO 14001** en el año 2001 y verificación **EMAS** en el año 2002 y posteriormente se inició la verificación de los hoteles del grupo con **Huella de Carbono** y registro en el **MITERD** desde el año 2015. También se han unido a la Distinción del **SICTED** de calidad en los diferentes Destinos.

Son múltiples las iniciativas que Grupo Hoteles RH ha puesto en práctica a lo largo de su trayectoria que han supuesto una clara mejora de la competitividad de nuestro producto/servicio o de los destinos turísticos en donde estamos implantados, mediante la aplicación de **criterios de excelencia y sostenibilidad para el desarrollo turístico**.

PROYECTO PERSONAS: para nuestros equipos es un factor motivador sentir que parte de sus esfuerzos se destinan a la ayuda a los que más lo necesitan.

Colaboramos con la **FUNDACIÓN VICENTE FERRER** de forma continua, en proyectos como:

- Construcción de una presa de agua, para permitir el riego en una comunidad de la India
- Formación de enfermeras
- Suplementos alimenticios para niños
- Construcción de viviendas en poblados de la India
- Garantizar el acceso a la educación de calidad a niños y niñas con discapacidad intelectual, etc.

Ayudas alimentarias mediante donaciones de alimentos, a la **Asociación SOS Refugiados**, a la **Asociación JUITA**, **Amigos del Pueblo Saharaui**, **Marina Baixa** y colaboraciones económicas con la **Asociación Doble Amor de Benidorm**.

Colaboraciones económicas con **"Acción Contra El Hambre"**.

Patrocinios. Otro factor de motivación para nuestras plantillas es que colaboremos en actividades fuera del trabajo a las que ellos están vinculados. Generalmente a propuesta de los trabajadores realizamos colaboraciones económicas en nuestro entorno:

BENIDORM

- Escuela de Ciclismo Alfaz del Pi, Grupo SimeRH.
- Club de Básquet la Vila.
- Patrocinio de Miguel Bou Bernabeu, joven nadador de Aguas abiertas.
- Colaboración con premios de noches de hotel con la media maratón de Benidorm.

GANDÍA

- Club Bàsquet: UNITS PEL BÀSQUET GANDIA
- Club el Garbí: Inicia!va "Levántate corriendo".
- Carrera Nocturna 10Km Ciutat de Gandia.
- Carrera de la Dona.
- Patrocinio de Miguel Angel García en la carrera Transgrancanaria.

PEÑÍSCOLA

- Grupo Pre-benjamín Fútbol.
- Equipo Alevín Fútbol.
- Moros y Cris!anos de Peñíscola.

“Para nosotros, un empleo digno requiere de un entorno de trabajo en el que, sin descuidar la eficiencia, prime la confianza y el desarrollo personal. En este sentido, desde hace más de 10 años, estamos desarrollando junto con nuestros equipos lo que nosotros llamamos PROYECTO PERSONAS”.

La idea fundamental de este proyecto es generar un ambiente de trabajo agradable para nuestras plantillas, favoreciendo las actividades que generan el positivismo y las buenas relaciones entre compañeros.

El **Proyecto Personas es una forma de trabajar** en el que se suman actividades de diverso tipo como:

- *La importancia de los valores.* Formación en valores a nuestras plantillas y su aplicación: responsabilidad, el propósito, la integridad, el beneficio mutuo, la comprensión mutua, la empatía, el liderazgo, la proactividad.
- Cada año invertimos horas de formación a nuestro personal, durante el horario laboral y en nuestros propios hoteles, con consultoras de reconocido prestigio.
- Hacemos seguimiento de las formaciones y reconocimiento de las acciones que los miembros del equipo ponen en marcha para que sus compañeros se sientan mejor durante el trabajo.
- Afinidad del equipo. Selección de personal en base a métodos contrastados de estudio del comportamiento humano, no sólo para que cada miembro del equipo desempeñe el trabajo más alineado con su perfil psicológico y, de esa manera, se encuentre lo más cómodo posible en su día a día en el trabajo, sino también para que los perfiles de los diferentes miembros de un mismo departamento sean compatibles entre ellos.
- Gestión de conflictos personales. El Proyecto Personas minimiza los conflictos y, aunque no es muy habitual que suceda, los conflictos personales de importancia los solucionamos con Coaches externos profesionales cer!ficados.

Igualdad de oportunidades:
"Grupo Hoteles RH tiene una política de igualdad en el trabajo, siendo l**a profesionalidad el criterio fundamental para la evaluación y promoción** de nuestros equipos"

Conciliación laboral.
Como negocio hotelero damos un servicio 365 días al año y 24 horas al día pero, siempre que es posible, tratamos de favorecer la conciliación laboral con la personal.

Grupo Hoteles RH ofrece:
Políticas laborales con fomento de la jornada continua:
Un servicio de **mini-club para hijos de trabajadores**, *en temporada no escolar y en cada uno de nuestros destinos turísticos. Esta iniciativa ha sido muy apreciada por todo el personal. Los datos de participación del año 2022 son:*

- *Peñíscola/Vinaròs: Hotel RH Casablanca Suites: 24 niños.*
- *Gandía: Hotel RH Bayren & Spa: 14 niños.*
- *Benidorm: Hotel RH Victoria: 21 niños.*
- *Calpe: Hotel RH Ifach: 10 niños.*

En caso de **promoción a otro destino,** *nunca es una imposición, siempre es una propuesta que el trabajador puede rechazar y, en caso de aceptarla, tratamos de colaborar con ellos para que la familia le acompañe en el menor tiempo posible. Consideramos este hecho fundamental en el Proyecto Personas.*

La igualdad de oportunidades aplicada a lo largo de los años da como resultado esta distribución por género de nuestra plantilla media del año 2022:

DIRECCIÓN Y SUBDIRECCIÓN

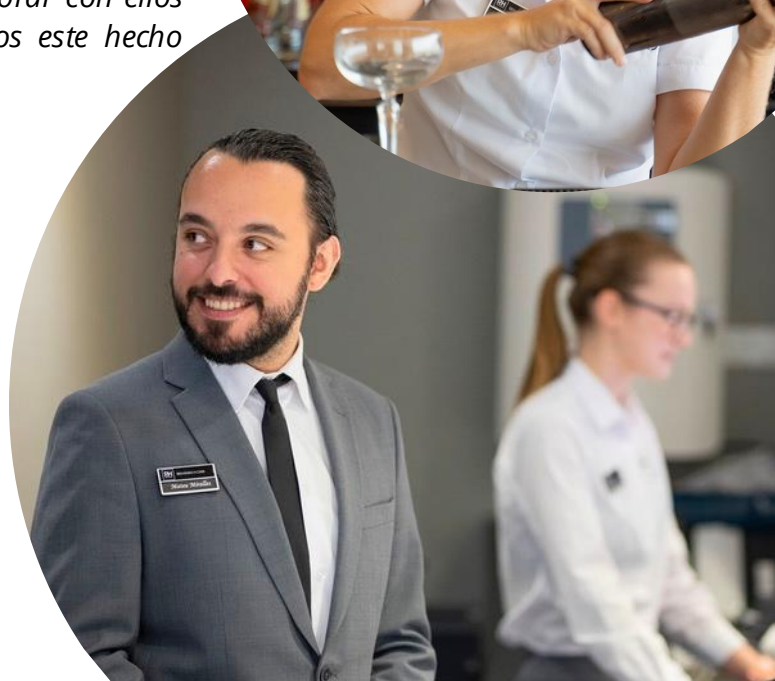
15

7

MANDOS INTERMEDIOS Y PERSONAL BASE media anual:

60 %

40 %



6 AGUA LIMPIA Y SANEAMIENTO

Desde 2018, el grupo ha realizado una sustitución paulatina de los productos químicos por etiquetado **Ecolabel** que han requerido menos **consumo de agua** en sus procesos de fabricación y su usabilidad, pero sobre todo mejora la calidad de aguas de vertido **disminuyendo los contaminantes** de las mismas.

Esta medida afecta a su vez a la mejora de la salud de los trabajadores pues se elimina la inhalación de gases de químicos.
También se ha contribuido a este ODS con el proyecto Uniformidad con el reciclaje de sábanas comentadas en el ODS 12.

8 TRABAJO DECENTE Y CRECIMIENTO ECONÓMICO

Siendo que nuestra actividad principal, además del cliente de empresas y eventos, es el turismo vacacional de playa, y a pesar de que fuera de la temporada de verano no resulta económicamente rentable, para dar estabilidad de trabajo a nuestros equipos, mantenemos siempre la mitad de nuestros hoteles abiertos todo el año y el resto de nuestros establecimientos, como mínimo, 10 meses al año. En cada destino siempre tenemos, al menos, un hotel abierto.

7 ENERGÍA ASEQUIBLE Y NO CONTAMINANTE

En el Grupo Hotelero, 10 de los establecimientos dispone de sistema de placas solares térmicas. Por otro lado todo el grupo consume energía eléctrica con certificado de origen renovable.

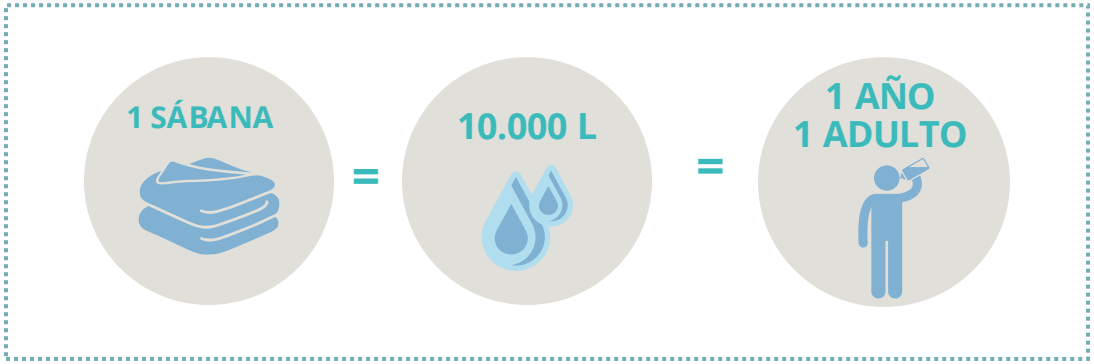
10 REDUCCIÓN DE LAS DESIGUALDADES

El grupo Hotelero lleva años trabajando en diversos proyectos de la Fundación Vicente Ferrer. Actualmente está colaborando en un proyecto para educación a personas con discapacidad en la India. Además, se están redactando protocolos frente a acoso de cualquier índole y se ha
contemplado la igualdad inclusiva en la documentación de gestión de la organización, pues el principal valor de esta empresa son las PERSONAS.

Otro compromiso con el medio ambiente es nuestra adhesión desde hace muchos años al sello Nature Friendly Billing.

Las principales medidas ejecutadas por Grupo Hoteles RH son:

1. **Eliminación progresiva del papel,** hemos reducido a uno el envío semanal de documentación por parte de nuestros hoteles a la central de administración, cuando anteriormente hacíamos 2 o 3 semanales. Todas nuestras facturas emitidas son **e-facturas**, al igual que gran parte de las facturas recibidas. Eliminación progresiva del **almacenaje** Asico. Sistema de recogida del papel usado para su posterior **reciclaje**.
2. También estamos comprometidos con el medio ambiente a través del programa **EcoLíderes** de **TRIPADVISOR.**
3. Para el año 2022 se puso en marcha una acción en la que de manera sostenible **las sábanas en desuso son transformadas en uniformes** para las camareras de pisos: Cuando las sábanas de los hoteles se convierten en residuo textil, se desechan y dejan de tener valor pero, existe otra posibilidad: reconvertirlas en otros elementos textiles útiles, lo que se transforma en un gran ahorro para el planeta en energía, agua y materia prima. De esta forma, HOTELES RH se ha unido a la **economía circular**.



13 ACCIÓN POR EL CLIMA

En materia medioambiental, la gran apuesta del Grupo Hoteles RH es la Verificación de GHG, **Huella de Carbono** en organizaciones.

Nuestra empresa fue pionera en España en la implantación de esta verificación. Se inició como proyecto piloto en 2015 con el Hotel RH Corona del Mar y ya se encuentra en todos los hoteles certificados. Vinculado a ellos se han realizado planes de acción que han permitido reducir las huellas de carbono de los establecimientos. Durante los últimos años, RH Hoteles ha adoptado medidas que han permitido reducir su Huella de Carbono, como la sustitución de combustibles como Propano y Gasoil por Gas Natural, que dispone de factores de emisión de gases mucho menores, la certificación de la procedencia de fuentes de energías renovables del 100% de la energía eléctrica consumida, inversiones en instalaciones que consumen energías renovables, como la energía solar térmica, compensan directamente y reducen la emisión de gases, disminuyendo los valores de la Huella de Carbono.

RH HOTELES

Grupo Hoteles RH tiene como premisa el cumplimiento de todos los requisitos legales aplicables. Ha implementado un sistema de **Compliance** con un Comité que se encarga de su puesta en marcha, seguimiento y evaluación, además de intervenir en caso de necesidad frente a denuncias. La integridad y transparencia está avalada por los años de trabajo y la relación colaborativa mantenida con la administración pública.

Grupo Hoteles RH se ha distinguido con la Marca SICTED de Calidad en Destino, en los municipios que se han ido incorporando al Programa en Comunidad Valenciana, demostrando así su compromiso con los Gestores de los mismos y sus objetivos, ejemplo de la colaboración y realización de acuerdos en este ámbito.

• También participa activamente a través de la patronal HOSBEC en todos los proyectos propuestos por esta. Además la relación con Turisme Comunitat Valenciana es firme y apoyando a los principios de esta y a la OMT se dispone de la firma del Código Ético del Turismo Valenciano por un turismo responsable y sostenible desde el 2017.

• Otro ejemplo actual se encuentra en la certificación de la norma S, objeto de esta memoria.

RH HOTELES

Diagnóstico ODS
RH HOTELES

A continuación, se ha elaborado un diagnóstico de las capacidades del Grupo Empresarial (compromisos, políticas y procesos) con el objetivo de identificar aquellos retos y oportunidades a los que nos enfrentamos respecto a la contribución a los ODS, siempre considerando aquellas posibles restricciones en el desarrollo de las actividades y que pueden afectar al cumplimiento de los ODS.

R

RETOS

O

OPORTUNIDADES

RH HOTELES

R

RETOS

- Crisis que paralice el turismo y desestabilice el sector, con el consecuente impacto negativo.
- Competencia con otros destinos españoles y extranjeros que sean más innovadores y sostenibles.
- Nueva aparición de competidores en los destinos dónde estamos presentes.
- Cambios de gobierno o estancamiento en la ejecución de políticas y planes.
- Cambios en los comportamientos de la demanda turística.
- Cambios en la decisión de los turistas por otros destinos con mejor conectividad aérea.
- No adaptarse a las nuevas tendencias tecnológicas.
- No adaptarse a las nuevas demandas turísticas
- Efectos y riesgos del cambio climático.
- Erosión de la costa y deterioro ambiental de espacios naturales, con pérdida de biodiversidad y contaminación del fondo marino.
- Amenaza humana al ecosistema natural.
- Aumento de la contaminación atmosférica debido a la afluencia progresiva de vehículos a motor.
- Riesgo de creciente contaminación atmosférica
- Degradación medioambiental en espacios naturales de litoral con aumento de vertidos y contaminación.

RH HOTELES

O

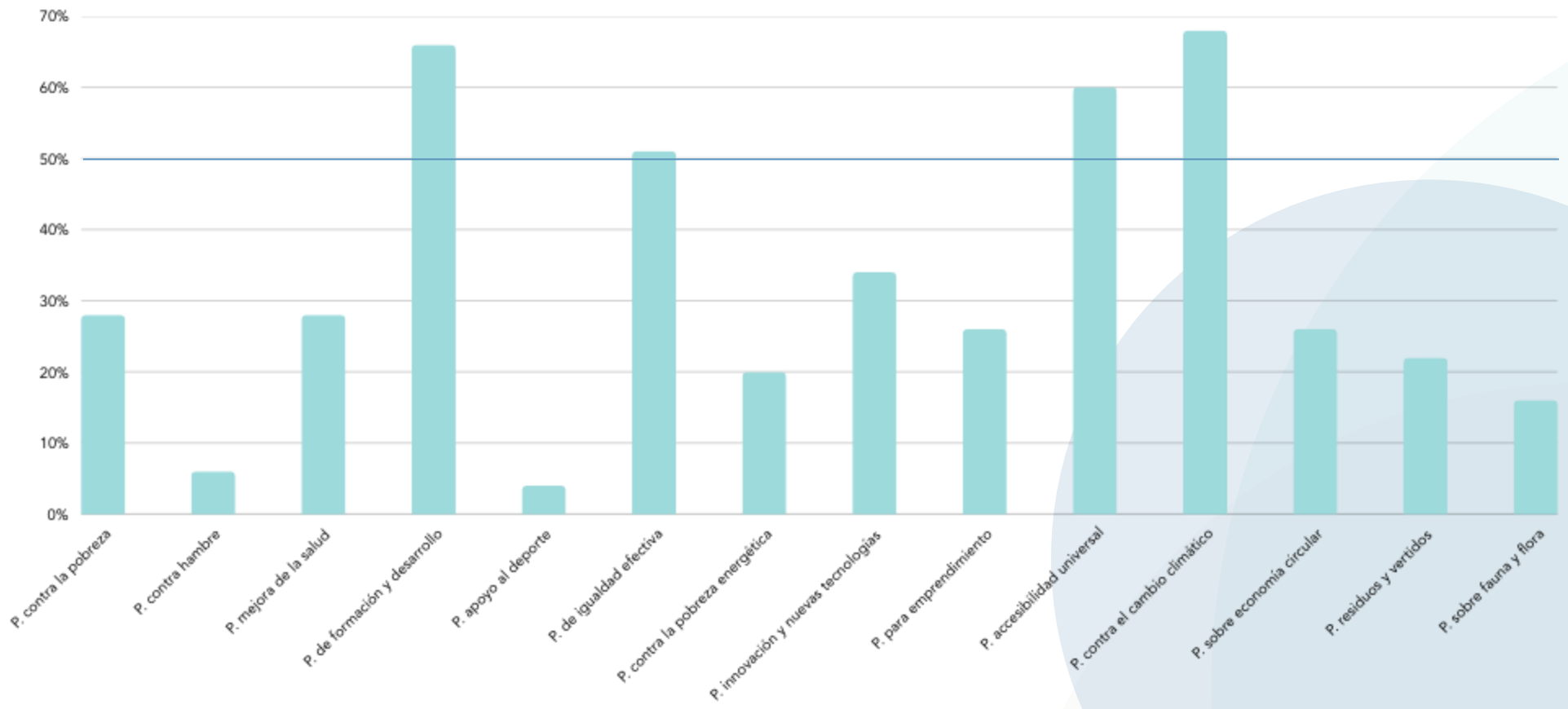
OPORTUNIDADES

- Aprovechar el conocimiento y la innovación generada por centros y organizaciones I+D+i con sinergias en el destino, especializadas y relacionadas con el turismo.
- Posibilidad de financiación por distintas vías europeas o estatales/regionales.
- Adherirse a nuevas redes estratégicas y formalizar nuevos pactos y compromisos para el intercambio del conocimiento y buenas prácticas.
- Potenciar la actividad turística exponencialmente durante todo el año y favorecer la desestacionalización y largas estancias en el destino gracias a una oferta turística dinámica y variada.
- Explorar nuevas tendencias y segmentos turísticos.
- Captar fondos europeos y nacionales para ejecutar proyectos.
- Aplicar nuevas herramientas de comercialización turística.
- Ampliar el uso de las TIC para los diferentes servicios de los hoteles, así como marketing y comercialización.
- Avanzar hacia la accesibilidad inclusiva tanto para clientes internos como externos.
- Adaptarse a las necesidades de los turistas.
- Incrementar el grado de colaboración activa con el sector turístico de la Administración Pública.
- Incrementar las inversiones en energías renovables.

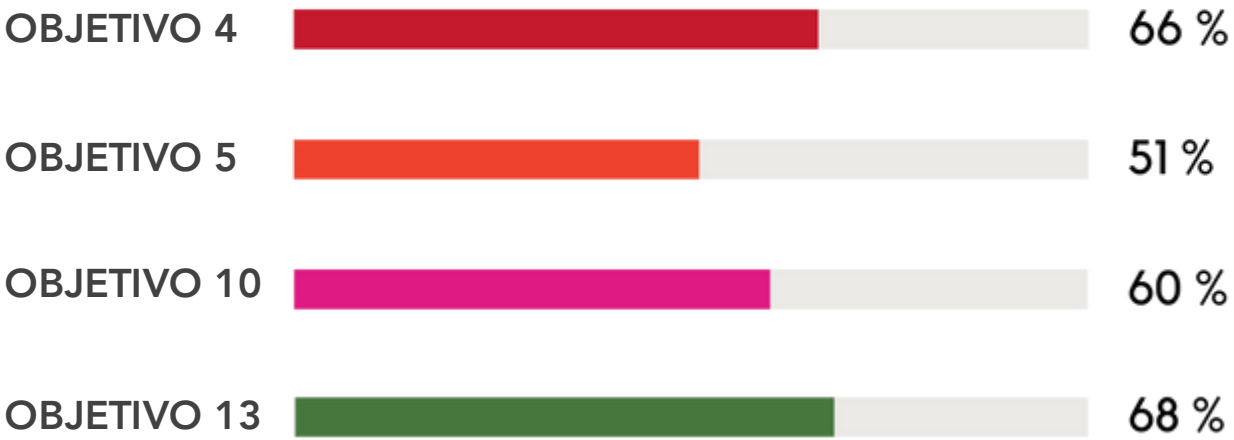
RH HOTELES

Priorización ODS
RH HOTELES

Durante el año 2023 Hoteles RH llevó a cabo un análisis de materialidad para la priorización de los ODS con consulta a partes interesadas.
Tras la revisión de la contextualización se ha valorado la vigencia de lo definido el año anterior y la necesidad de continuar trabajando en la misma línea, quedando la priorización de los ODS y proyectos vinculados de la siguiente manera.



Priorización ODS
RH HOTELES



RH HOTELES

5

Plan de Sostenibilidad RH HOTELES

Plan de Sostenibilidad
RH HOTELES

El Grupo Hoteles RH ha elaborado el siguiente Plan de Sostenibilidad en función de los ODS priorizados. Este plan reúne aquellas acciones estratégicas, plazos, recursos y responsabilidades que son necesarias para lograr los ODS prioritarios identificados: (ODS: 4, 5, 10 y 13). Estos se encuentran alineados con la estrategia y los objetivos generales de la organización, integrándose así en sus actividades principales.

RH
HOTELES

Plan de Sostenibilidad RH HOTELES

OBJETIVOS DE POLÍTICA 2024

ODS 4: Garantizar una educación inclusiva, equitativa y de calidad y promover oportunidades de aprendizaje para todos

META 4.4: Aumentar las competencias para acceder al empleo.

OBJETIVO: Organizar acciones formativas para el desarrollo personal y profesional de los trabajadores.

VALOR A ALCANZAR: Que todos los departamentos hayan participado en acciones de formación, según la necesidad detectada.

ACCIONES	RESPONSABLE	PLAZO	INDICADOR	RECURSOS
Reunión de Análisis de necesidades formativas	Dirección General y Dirección Hotel	Anual	Nº de trabajadores formados Nº de departamentos formados	RRHH y Económicos propios
Definir una propuesta de formación: - ACTIVAT: Idiomas. - CUALTIS: Prevención de riesgos laborales. - CÁMARA DE COMERCIO: Sumiller. - INSTITUTO TECNICO DE MADRID: Gobernanta. - LABORA: Curso Técnico en gestión laboral. - CEIMA: Formación en igualdad. - EDUCATUR: Anfitrión 5 estrellas. Atención al cliente y opiniones. Atención plena. - ENEAS: Habilidades comunicativas: para liderar y para trabajar en equipo. Principios 1,2,3,4,5 y 6. El líder coach.				
Seguimiento del proyecto con reporte de actuaciones llevadas a cabo por establecimiento				

SEGUIMIENTO:

Junio: Se ha realizado la reunión de análisis de necesidades formativas y se comunica a los hoteles las formaciones que se deben realizar este año. Ya se están realizando las formaciones.

Diciembre: Se han realizado un total de 6 formaciones en central y 278 formaciones en los hoteles. Total cursos: 283. Total horas: 1876. Total personas: 8198

Se da el objetivo por conseguido con un 100% de realización.

Plan de Sostenibilidad RH HOTELES

OBJETIVOS DE POLÍTICA 2024

ODS 5: Lograr la igualdad entre géneros y empoderar a las mujeres. META 5.5: Asegurar la participación plena de la mujer en igualdad de oportunidades.

OBJETIVO: Implementar acciones de igualdad.

VALOR A ALCANZAR: Realizar al menos el 50% de las acciones propuestas.

ACCIONES	RESPONSABLE	PLAZO	INDICADOR	RECURSOS
Diseñar las solicitudes de empleo dirigidas a ambos sexos, con criterios homogéneos, claros y objetivos, atendiendo a competencias: mérito, capacidad e idoneidad para el puesto y no a circunstancias personales. Elaborar un documento que explique el proceso de selección y formar al personal de selección y contratación para su uso. Evaluar a los candidatos/as según estos criterios. Utilizar un lenguaje no sexista.	Dirección General	Anual	% Realización	RRHH y Económicos propios
Registrar los motivos de permiso, excedencia o absentismo por trabajador	Dirección General	Anual	% Realización	RRHH y Económicos propios
Implantar un seguro de salud para trabajadores de más de 3 años y más de 8 meses trabajados al año	Dirección General	Anual	% Realización	RRHH y Económicos propios

ACCIONES	RESPONSABLE	PLAZO	INDICADOR	RECURSOS
Implantar un sistema de retribución flexible, proporcionando al trabajador una tarjeta de crédito mensual para pago de dietas y transporte (comida, transporte público, guarderías y formación)	Dirección General	Anual	% Realización	RRHH y Económicos propios
Desarrollar un procedimiento de comunicación, lenguaje e imagen no sexista	Dirección General	Anual	% Realización	RRHH y Económicos propios

SEGUIMIENTO:
Junio: Se ha implantado el seguro de salud para los empleados y se han repartido las tarjetas sanitarias del seguro de salud a los empleados que lo han solicitado, al igual que las tarjetas de retribución flexible.

Diciembre: se contrata la gestión del canal de denuncias. Se crea un link en web RH para acceder al mismo y también se contrata el protocolo LGTBI.

Se dispone de un programa con las mejoras necesarias para poder gestionar el plan de igualdad el cual se irá realizando a partir de 2025.

Se da el objetivo por conseguido ya que se han realizado el 60% de las acciones este año, continuando con el resto en 2025.

Plan de Sostenibilidad RH HOTELES

OBJETIVOS DE POLÍTICA 2024

ODS 10: Reducir la desigualdad en y entre países. META 10.2: Promocionar la inclusión social.

OBJETIVO: Participar en proyectos de responsabilidad social en India.

VALOR A ALCANZAR: Colaborar con la Fundación Vicente Ferrer en la construcción de la 2ª fase del centro de parálisis cerebral Dornala en el estado de Andhra Pradesh, India

ACCIONES	RESPONSABLE	PLAZO	INDICADOR	RECURSOS
Elección y Firma de convenio de colaboración en Proyecto de Vicente Ferrer Seguimiento del proyecto con reporte de actuaciones llevadas a cabo	Dirección General	Anual	Realizado SI/NO	RRHH y Económicos propios
Seguimiento: Se ha realizado la firma del proyecto que se llevará a cabo en 2024. La Fundación actúa en el sur de la India, en los estados de Andhra Pradesh y Telangana. La construcción del nuevo centro se realizó dentro del campus del área de Dornala, distrito de Prakasam, región de Srisailam. Actualmente ya se ha inaugurado la primera fase del proyecto, en la que se encuentra el centro de ortopedia y rehabilitación. El objetivo para este año se centra en la segunda fase del proyecto, que engloba los dormitorios y el complejo educativo residencial del centro de parálisis cerebral de Dornala. El Centro de parálisis cerebral beneficiará a 80 niños de entre 5 y 15 años. **En agosto 2024 se da por finalizado el proyecto, cumpliendo la FVF y HOTELES RH con su objetivo.**				

Plan de Sostenibilidad RH HOTELES

OBJETIVOS DE POLÍTICA 2024

ODS 13: Adoptar medidas urgentes para combatir el cambio climático y sus efectos. META 13.2: Incorporar medidas relativas al cambio climático en las políticas, estrategias y planes nacionales.

OBJETIVO: Compensar emisiones de Huella de Carbono.

VALOR A ALCANZAR: Realizar las siguientes acciones. Reducir un 5% la Huella de Carbono del año 2024 con respecto al 2023.

ACCIONES	RESPONSABLE	PLAZO	INDICADOR	RECURSOS
Realizar el cálculo de Huella de carbono, auditoría según GHG Protocol e inscripción en MITERD	CAL	Anual	IN-09 consumos Inscripción Calculadora HC y compensación	RRHH y Económicos propios
Compra de t CO2eq del proyectos de absorción inscritos en el MITER para compensar parte de la Huella de Carbono del año 2023	DIR	Anual		Económicos propios
Implantar un nuevo programa informático para el personal de mantenimiento que facilite la gestión de todas las instalaciones e infraestructuras, mejorando la gestión energética	DIR	Anual	Realizado SI/NO	RRHH y Económicos propios
Instalar un sistema de contadores en las principales áreas de los hoteles (SPA y cocina) con sistema de telemedida para el control del consumo de agua, electricidad y gas de dichas zonas del hotel	DIR	Anual	Realizado SI/NO	RRHH y Económicos propios

Plan de Sostenibilidad
RH HOTELES

ACCIONES	RESPONSABLE	PLAZO	INDICADOR	RECURSOS
Crear un área específica de sostenibilidad en la página web de la compañía para dar divulgación a los proyectos realizados. Que incluya un Catálogo del turista sostenible	DIR	Anual	Realizado SI/NO	RRHH y Económicos propios
Reforestación de 1 Ha de terreno en Castellón por el personal del Grupo Hoteles RH	DIR	Anual	Realizado SI/NO	Económicos propios
Se han llevado a cabo todas las acciones previstas, con lo que seguimos contribuyendo positivamente a la mitigación del cambio climático. Queda pendiente de actualizar el dato referente a la medición de Huella de carbono 2024 con los datos que emite el MITECO.				

6

Seguimiento, control y mejora RH HOTELES

Segimiento, control y mejora RH HOTELES

El seguimiento de las acciones planificadas se realizará con frecuencia semestral y siempre que sea necesario para controlar el desempeño, cumplimiento y eficacia del plan de sostenibilidad y su contribución a los ODS, quedando documentado en el apartado de seguimiento del Plan de sostenibilidad y en el Informe Anual de Revisión del sistema.
Para ello utilizará los siguientes métodos, entre otros:

- SEGUIMIENTO DE LAS ACCIONES PLANIFICADAS
- MEDICIÓN DE INDICADORES Y RECURSOS
- EVALUACIÓN DE LA EFICACIA A TRAVÉS DE LA HERAMIENTA DE AUTODIAGNÓSTICO (CHECKLIST)

Con frecuencia anual, el Responsable del Sistema en colaboración con el Comité de sostenibilidad, realizarán un nuevo análisis, seguimiento y evaluación de las cuestiones tanto externas como internas que son pertinentes, así como de todos los apartados del Informe de Sostenibilidad dejando los comentarios que se requieran en el acta tras la reunión del comité de sostenibilidad.
En función de esos resultados obtenidos y el feedback proporcionado por los grupos de interés la organización establecerá nuevas acciones para la mejora continua de su desempeño en materia de ODS, creando una nueva edición del Informe de Sostenibilidad y un nuevo Plan actualizado.

7

Conclusiones RH HOTELES

CONCLUSIONES

Hoteles RH Reconoce el importante papel que tienen las organizaciones a la hora de contribuir al desarrollo sostenible. Por esta razón, muestra un claro compromiso en llevar a cabo sus actividades y prestar sus servicios de tal forma que estos generen impactos positivos en la economía, personas y el
planeta.

Este informe contiene un resumen de las acciones con las que actualmente la organización contribuye al desarrollo sostenible, así como aquellas acciones que se llevaron a cabo en 2024. Finalmente se plantearon acciones para 4 ODS, consiguiendo realizar todas las acciones de 3 de ellos y el 60% del ODS10, pasando el resto de las acciones a 2025.

Esto supone un avance en la contribución a los ODS por parte de Hoteles RH, que continuará con una nueva edición del informe de sostenibilidad en 2025.

Hoteles RH ofrece todos los medios de los que dispone, web, redes sociales, participación en reuniones y eventos, etc. para comunicar a sus grupos de interés internos y externos, la labor realizada en su contribución a los ODS. Así como a promover el compromiso adquirido respecto a los ODS a través de campañas de sensibilización en buenas prácticas sostenibles que lleguen a todos los implicados.

RH

HOTELES

VIVE LA VIDA