

MEMORIA SOSTENIBILIDAD

2025

BENIDORM

2025

NOVIEMBRE

RH
HOTELES

ÍNDICE

1 CONÓCENOS

2 COMPROMISO

3 POLÍTICA 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

CONÓCENOS

**Somos
RH HOTELES**

HOTELES RH

Hoteles RH fue fundada a principios de los años 80, siendo su origen, el arrendamiento del Hotel Canfali, uno de los primeros hoteles construidos en Benidorm y que continúa arrendado 42 años después a los mismos propietarios.

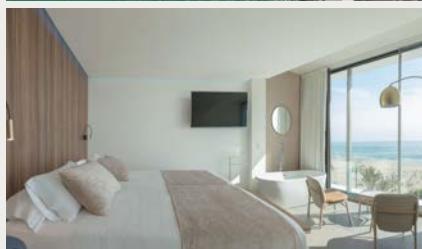
Hoy, el Grupo Hotelero cuenta con 20 establecimientos y 2 bloques de apartamentos de diferentes categorías, todos muy bien ubicados en las localidades de Benidorm, Calpe, Gandía, Valencia, Castellón, Peñíscola, Vinaròs y Murcia.

Adicionalmente, en el grupo se incluyen: restaurantes y roof tops, chiringuitos en la arena de la playa, áreas de hamacas y sombrillas con servicio a clientes alojados y no alojados en los hoteles.

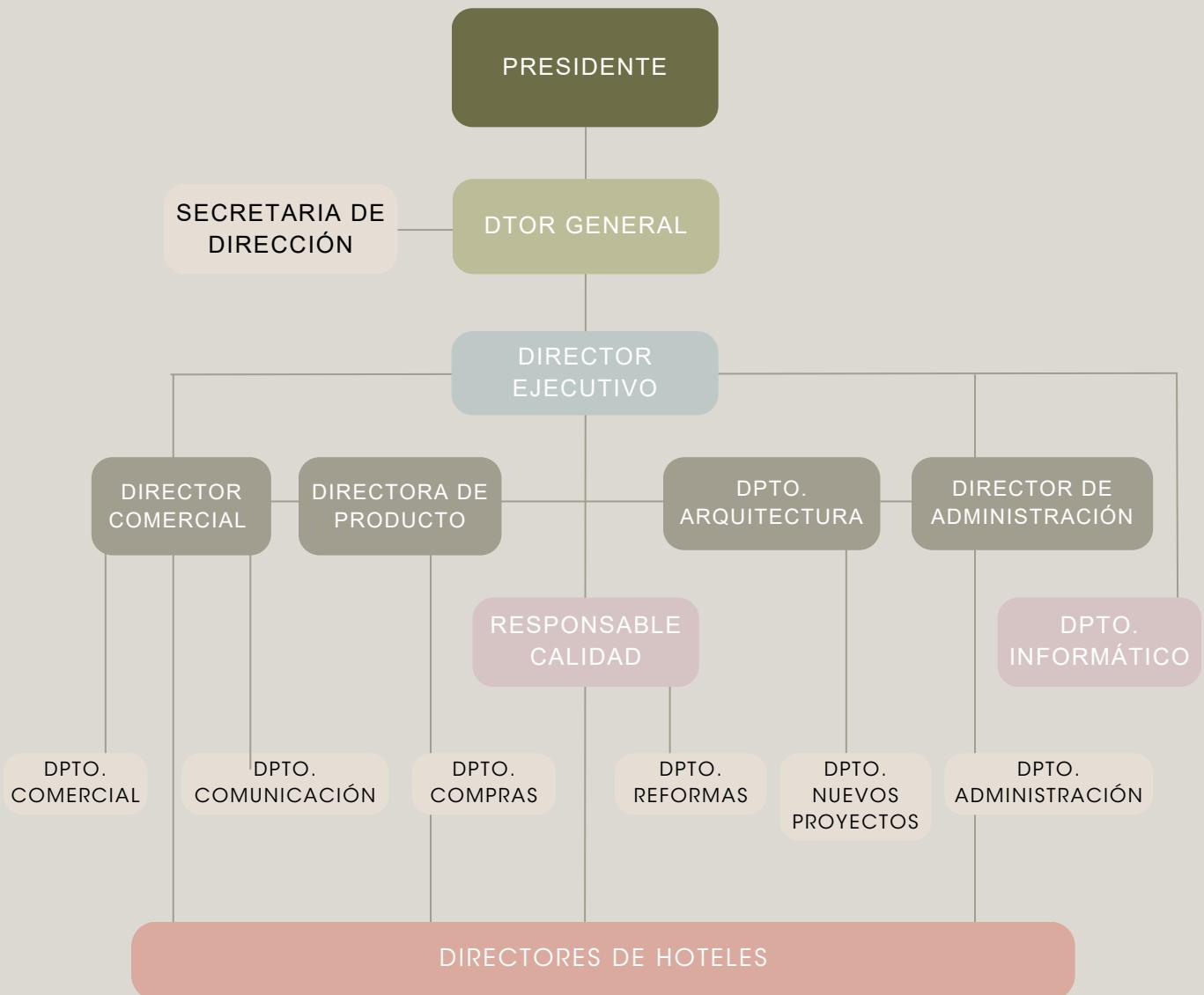
En la actualidad, cuenta con una plantilla media de 1.000 empleados, superando los 1.600 empleados en temporada alta, todos con el único propósito de satisfacer las necesidades de nuestros clientes.

La matriz del Grupo Hotelero y titular de la marca RH HOTELES es la empresa familiar Resthotel, S.L., cabeza de un grupo de sociedades cuya facturación global en 2025 alcanzará los 100 millones de euros.

Nuestro principal objetivo es que nuestros clientes se sientan muy bien acogidos, que puedan trabajar o descansar, y sobre todo, disfrutar de su merecido tiempo libre. Para ello, les ofrecemos unas magníficas instalaciones y un equipo humano implicado y encantado de servirles.



ORGANIGRAMA



DÓNDE NOS ENCONTRARÁ



BENIDORM

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

CALPE

HOTEL RH IFACH****

GANDÍA

HOTEL RH BAYREN & SPA****S
HOTEL RH BAYREN PARC****S
HOTEL RH RIVIERA***
HOTEL RH GIJÓN***
HOTEL RH ARENA****S

VALENCIA

HOTEL RH SOROLLA CENTRO***

CASTELLÓN

HOTEL RH SILENE & SPA****S

PEÑÍSCOLA

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

VINARÒS

HOTEL RH VINARÒS AURA****
HOTEL RH VINARÒS PLAYA****S
APTOS. VINARÒS

MURCIA

HOTEL RH MURCIA CENTRO***

HOTELES  20

APTOPS  2

HABITACIONES  2348

COMPROMISO

RH HOTELES

RH HOTELES

Resumen e hitos de la evolución histórica de la firma.

El origen del grupo tiene lugar en 1983, cuando se constituye la sociedad Resthotel S.L. por los actuales accionistas y otros, teniendo como objeto la explotación de establecimientos hoteleros.

 RESTHOTEL	 RH HOTELES	 GRUPO RH HOTELES	 EXPANSIÓN	 EXPANSIÓN	 GESTIÓN	 REFORMAS Y GESTIÓN
Origen del grupo, se constituye la sociedad Resthotel S.L.	Registro de la marca HOTELES R-H	Nace el actual Grupo RH Hoteles, gestionando por Resthotel S.L.	Estudios RH Sol -Benidorm-	Incorporación al grupo del Hotel RH Corona del Mar -Benidorm-	Gestión del Hotel Principal -Gandía-	Reforma integral del Hotel RH Princesa y gestión del Hotel Internacional -Benidorm-
 EXPANSIÓN	 EXPANSIÓN	 EXPANSIÓN	 REFORMA	 REFORMAS Y EXPANSIÓN	 EXPANSIÓN	 EXPANSIÓN Y REFORMA
Hotel RH Riviera -Gandía-	Aparthotel Casablanca -Peñíscola-	Hotel RH Bayren I y Hotel RH Bayren II -Gandía-	Hotel RH Casablanca Suites Peñíscola	Hotel RH Bayren Parc Gestión del Hotel RH Gijón -Gandía-	Hotel RH Portocristo -Peñíscola-	Hotel RH Royal Hotel RH Victoria -Benidorm- Reforma y ampliación RH Bayren Hotel & Spa -Gandía-
 EXPANSIÓN	 EXPANSIÓN Y REFORMAS	 AMPLIACIÓN Y EXPANSIÓN	 REFORMA	 REFORMA	 EXPANSIÓN	 EXPANSIÓN Y REFORMA
Hotel RH Vinaròs Playa y RH Vinaròs Aura Estudios Vinaròs -Vinaròs-	Hotel RH Don Carlos -Peñíscola- Reforma integral Hotel RH Princesa -Benidorm-	Hotel RH Bayren & Spa -Gandía- Compra Hotel RH Ifach -Calpe-	Hotel RH Canfali en Gastrohotel e incorpora D·VORA Restaurante -Benidorm-	Ampliación espacios comunes (UNIQ) Hotel RH Bayren & Spa. Remodelación Hotel RH Victoria	Hotel del Golf Playa -Castellón de la Plana-	Hotel Sorolla Centro Valencia Reforma del Hotel del Golf y nace RH Silene & Spa -Castellón- Inaugura: Porto Rico Gastrobar -Peñíscola- Hotel Principal Gandía Parking Silene Castellón
 EXPANSIÓN Y REFORMAS						
Reforma integral del Hotel Principal y nacimiento RH Arena. Renovación integral del Hotel RH Sol. Renovación parcial del RH Riviera y RH Ifach Adquisición del Hotel RH Murcia Centro						

Compromiso

Es un claro compromiso del Grupo RH HOTELES la realización continua 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.

“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“

VIVE
LA
VIDA

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



Compromiso

SOSTENIBILIDAD MEDIOAMBIENTAL (E)

La sostenibilidad en RH HOTELES es un pilar fundamental. 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.

Somos conscientes de que nuestras decisiones pueden tener un impacto positivo sobre nuestro entorno, por lo que llevamos años implementando estrategias ambientales (E), sociales (S) y de gobernanza (G) en toda nuestra gestión, operando bajo el modelo RH GREEN 360º, adoptando un enfoque en el que todos los aspectos del negocio se alinean con los principios de la sostenibilidad, convirtiéndose ésta en el eje central de nuestra visión empresarial.

RH Hoteles tiene una larga trayectoria de gestión turística sostenible, asumiendo como uno de sus valores empresariales indiscutibles, su compromiso real, eficaz y continuado con el medioambiente.

RH Hoteles, con más de 20 establecimientos hoteleros a lo largo de la Comunidad Valenciana, desde sus inicios, ha implementado acciones para que su desarrollo fuera lo más sostenible posible. Estas actuaciones se han convertido en pilares fundamentales de los valores de la cadena y de sus objetivos.

Hace ya 25 años, se comprometía medioambientalmente de manera voluntaria y, desde entonces, el grupo ha asumido, como uno de sus valores empresariales indiscutibles, su compromiso real, eficaz y continuado con el medioambiente.

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 emitió la Certificación de Huella de Carbono.

2017

CÓDIGO ÉTICO

Adhesión al Código Ético del Turismo Valenciano por un turismo responsable y sostenible.

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 implementación de ODS de la Agenda 2030 de la ONU en el sector turístico.

2023

COMPENSACIÓN

Adquisición de 336t CO2 absorbidas por 2 repoblaciones forestales inscritas en el Registro de Carbono en la provincia de Soria.

2024

COMPENSACIÓN & DESPERDICIO 0

Reforestación de 1 hectárea de terreno en Teresa (Castellón). Implantación sistema de certificación denominado The PLEDGE (Desperdicio 0), GREENHOST compensa la huella de carbono de tu viaje a la Comunidad Valenciana.

2025

COMPENSACIÓN & DESPERDICIO 0

Reforestación en Pego, plantación de 739 árboles autóctonos, 150 toneladas de CO2 compensadas. Obtención certificación Gold The Pledge on Food Waste.



1999: Se certificaron los primeros hoteles de la cadena en la Marca “Q” de Calidad Turística, que acredita el cumplimiento de elevados estándares de calidad en la prestación del servicio turístico. Desde entonces, se han certificado los diferentes establecimientos a medida que se han ido incorporando al grupo.

2001: El Hotel RH Corona del Mar dispone de certificación ISO 14001 desde el año 2001 y verificación EMAS desde el año 2002, siendo el primer hotel de España en conseguirlo, y la renueva cada año desde entonces.

2013: Hotel RH Corona del Mar, participó en el Proyecto Compromes O2 de la Generalitat Valenciana. Actualmente sigue participando en iniciativas similares.

2014: El Hotel RH Corona del Mar fue uno de los 16 hoteles a nivel europeo que participó en el Proyecto Nearly Zero Energy Hotels de la Comunidad Europea, entre los años 2013 a 2016.

2015: El Hotel RH Corona del Mar dispone de la Huella de Carbono en organizaciones desde el año 2015, certificado con la auditora SGS, aunque ya en 2014 el hotel media su huella de carbono de manera voluntaria sin certificarse.

2016: Fuimos la primera cadena hotelera española a la que SGS emitió el Certificado de la Huella de Carbono. En Fitur 2017 nos entregaron el certificado acreditativo de ello.

2017: Adhesión de todas las empresas del grupo al Código Ético del Turismo Valenciano por el que nos comprometemos voluntariamente a seguir una serie de principios de responsabilidad, sostenibilidad, respeto cultural, igualdad, accesibilidad y buen trato al visitante y a la comunidad local. Implica trabajar por un turismo más ético, sostenible y de calidad.

2017: Nos entregaron el Premi Turisme Comunitat Valenciana 2016 en la modalidad de “Turismo Sostenible” por nuestro trabajo en este ámbito.

2022: Obtuvimos el Certificado Bioscore Sustainability para todo el grupo RH Hoteles, que evalúa nuestras acciones en materia Ambiental, Social y de Gobierno.

2022: Fuimos galardonados con el Premio Caixabank Hotels & Tourism en el apartado “Compromiso con la Sostenibilidad”.

2022: Se elaboró el Informe y el Plan de Sostenibilidad para el cumplimiento de los ODS aprobados por la ONU en la Agenda 2030 sobre el Desarrollo Sostenible.

2023: Nos certificamos en “S” de Sostenibilidad por el ICTE que certifica, mediante auditoría, la implementación de los Objetivos de Desarrollo Sostenible de la Agenda 2030 de la ONU en el sector turístico. La certificación es garantía de organización sostenible, entendida como aquella organización que crea valor económico, medioambiental y social en su entorno a corto y largo plazo, contribuyendo así al bienestar y al progreso de las generaciones presentes y futuras.

2023: Los hoteles RH Corona del Mar y RH Victoria obtienen el distintivo TUI Global Hotel Awards 2023, que es la más alta distinción y el símbolo más importante de la calidad de un hotel para el turoperador TUI.

2023: El turoperador británico Jet2 Holidays otorga al Hotel RH Victoria el premio Quality Award, por ser considerado uno de los 10 mejores hoteles de la Costa Blanca, habiendo obtenido el 100% de satisfacción de los clientes.



2023: Con la finalidad de Compensar una fracción de la huella de carbono anual generada por la empresa, adquirimos de 336t de CO2 absorbidas por 2 repoblaciones forestales inscritas en el Registro de Carbono del ministerio de la provincia de Soria.

2024: Los hoteles de Benidorm RH Royal, RH Princesa, RH Victoria, RH Corona del Mar, y el Hotel RH Ifach, de Calpe, son galardonados con los prestigiosos TUI Global Hotel Awards 2024, en reconocimiento a su excelencia en el servicio y la satisfacción del cliente.

2024: Los Hoteles RH Corona del Mar, RH Princesa, y RH Victoria, todos ellos ubicados en Benidorm, son distinguidos con los Premios a la Excelencia en Gestión Sanitaria, otorgados por la Asociación Empresarial Hotelera y Turística de la Comunidad Valenciana, HOSBEC, que reconocen el compromiso excepcional de los establecimientos con los más altos estándares en seguridad alimentaria e hídrica.

2024: Reforestación de 1 hectárea de terreno en Teresa (Castellón).

2024: Implantación del sistema de certificación The PLEDGE, diseñado para evitar el desperdicio de alimentos, reducir costes y obtener una ventaja competitiva, implementando medidas tangibles para reducir el desperdicio en nuestras instalaciones.

2024: Puesta en marcha del Proyecto GREENHOST con el que nuestros clientes miden la huella de carbono generada por su viaje y nos ayudan a compensarla.

2025: Los hoteles RH Royal, RH Victoria y RH Corona del Mar obtuvieron el distintivo TUI Global Hotel Awards 2025, que es la más alta distinción por su constancia en la calidad del servicio y la satisfacción de sus huéspedes.

2025: Los hoteles RH Corona del Mar, RH Princesa y el restaurante DVora del Gastrohotel RH Canfali fueron reconocidos con el distintivo SICTED (Sistema Integral de Calidad Turística en Destinos).

2025: Reforestación de un área de Pego afectada por dos grandes incendios forestales, llevando a cabo la plantación de 739 árboles autóctonos para la restauración de la misma. Con esta actuación se compensaron 150 toneladas de CO2.

2025: Obtención de la certificación Gold The Pledge on Food Waste, reconocimiento otorgado por Open Revenue Consulting por nuestros avances en la gestión y reducción del desperdicio alimentario.



SOSTENIBLES

“S” de Sostenibilidad Turística, qué es, objetivos y otras consideraciones.

El sello “S Sostenibilidad Turística”, es un distintivo certificado por el ICTE y creado para ayudar y garantizar la implantación de los Objetivos de Desarrollo Sostenible de la Agenda 2030 de la ONU en los establecimientos, servicios y destinos turísticos. La Marca se obtiene cuando la organización turística cumple con, al menos, una de las dos normas siguientes: la Especificación Técnica de Cumplimiento de Objetivos de Desarrollo Sostenible (ODS) en organizaciones turísticas o la Norma UNE-ISO 21401:2019 Sistema de Gestión de Sostenibilidad para alojamientos.

La Marca “S” responde a una concepción integral de la sostenibilidad, en sus variantes medioambiental, territorial, económica y humana, su implantación y su consiguiente certificación constituye un elemento diferenciador que aporta un valor añadido a la organización, mejorando su imagen y reputación, así como su contribución al entorno sociocultural y medioambiental que le rodea. Además, a nivel interno mejorará la gestión y eficacia de sus actividades, optimizará sus recursos y motivará al personal.

El turismo sostenible cuida a sus clientes, pero además, al medioambiente, los hoteles deben buscar formas de reducir su impacto ambiental reduciendo cargas contaminantes, apostando por energías sostenibles, creciendo en tecnología e innovación para reducir sus consumos, mejorando las condiciones laborales de sus empleados facilitando la conciliación familiar, reduciendo el uso de plásticos, utilizando ingredientes de origen local y reduciendo el desperdicio de alimentos, ofreciendo actividades culturales y apoyando a las empresas locales.

En los últimos años, el turismo sostenible se ha valorado cada vez más por su potencial para promover prácticas de viaje responsables y éticas, así como por su capacidad para fomentar el crecimiento económico de las comunidades locales.

Para las empresas, promover el turismo sostenible puede ser beneficioso de muchas maneras. Puede ayudar a aumentar la fidelidad de los clientes, atraer a nuevos viajeros y establecer la reputación de una empresa como un negocio responsable y ético. También puede ayudar a reducir los costes operativos y aumentar la eficiencia de la empresa. Además, y esta es su razón de ser, el turismo sostenible puede ayudar a conservar los recursos naturales, reducir la contaminación y crear relaciones positivas entre los viajeros y la población local.

Es importante señalar que el turismo sostenible no sólo consiste en reducir el impacto medioambiental de los viajes. También se trata de promover los beneficios socioculturales del turismo. Esto incluye respetar las culturas y tradiciones locales, promover el desarrollo económico local y crear experiencias significativas para los viajeros.



CERTIFICACIONES S de Sostenibilidad

HOTEL RH CORONA DEL MAR****^S

Benidorm (Alicante).

Tipo: Vacacional.

Nº de habitaciones: 126



GASTROHOTEL RH CANFALI****

Benidorm (Alicante)

Tipo: Vacacional.

Nº de habitaciones: 40



HOTEL RH VICTORIA****^S

Benidorm (Alicante).

Tipo: Vacacional.

Nº de habitaciones: 134



HOTEL RH ROYAL****

Benidorm (Alicante).

Tipo: Vacacional.

Nº de habitaciones: 95



HOTEL RH PRINCESA****^S

Benidorm (Alicante).

Tipo: Vacacional.

Nº de habitaciones: 226.



HOTEL RH IFACH****

Calpe (Alicante).

Tipo: Vacacional.

Nº de habitaciones: 194



HOTEL RH BAYREN****^S

Playa de Gandía (Valencia).

Tipo: Vacacional.

Nº de habitaciones: 211



HOTEL RH BAYREN PARC****^S

Playa de Gandía (Valencia).

Tipo: Vacacional.

Nº de habitaciones: 150



HOTEL RH RIVIERA***

Playa de Gandía (Valencia).

Tipo: Vacacional.

Nº de habitaciones: 72



ESTUDIOS RH Vinaròs PLAYA

Vinarós (Castellón).

Tipo: Vacacional.

Nº de habitaciones: 30



HOTEL RH GIJÓN***

Playa de Gandía (Valencia).

Tipo: Vacacional.

Nº de habitaciones: 84



HOTEL RH SOROLLA CENTRO***

Valencia

Tipo: Vacacional de ciudad.

Nº de habitaciones: 58



HOTEL RH CASABLANCA****

Peñíscola (Castellón).

Tipo: Vacacional.

Nº de habitaciones: 143



HOTEL RH PORTOCRISTO****

Peñíscola (Castellón).

Tipo: Vacacional

Nº de habitaciones: 48



HOTEL RH DON CARLOS****

Peñíscola (Castellón).

Tipo: Vacacional.

Nº de habitaciones: 91



HOTEL RH Vinaròs PLAYA****^S

Vinarós (Castellón).

Tipo: Vacacional.

Nº de habitaciones: 161



HOTEL RH Vinaròs AURA****

Vinarós (Castellón).

Tipo: Vacacional.

Nº de habitaciones: 46



HOTEL RH SOL***

Benidorm (Alicante).

Tipo: Vacacional.

Nº de habitaciones: 42



HOTEL RH SILENE SPA****^S

Castellón de la Plana

(Castellón).

Tipo: Vacacional.

Nº de habitaciones: 127



OFICINAS CENTRALES

Benidorm



Comité de Sostenibilidad

Con el objetivo de reforzar la gobernanza de la sostenibilidad y asegurar una gestión alineada con los compromisos de la cadena, RH Hoteles cuenta con un Comité de Sostenibilidad específico. Este órgano integra la perspectiva ambiental, social y de calidad en la toma de decisiones y actúa como espacio de coordinación entre la dirección y los diferentes hoteles. A continuación se detalla su composición, principales funciones y dinámica de funcionamiento dentro del sistema de gestión de la compañía.

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, apruebe 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.

POLÍTICA Y COMPROMISOS 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 continua 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.

4
PROPÓSITOS
PRINCIPALES

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 sea el reflejo de los valores de la empresa, del ejemplo de sus mandos y del esfuerzo colectivo.

3

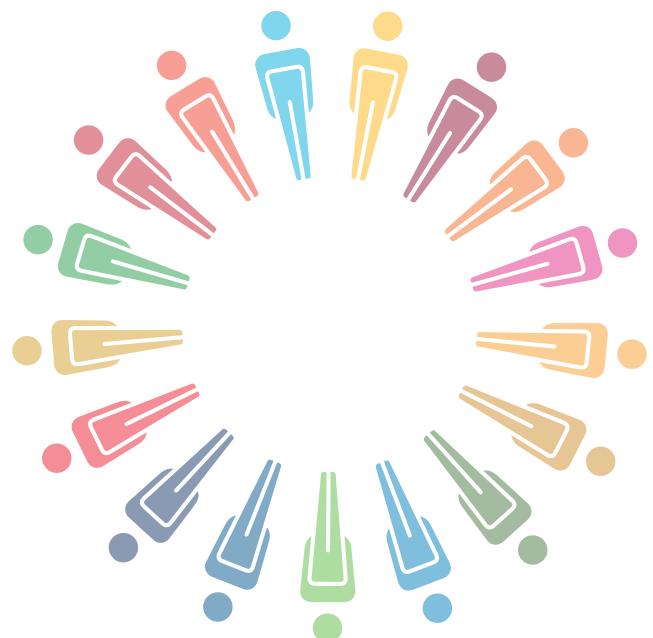
EMPRESA:

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.



MISIÓN, VISIÓN Y VALORES DE RH HOTELES

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.



INNOVACIÓN

"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, 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.
- 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.

DIAGNÓSTICO, IDENTIFICACIÓN Y
PRIORIZACIÓN DE LOS ODS

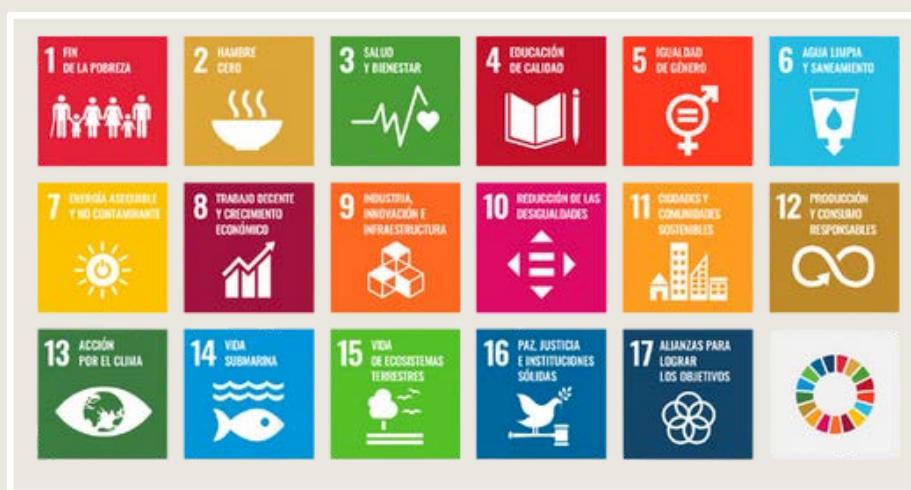
RH HOTELES

Diagnóstico ODS

RH HOTELES

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 y 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.



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**.





Contribución a los ODS 1 y 2: Fin de la pobreza y Hambre cero

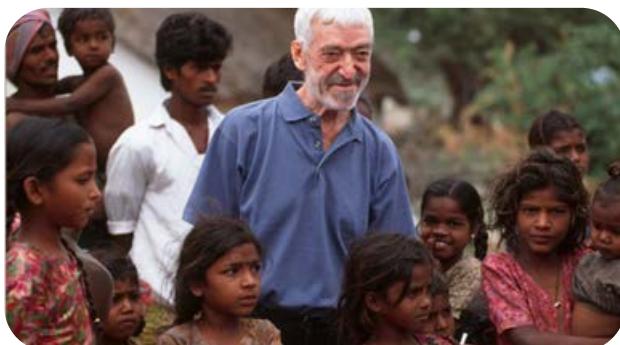
En **RH Hoteles** contribuimos a los ODS 1 y 2 mediante proyectos de cooperación internacional, ayuda alimentaria y apoyo a colectivos vulnerables, tanto en países en desarrollo como en nuestro entorno local.

1. Cooperación internacional – Fundación Vicente Ferrer

ODS 1, 2, 3, 4

Colaboramos de forma continuada con la Fundación Vicente Ferrer en proyectos que mejoran las condiciones de vida en comunidades rurales de la India:

- Construcción de una presa de agua para permitir el riego y mejorar la seguridad alimentaria.
- Formación de enfermeras, reforzando la atención sanitaria básica.
- Suplementos alimenticios para niños, para combatir la malnutrición infantil.
- Construcción de viviendas en poblados de la India.
- Acceso a educación de calidad para niños y niñas con discapacidad intelectual.



2. Ayuda alimentaria y apoyo a entidades sociales

ODS 1, 2, 10

Desarrollamos acciones de apoyo directo a personas en situación de vulnerabilidad mediante donaciones y colaboraciones económicas:

- Donaciones de alimentos a:
 - Asociación SOS Refugiados.
 - Asociación JUITA.
 - Amigos del Pueblo Saharaui.
 - Asociación Marina Baixa.
- Colaboraciones económicas con:
 - Asociación Doble Amor de Benidorm.
 - Acción contra el Hambre.



Desperdicio alimentario y gestión responsable de alimentos

ODS 2, 12, 13

Reducir el desperdicio de alimentos es una prioridad para **RH Hoteles**, tanto por su impacto social como climático, contribuyendo a limitar el aumento de la temperatura global.

3. Certificación Gold “The Pledge on Food Waste”

En 2024, los hoteles **RH Victoria** y **RH Royal** implantaron el sistema de certificación [*The Pledge on Food Waste*](#), dirigido a evitar el desperdicio de alimentos, reducir costes y mejorar la competitividad.

Como resultado, RH Hoteles obtuvo la certificación Gold The Pledge on Food Waste, otorgada por **Open Revenue Consulting**, un programa reconocido por la ONU por su impacto en la reducción de emisiones y en la mejora de costes.

El proyecto, desarrollado en RH Royal y RH Victoria, ha supuesto:

- Revisión y optimización de procesos de compra, almacenamiento y preparación de alimentos.
- Medición y control del desperdicio en cocina y buffet.
- Formación y sensibilización del personal sobre la importancia de minimizar el desperdicio.

Ha generado avances significativos a nivel ambiental, económico y social.

4. Proyecto piloto Too Good To Go

En 2025, se ha puesto en marcha un proyecto piloto en el Hotel RH Victoria mediante un contrato con **Too Good To Go** para evitar el desperdicio de alimentos en buen estado a través de su plataforma.

Con este modelo:

- El medioambiente se beneficia al evitar que alimentos aptos terminen como residuo.
- La sociedad accede a comida de calidad con una excelente relación calidad-precio.
- La economía se ve favorecida al obtener ingresos por excedentes y mejorar la eficiencia.

La reducción del desperdicio alimentario es una de las primeras medidas para combatir el cambio climático y contribuir a limitar el aumento de la temperatura global a solo 2 °C en 2100, alineando nuestra actividad con los ODS 2, 12 y 13.





Patrocinios, iniciativas solidarias y bienestar de las personas trabajadoras

Otro factor de motivación para nuestras plantillas es la colaboración en actividades solidarias y deportivas fuera del entorno laboral, muchas de ellas propuestas directamente por los propios empleados. A través de estas acciones reforzamos el vínculo con la comunidad, promovemos hábitos de vida saludables y cuidamos la salud física y emocional de nuestras personas trabajadoras.

Entre las principales iniciativas destacan:

- **Lucha contra la ELA en Benidorm (2025):** participación de nuestro equipo en una carrera y marcha nórdica junto a cerca de 1.200 personas, con el objetivo de recaudar fondos para la Asociación Adela Comunitat Valenciana, que apoya a personas con Esclerosis Lateral Amiotrófica (ELA) y a sus familias.
- **Carrera solidaria Aspanion (2024 y 2025):** participación de Hoteles RH en ambas ediciones de esta carrera en Benidorm, destinada a apoyar a niños con cáncer y sus familias, logrando una recaudación récord de 28.000 €, destinada íntegramente a mejorar su calidad de vida.
- **Cursa de les empreses de la Safor, Gandía (2021):** colaboración y participación en esta carrera organizada por el Club de Atletismo Safor, nacida con el objetivo de fomentar el deporte en el ámbito empresarial y plenamente alineada con nuestros valores de trabajo en equipo, compañerismo, deporte y sana competitividad.

En el ámbito interno, RH Hoteles cuenta con un **seguro privado de salud** para todos sus empleados como beneficio social, y ha implantado medidas específicas para mejorar la salud laboral y reducir riesgos musculoesqueléticos, como la sustitución progresiva de camas fijas por **camas elevables** para facilitar el trabajo de las camareras de pisos, y la sustitución de las fregonas tradicionales por **mopas húmedas**, evitando la rotación repetitiva de manos y muñecas al escurrir, reduciendo así la probabilidad de lesiones.

El conjunto de estas acciones refuerza la solidaridad interna, promueve estilos de vida saludables y consolida el compromiso de RH Hoteles con el ODS 3 – Salud y bienestar, en estrecha conexión con los ODS 1, 10 y 17.

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: Inicialva “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 Cristianos de Peñíscola.



OTRAS AYUDAS

COLABORACIÓN ANTE LA CRISIS DEL COVID 19. 2020

Desde el inicio de la crisis sanitaria, RH Hoteles puso a disposición de los Servicios Sanitarios sus hoteles ubicados en Gandía, siendo el Hotel RH Bayren Parc el seleccionado para, en caso de necesidad, ser medicalizado y utilizado para albergar a enfermos de Covid-19. Además, han sido numerosas las donaciones de alimentos a diferentes asociaciones para ayudar a las familias que se han visto obligadas a depender de este tipo de ayudas para abastecer sus hogares, además, de la donación de material sanitario y desinfectantes para ser utilizados tanto por servicios médicos como por las fuerzas de seguridad del Estado y entidades que desarrollaron una labor clave durante esta crisis.

RH Hoteles, además de ofrecer sus hoteles de Gandía, también puso a disposición de las entidades sanitarias sus hoteles ubicados en Benidorm, Calpe, Peñíscola y Vinaròs, siendo en esta última localidad donde se hizo uso tanto del Hotel RH Vinaròs Playa como de los Apartamentos RH Vinaròs, para albergar a enfermos y a personal médico, respectivamente.

AYUDAS Y DONACIONES DURANTE LA DANA EN LA COMUNIDAD VALENCIANA.

En esos momentos difíciles para tantas familias y pueblos de nuestra región, desde RH Hoteles quisimos unirnos al esfuerzo de apoyo y solidaridad que tantos mostraron para ayudar a los afectados por el desastre natural ocasionado por la DANA.

Con el fin de aportar nuestra ayuda, enviamos material de primera necesidad desde nuestros hoteles, como ropa de cama, toallas, mantas y colchones, para contribuir al bienestar de quienes más lo necesitaban en esos momentos. Además, realizamos varios envíos de alimentos no perecederos desde nuestras cocinas, con la esperanza de aliviar algunas de las carencias que estaban viviendo los afectados.

Asimismo, en respuesta a la llegada de equipos de emergencia que trabajaban incansablemente en las labores de rescate y recuperación, decidimos mantener abierto el Hotel RH Bayren Parc, que tenía previsto cerrar esa misma semana, para acoger a personal de la policía, bomberos y ejército desplazado a la zona, además de voluntarios llegados de toda España y que, en función de nuestra disponibilidad, les facilitábamos también alojamiento. Nos pareció una pequeña manera de agradecer y apoyar su esfuerzo y dedicación.

Por otro lado, se realizaron varias donaciones económicas para colaborar con diversas iniciativas solidarias, entre otras, con las cenas organizadas bajo el lema “Desde Valencia para Valencia”.





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

Desde hace 20 años, desarrollamos junto con nuestros equipos “El Proyecto Personas”, proporcionando a nuestro personal un entorno de trabajo seguro, que fomente el desarrollo de las aptitudes personales y el trabajo en equipo, en el que los planes de formación y mejora continua sean prioritarios.

Formación en valores a nuestras plantillas.

Cada año invertimos en horas de formación a nuestro personal, durante el horario laboral y en nuestros propios hoteles, con consultoras de reconocido prestigio.

Se imparte formación en valores a nuestras plantillas y su aplicación: la responsabilidad, el propósito, la integridad, el beneficio mutuo, la comprensión mutua, la empatía, el liderazgo, la proactividad.

Selección del personal mediante el método DISC.

Se persigue la afinidad del equipo, por lo que se selecciona al 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 diferentes miembros de un mismo departamento sean compatibles entre ellos.

- **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 certificados.

“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.



Igualdad de oportunidades:

“Grupo Hoteles RH tiene una política de igualdad en el trabajo, siendo la 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.

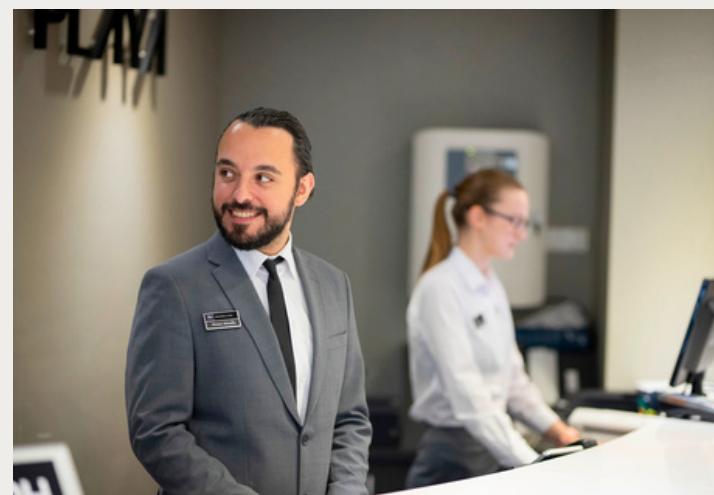
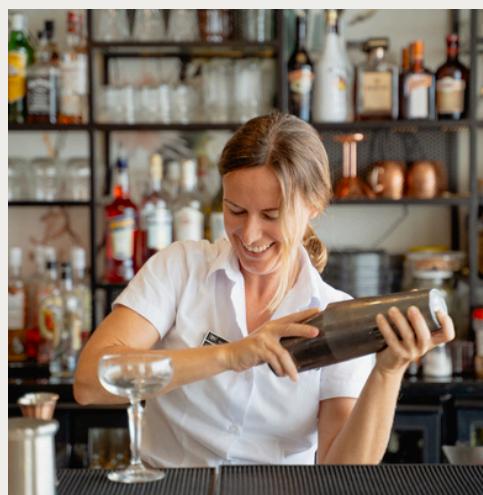
Grupo Hoteles RH ofrece:

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.

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.

Igualdad inclusiva en la documentación de gestión de la organización.

En 2025, RH Hoteles ha puesto en marcha el que es su segundo Plan de Igualdad.



DIRECCIÓN Y
SUBDIRECCIÓN

MANDOS INTERMEDIOS
Y PERSONAL BASE
media anual:

 **60 %**
 **40 %**

 **16**
 **9**



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 estas.

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.



7 ENERGÍA ASEQUIBLE
Y NO CONTAMINANTE

En el Grupo Hotelero, 10 de los establecimientos disponen de sistema de placas solares térmicas. Por otro lado, todo el grupo consume energía eléctrica con certificado de origen renovable. Todas las luces de nuestros hoteles son de bajo consumo y larga vida útil.

Compra del 100% de la energía verde.



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.

SISTEMA DE COMPLIANCE. COMITÉ

Dentro de su estrategia de gestión, Hoteles RH cuenta con un Sistema de Compliance, conjunto organizado de políticas, procedimientos, controles y prácticas que implementa una organización para prevenir, detectar y gestionar riesgos legales, regulatorios y éticos.

Este sistema cuenta con su propio Comité, un canal ético, procedimientos de investigación de posibles delitos y adhesión a marcos sectoriales.

Los objetivos principales de este sistema son:

- Prevenir delitos e infracciones.
- Detectar irregularidades a tiempo.
- Responder adecuadamente a los incidentes.
- Proteger a la organización frente a sanciones legales y daños reputacionales.
- Promover una cultura ética.



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 la creación de "vivienda digna" 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 medioambiente es nuestra adhesión, desde hace muchos años, al sello *Nature Friendly Billing*.

Las principales medidas ejecutadas por el Grupo Hoteles RH con las que se ha unido a la Economía Circular son:

Eliminación progresiva del papel, digitalizando los procesos 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. Progresivamente estamos eliminando todos los registros tradicionalmente cumplimentados en papel para realizarlos a través de una plataforma online, ya hemos conseguido pasar a ordenador los registros de los departamentos de limpieza y mantenimiento. Todas nuestras facturas emitidas son e-facturas, al igual que gran parte de las facturas recibidas. Eliminación progresiva del almacenaje físico. Sistema de recogida del papel usado para su posterior reciclaje.

También estamos comprometidos con el medioambiente a través del programa **EcoLíderes** de TRIPADVISOR.

En el año 2022 se puso en marcha una acción en la que, de manera sostenible, las **sábanas en desuso son transformadas** en nuevos productos, como uniformes para las camareras de pisos, bolsas, entre otros.

Actualmente, el residuo textil que se desecha se reconvierte en otros elementos textiles útiles, o se dona, lo que se transforma en un gran ahorro para el planeta en energía, agua y materia prima.

En 2024 se comenzaron a instalar **fuentes de agua filtrada** en nuestros hoteles, tanto en el restaurante para el servicio de comidas como en los pasillos para uso de los clientes, reduciendo así las botellas de plástico de un solo uso.

En 2025 se ha sustituido la mantelería de tela de los restaurantes por mantelería individual de papel reciclado.



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 menos en las dos recientes adquisiciones, que se está trabajando para verificar en 2025. 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.

- **Sustitución de combustibles** como Propano y Gasoil por Gas Natural, que dispone de factores de emisión de gases mucho menores.
- Inversiones en **instalaciones** que **consumen energías renovables**. Se han instalado placas solares en 10 de nuestros establecimientos.
- Compra de **electricidad** de origen **100% renovable**.
- **Sistema Greenhost**. Conscientes de que ésta es una responsabilidad de todos, hemos puesto en marcha el Proyecto GreenHost, para que nuestros clientes nos ayuden a compensar la huella de carbono de su viaje, participando así en ese objetivo de mejorar nuestro entorno y hacer del turismo una actividad cada día más sostenible. El cliente calcula la huella de carbono que ha generado con su viaje, se cuantifica económicamente, y se le ofrece la posibilidad de compensarla realizando el donativo a proyectos de la propia Comunitat Valenciana.
- **Reforestación en Finestrat**. En la actividad, realizada coincidiendo con el “Día del árbol”, con la colaboración de trabajadores voluntarios y clientes alojados en el hotel, se plantaron 400 ejemplares de árboles autóctonos para contribuir a la restauración de este área quemada en un incendio forestal.
- **Reforestación en Pego y Teresa**. RH Hoteles refuerza su compromiso con el medioambiente al compensar 150 toneladas de CO2 a través de la plantación de 739 árboles autóctonos en Pego, Alicante, como parte de su programa medioambiental de compensación de huella de carbono. La actividad, realizada en colaboración con Desert Leaves, contribuye a la restauración de este área de la Marina Alta afectada por dos grandes incendios forestales vividos en años recientes. El proyecto en Pego incluye, además de la plantación, un programa de riego de apoyo durante los dos primeros años, mantenimiento para la prevención de incendios forestales y podas de formación para asegurar el crecimiento óptimo de los árboles. Esta actuación forma parte de un proyecto más amplio que compensará aproximadamente 1700 toneladas de CO2 a lo largo del ciclo de vida de los árboles.
- **Adquisición de créditos de carbono en Soria**. RH Hoteles ha implementado acciones concretas para compensar sus emisiones de carbono. La adquisición de créditos de carbono es una de ellas, con dos proyectos destacados. El primero, ubicado en Retortillo – Soria, consiste en repoblaciones forestales con un cambio de uso, con una superficie de 13,59 hectáreas. El segundo proyecto, en San Esteban de Gormaz – Soria, abarca 36,51 hectáreas. Ambos proyectos buscan mitigar y adaptarse al cambio climático, además de mejorar la biodiversidad. Con estas acciones, se contribuye a la mitigación del cambio climático y a la mejora de la biodiversidad.



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 ésta. Además, la relación con Turisme Comunitat Valenciana es firme y, apoyando a los principios de ésta y a la OMT, en 2017 adherimos todas nuestras empresas al Código Ético del Turismo Valenciano por un turismo responsable y sostenible.
- Otro ejemplo actual se encuentra en la certificación de la norma S, objeto de esta memoria.

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.

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 donde 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 elección 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 de contaminación atmosférica
- Degradación medioambiental en espacios naturales del litoral con aumento de vertidos y contaminación.

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.

Priorización ODS

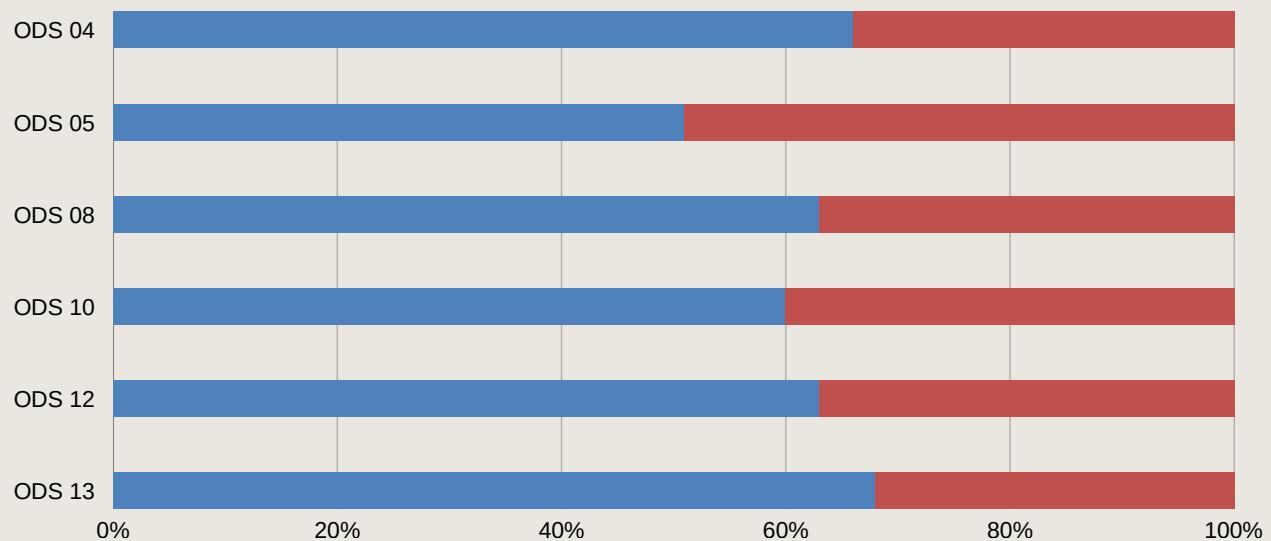
RH HOTELES

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 en años anteriores y la necesidad de continuar trabajando en la misma línea, así como las oportunidades de mejora continua, quedando la priorización de los ODS y proyectos vinculados de la siguiente manera:



Finalmente hemos decidido dirigir nuestros esfuerzos a aquellos ODS que generan un impacto superior al 50% de la media obtenida de la organización y las partes interesadas.



PLAN DE SOSTENIBILIDAD

RH HOTELES



PLAN DE SOSTENIBILIDAD

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, 8, 10, 12 y 13). Éstos se encuentran alineados con la estrategia y los objetivos generales de la organización, integrándose así en sus actividades principales.

OBJETIVOS DE POLÍTICA 2025



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				
Definir una propuesta de formación 2025 que incluya formación en sostenibilidad, simulacro ambiental, atención al cliente, trabajo en equipo, idiomas, prevención de riesgos, diversidad funcional, igualdad.	Dirección General y Dirección Hotel	Anual	Nº de trabajadores formados	RRHH y Económicos propios
Seguimiento del proyecto con reporte de actuaciones llevadas a cabo por establecimiento				

SEGUIMIENTO:

5 IGUALDAD DE GÉNERO



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 el II Plan de Igualdad.

VALOR A ALCANZAR: Disponer del II Plan de Igualdad realizando las siguientes acciones.

ACCIONES	RESPONSABLE	PLAZO	INDICADOR	RECURSOS
Puesta en marcha del protocolo LGTBI (implantación y formación)	Dirección General	Anual	% Realización	RRHH y Económicos propios
Contratar una empresa especializada para la creación del II plan de igualdad	Dirección General	Anual	% Realización	RRHH y Económicos propios
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
Desarrollar un procedimiento de comunicación, lenguaje e imagen no sexista.	Dirección General	Anual	% Realización	RRHH y Económicos propios
SEGUIMIENTO:				



ODS 8: Trabajo decente y crecimiento económico.

META 8.2: Elevar la productividad económica mediante la diversificación, la modernización tecnológica y la innovación.

OBJETIVO: Implementar acciones para mejorar la eficiencia de los puestos de trabajo y crecimiento económico.

VALOR A ALCANZAR: Realizar las siguientes 7 acciones:

ACCIONES	RESPONSABLE	PLAZO	INDICADOR	RECURSOS
Renovar el programa de compras	Dirección General	Anual	% Realización	RRHH y Económicos propios
Modernización tecnológica a través de IA de la gestión con el cliente: 1- Contrato con empresa externa, para mejora del chatbot con IA que responde consultas tipo. Al realizar la reserva enlaza por QR el teléfono con nº de habitación. Reduce consultas y mejora la eficiencia en la gestión entre el trabajador y el cliente. 2- Mejora de programas de recepción para ofrecer respuestas por web, WhatsApp y en CRM para los trabajadores con respuestas simples.	Dirección General	Anual	% Realización	RRHH y Económicos propios
Implantación de sistema de gestión para mejorar la rapidez en respuesta y la integración con el resto de programas de gestión. Mejora en conexión de canales ampliando el nº de posibilidades de venta , mejor soporte técnico, mayor compatibilidad con el resto de programas. Reduce tiempos y mejor distribución de precios.	Dirección General	Anual	% Realización	RRHH y Económicos propios
Implantación de RMS: programa que se integra con el resto de información y se nutre de buscadores para recomendación de precios. Proyecto piloto en Victoria y Silene con Wavyssa. Disponibilidad en tiempo real lo que reduce fallos y overbooking. Con instalación tecnológica en dpto. comercial y hoteles y formación para el personal implicado.	Dirección General	Anual	% Realización	RRHH y Económicos propios

ACCIONES	RESPONSABLE	PLAZO	INDICADOR	RECURSOS
Integración del programa Eishihost para la realización de los registros en los departamentos de cocina, comedor, bar, limpieza y recepción.	Dirección General	Anual	% Realización	RRHH y Económicos propios
Implementar la posibilidad de uso de Netflix en los TV Smart TV	Dirección General	Anual	% Realización	RRHH y Económicos propios
Mejoras de web: espacio para las agencias minoristas para realizar reservas de forma integrada. Desarrollo del espacio RH sostenible ampliando 4 banner publicitarios. Mejora en forma de pago PAYTEF: Medidas de seguridad en los pagos a través de link. Mejora el proceso de reservas ofreciendo Upgrade.	Dirección General	Anual	% Realización	RRHH y Económicos propios
SEGUIMIENTO:				

10 REDUCCIÓN DE LAS DESIGUALDADES



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

OBJETIVO: Participar en proyectos de responsabilidad social.

VALOR A ALCANZAR: Realizar las 3 acciones de responsabilidad social que se especifican a continuación

ACCIONES	RESPONSABLE	PLAZO	INDICADOR	RECURSOS
Colaborar con la Fundación Vicente Ferrer en la construcción de viviendas dignas dentro del proyecto HABITAT en el entorno rural del estado de Andhra Pradesh, India. Seguimiento del proyecto con reporte de actuaciones llevadas a cabo. Difusión en redes sociales	Dirección General	Anual	Realizado SI/NO	Económicos propios
Adaptar a Lectura Fácil la documentación de sostenibilidad, la de 3 departamentos de RH y los apartados de la web que lo permitan, para que facilite su lectura a empleados y clientes. Uso de teléfono, tablet y app adaptados en los Dptos. para las actividades diarias.	Dirección General	Anual	Realizado SI/NO	RRHH y Económicos propios
Formación a los empleados implicados en trato a personas con diversidad funcional.	Dirección General	Anual	Realizado SI/NO	RRHH y Económicos propios
SEGUIMIENTO:				



ODS 12: Garantizar modalidades de consumo y producción sostenibles.

META 12.5 Reducir la generación de desechos mediante actividades de prevención, reducción, reciclado y reutilización.

OBJETIVO: Implementar acciones para reducir el desperdicio alimentario.

VALOR A ALCANZAR: Realizar las siguientes 3 acciones propuestas:

ACCIONES	RESPONSABLE	PLAZO	INDICADOR	RECURSOS
Redactar un Plan contra el desperdicio alimentario y puesta en marcha en todos los hoteles	Dirección General	anual	% Realización	RRHH y Económicos propios
Implantar nuevo programa informático para la realización de los registros del departamento de cocina a través de plataforma Eisihotel.	Dirección General	anual	% Realización	RRHH y Económicos propios
Realizar difusión de los proyectos realizados a los clientes	Dirección General	anual	% Realización	RRHH y Económicos propios
SEGUIMIENTO:				



ODS 13: Adoptar medidas urgentes para combatir el cambio climático y sus efectos.

META 13.3: Mejorar la educación, la sensibilización y la capacidad humana respecto de la mitigación del cambio climático, la adaptación a él, la reducción de sus efectos y la alerta temprana.

OBJETIVO: Compensar emisiones de Huella de Carbono.

VALOR A ALCANZAR: realizar las siguientes acciones 10 acciones:

ACCIONES	RESPONSABLE	PLAZO	INDICADOR	RECURSOS
Realizar el cálculo de Huella de Carbono, auditoría según GHG Protocolo e inscripción en MITERD	CAL	Anual	Inscrip. Calculadora HC	Económ. y personal
Mantener la compra de energía 100% renovable.	DIR	Anual	IN-09 consumos	Económ
Implantar el nuevo programa informático Eishotel en departamento de cocina, bar y comedor.	DIR	Anual	IN- 11 Realizado SI/NO	Económ. y personal
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	IN- 11 Realizado SI/NO	Económ. y personal
Realizar cuatro publicaciones en materia de sostenibilidad al año en RRSS, blog o página web.	DIR	Anual	IN- 11 Realizado SI/NO	Económ. y personal

ACCIONES	RESPONSABLE	PLAZO	INDICADOR	RECURSOS
Sustituir la mantelería de tela de los restaurantes de los hoteles por mantelería individual de papel reciclado.	DIR	Anual	IN- 11 Realizado SI/NO	Económ. y personal
Compra de tCO2eq de proyectos de absorción inscritos en el MITERD para compensar parte de la Huella de Carbono del año 2024	DIR	Anual	IN- 11 Realizado SI/NO	Económ. y personal
Proyecto piloto: Mejora de las cámaras frigoríficas cambiando gas refrigerante por otro menos contaminante. Proyecto de prueba en Hotel Corona y Bayren Parc	DIR	Anual	IN- 11 Realizado SI/NO	Económ. y personal
Reforestación de terreno en Pego por el personal del Grupo Hoteles RH	DIR	Anual	IN- 11 Realizado SI/NO	Económ. y personal
SEGUIMIENTO:				

SEGUIMIENTO , CONTROL Y MEJORA

RH HOTELES

SEGUIMIENTO , CONTROL Y MEJORA

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, realizará un nuevo análisis, seguimiento y evaluación de las cuestiones tanto externas como internas que sean 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.

CONCLUSIONES

RH HOTELES

CONCLUSIONES

La presente Memoria de Sostenibilidad de **RH Hoteles** refleja la consolidación de un modelo de gestión en el que la sostenibilidad se integra de forma transversal en todas las decisiones corporativas y operativas, alineado con la Agenda 2030 y los Objetivos de Desarrollo Sostenible. A lo largo del documento se recoge una trayectoria de más de dos décadas de compromiso ambiental, social y de buen gobierno, articulada en torno al modelo RH GREEN 360º, las certificaciones obtenidas y el trabajo coordinado del Comité de Sostenibilidad.

Desde la perspectiva ambiental, el Grupo continúa avanzando en la reducción y compensación de su Huella de Carbono mediante la verificación GHG, la compra de energía 100 % renovable, la inversión en energías limpias, los proyectos de reforestación y la adquisición de créditos de carbono. A ello se suma la apuesta decidida por la economía circular y la gestión responsable de recursos, con iniciativas como la minimización del papel, la reutilización de textiles, la implantación de fuentes de agua filtrada, la sustitución de productos químicos por alternativas más sostenibles y el despliegue de un ambicioso plan de prevención del desperdicio alimentario, reconocido con la certificación *Gold The Pledge on Food Waste* y reforzado por proyectos como *GREENHOST* y *Too Good To Go*.

En el ámbito social, la Memoria evidencia la centralidad de las personas en la estrategia de RH Hoteles: mantenimiento de empleo estable, desarrollo del *Proyecto Personas*, formación continua, igualdad de oportunidades, implantación del II Plan de Igualdad, medidas de conciliación y mejoras en la salud y seguridad laboral (como la adaptación ergonómica de equipos y procesos). Todo ello se complementa con un amplio conjunto de colaboraciones solidarias, patrocinios deportivos, apoyo a entidades sociales y proyectos de cooperación internacional, que permiten al Grupo contribuir de forma tangible a los ODS 1, 2, 3, 4, 5 y 10, tanto en su entorno cercano como en contextos más vulnerables.

En materia de gobernanza, **RH Hoteles** refuerza su cultura ética y de cumplimiento mediante un sistema de Compliance específico, la adhesión al Código Ético del Turismo Valenciano, la certificación “S de Sostenibilidad Turística”, la participación en iniciativas sectoriales y la implantación de un Plan de Sostenibilidad estructurado en objetivos, metas, acciones, indicadores y recursos asociados. Este enfoque facilita el seguimiento sistemático del desempeño ESG, la participación de los diferentes departamentos y la incorporación del punto de vista de los grupos de interés en la toma de decisiones.

Esta Memoria de Sostenibilidad 2025 no es sólo un ejercicio de transparencia, sino también una herramienta de gestión que marca la hoja de ruta para los próximos años. A partir de los avances recogidos, **RH Hoteles** se compromete a seguir profundizando en la descarbonización de su actividad, en la prevención del desperdicio, en la innovación tecnológica aplicada a la eficiencia, en la mejora del bienestar de sus equipos y en el fortalecimiento de alianzas con administraciones, entidades sociales y agentes del sector turístico.

En definitiva, **RH Hoteles** asume que su éxito empresarial está íntimamente ligado a su capacidad para generar valor económico, social y ambiental en los destinos donde opera. La continuidad y actualización de esta Memoria de Sostenibilidad serán la base para evaluar los progresos, identificar nuevas áreas de mejora y reafirmar, año tras año, el compromiso del Grupo con un modelo de turismo responsable, competitivo y alineado con los 17 ODS.

RH
HOTELES