



Memoria de sostenibilidad

2023

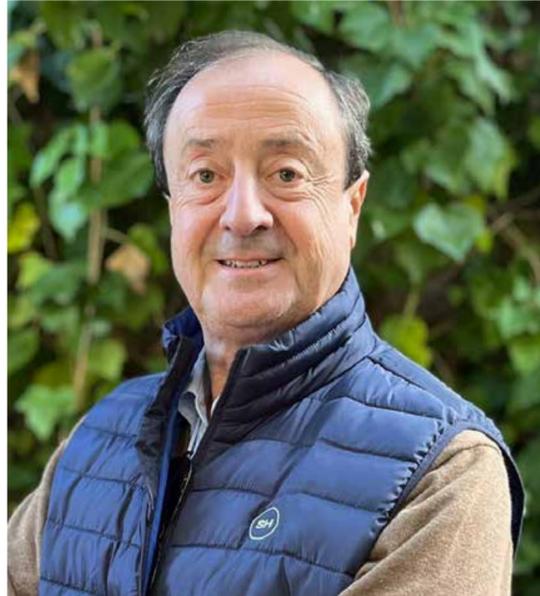
Índice

Unas palabras de nuestro Director General	Pág.3
Quienes somos	Pág. 6
Gestión ambiental	Pág. 17
Gestión Social	Pág. 34
Buenas prácticas de gobierno	Pág. 48



Unas palabras de nuestro Director General





Javier Vallés Sales
Director General
SH Hoteles

Estimadas lectoras, estimados lectores:

Por varios motivos, 2023 ha sido un año extraordinario para SH Hoteles.

Nuestra actividad y ventas han seguido creciendo hasta alcanzar los 30 millones de euros, batiendo un nuevo récord de número de huéspedes alojados en nuestros hoteles y apartamentos de la Comunidad Valenciana. Desde aquí agradecemos a todos nuestros clientes la confianza depositada, que tanto nos motiva e impulsa.

Establecimos el punto de partida de nuestro viaje hacia la Sostenibilidad, creando un departamento que se ocupa de velar por el cumplimiento de nuestros objetivos en esta materia. Hemos alcanzado grandes logros, siendo galardonados con el Tercer Premio a la Mejor Estrategia de Sostenibilidad Integral durante la I Edición de Sostenibilidad Turística de Hosbec, debido a varias iniciativas, entre las que destacaría:

- **Confección y publicación de nuestra primera Memoria de Sostenibilidad.**
- **Obtención de certificación sostenible Bioscore.**
- **Medición de nuestra huella de carbono y establecimiento de objetivo de reducción en nuestros hoteles, que nos sentimos orgullosos de haber alcanzado y superado.**
- **Impartimos Formaciones de Sostenibilidad a nuestros empleados.**
- **Avanzamos hacia la descarbonización de la empresa implantando sistemas como la aerotermia en nuestros nuevos establecimientos. La aerotérmica es la energía almacenada en forma de calor en el aire. Así, los sistemas aerotérmicos son capaces de extraer esa energía para generar calor o frío y calentar agua, reduciendo el consumo y las emisiones de CO₂ y suponiendo una fuente inagotable de energía.**
- **Publicamos bimestralmente una Newsletter interna para que nuestro equipo humano esté debidamente informado de todas las novedades en materia de Sostenibilidad, Calidad y RSC.**
- **Seguimos aportando nuestro granito de arena en nuestro entorno, colaborando y estableciendo alianzas con asociaciones que realizan una gran labor social.**

Destacaré también la apertura de un nuevo establecimiento, Casa Clarita by SH. Ubicado en el corazón de Valencia, es un refugio sofisticado para los viajeros más exigentes. Se encuentra en un entorno repleto de patrimonio histórico y vida, en las laberínticas calles del barrio de La Seu. Diseñado por Jaime Hayón, nuestro decorador Premio Nacional de Diseño 2021, y con unos acabados de altísima calidad, este lugar ofrece exclusividad y creatividad en cada uno de sus rincones.

Seguimos creciendo de forma sólida en nuestra Comunidad y ya hemos firmado la incorporación de nuevos activos a nuestro portfolio en Valencia, Denia, Ondara, Moncada y Jávea.

En 2023 también hicimos una apuesta por la Digitalización, accediendo a nueva tecnología para la realización de check-in, check-out y facturación sin necesidad de recurrir a papeles, ni impresiones, mejorando la eficiencia de nuestros procesos operativos y de servicios.

Somos conscientes del camino que nos queda por recorrer, donde tendremos que afrontar muchos retos, readaptando procesos y realizando inversiones, pero nuestro compromiso es firme y contamos con un gran equipo de excelentes profesionales, gracias a los cuales podemos mantener una cultura de colaboración entre personas y áreas fuertemente asentada. Juntos podremos conseguir todo lo que nos propongamos.

Muchas gracias por acompañarnos.



Quienes somos



Memoria de
Sostenibilidad 2023
sh-hoteles.com

1.

SH HOTELES

SH Hoteles lleva 30 años trabajando en el sector turístico, concretamente en la explotación de hoteles y apartamentos turísticos.

Nuestra actividad se centra en ofrecer a nuestros el clientes un servicio excelente, con un trato cercano, esforzándonos siempre por crear experiencias gratificantes y únicas. Y ahí entra todo, desde la manera en que comunicamos, hasta la definición del producto. Somos conscientes que cualquier contacto que tenga SH con un usuario es una buena ocasión para amplificar positivamente nuestra marca y u na oportunidad que debemos controlar y aprovechar.

Los hoteles del Grupo son establecimientos de 5*, 4* y 3* enfocados al segmento vacacional y de negocios, donde el cliente nacional tiene una gran representación, aunque también recibimos huéspedes de Europa Central, Reino Unido, Países Nórdicos y Estados Unidos.



8
Hoteles
abiertos



2
Hoteles
de próxima apertura



4
Localizaciones:
Valencia, Altea,
Santa Pola y Ondara



288
Plantilla media



30.198.426€
Ventas
(Dato 2023)



23,7%
Incremento de ventas
vs ejercicio anterior



2.

Principal actividad

Nuestra actividad se basa en ofrecer servicios de **alojamiento**, de **restauración** y otros aspectos relacionados con la estancia de nuestros huéspedes (**eventos, spa o gimnasio**, principalmente), dentro del segmento **vacacional (80,43%)** y de **negocios (19,57%)**.

Nuestros principales mercados son: España, Francia, Países Bajos, Bélgica, Alemania, Reino Unido, Irlanda, Noruega, Suecia y Estados Unidos, entre otros.



3.

Propiedad y forma jurídica

SH Hoteles opera actualmente en **España**, concretamente en la **Comunidad Valenciana**, con sede en la ciudad de **Valencia**:

C/ de La Paz, 28 pta 5 , 46003 Valencia

Nuestra estructura está compuesta por las siguientes sociedades:

- SH Hoteles, **Mare Nostrum Management SL**.
- Hoteles SH Valencia Palace, SH Colón Valencia, SH Inglés Boutique Hotel y SH Suite Palace gestionados por **Florazar SA**.
- Hotel SH Villa Gadea, gestionado por **Hotel Villa Gadea Altea SL**.
- Hotel AJ Gran Alacant, gestionado por **Nou Mediterrani SA**.
- Hotel ASA La Marina, gestionado por **ASA Resorts SL**.
- Apartamentos Lumen Mare by SH, gestionado por **Nereida Mediterránea SL**.
- Casa Clarita by SH, gestionado por **Intercartera SA**.



4. Nuestro ADN



Nuestro equipo humano es capaz de influir en numerosas personas, haciendo tangibles nuestros valores y cumpliendo sus expectativas. En SH Hoteles tomamos las decisiones que afectan a nuestra organización de acuerdo con los valores que nos inspiran y que están recogidos en nuestro **Código Ético**:



Diversidad

Con el fin de generar un entorno inclusivo, diferente e innovador, el equipo de SH Hoteles se compone por personas de todo el mundo, los cuales poseen experiencias y perspectivas de la realidad distintas, que aportan a nuestra organización.



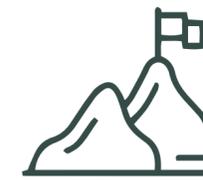
Integridad

Actuando con liderazgo, transparencia, ética y compromiso, SH Hoteles construye una relación de confianza con sus clientes.



Constancia

Los compromisos que SH Hoteles adopta con las pequeñas empresas, la sociedad y el medioambiente, se logran a base de perseverancia y motivación.



Resiliencia

Ante situaciones adversas, SH Hoteles es capaz de adaptarse de manera acelerada, transformando las debilidades en fortalezas.



5.

Líderes en el sector

El principal órgano de gobierno de SH Hoteles es su Equipo Directivo, formado por:



Javier Vallés Sales
Director General



HOSBEC: es Vicepresidente de la Asociación empresarial hotelera y turística de la Comunidad Valenciana. Con representación en las tres provincias de la Comunidad Valenciana y en los principales destinos turísticos, HOSBEC es la asociación turística líder de su ámbito territorial.



Confederación Empresarial Valenciana: es Vocal de esta organización cuyo fin es defender el interés empresarial general y procurar, de este modo, el marco idóneo para el ejercicio de la actividad empresarial en la Comunidad Valenciana.



Fundación Visit Valencia: es Patrono de esta Fundación sin ánimo de lucro para la gestión estratégica y promoción de la ciudad de Valencia; en la que participan el Ayuntamiento de Valencia, la Cámara de Comercio, Feria Valencia, la Confederación Empresarial Valenciana, Turisme Comunitat Valenciana y el Patronato de Turisme de la Diputación, junto a la mayoría de las empresas locales del sector turístico.



Consejo Municipal de Turismo: es Miembro de esta comisión de trabajo especializada que depende del Ayuntamiento de Valencia.



5.

Líderes en el sector

El principal órgano de gobierno de SH Hoteles es su Equipo Directivo, formado por:



Gregorio Moreno
Dpto. Operaciones



Antón Escuder
Dpto. Marketing y Ventas



Beatriz Guadalupe
Dpto. Personal



Cristina Comes
Dpto. Administración



Daniel Cidoncha
Dpto. Alimentos y Bebidas



Romina Montero
Dpto. RSC,
Sostenibilidad y Calidad



Francisco Roldán
Dpto. Informática



Thomas Chatelain
Dpto. Compras





Memoria de
Sostenibilidad 2023
sh-hoteles.com

6.

Análisis de materialidad

El análisis de materialidad que realizamos en SH Hoteles ha comportado un estudio por parte de los directivos de la situación social, medioambiental y corporativa actual, para estar a la vanguardia de las preocupaciones más relevantes respecto a la sostenibilidad, la economía y las nuevas regulaciones.

Metodología:

Hemos consultado a nuestros grupos de interés sobre los temas que nuestros directivos han considerado más relevantes en relación a nuestra cadena de valor, a través de un cuestionario y entrevistas. Se trata de 34 temas, escogidos siguiendo criterios ASG. Se han considerado como materiales los temas que recibieron mayor puntuación, siendo 21 en total.

TEMAS MATERIALES		
Desempeño Económico	Residuos	Libertad de Asociación y Negociación Colectiva
Presencia en el Mercado	Cumplimiento Ambiental	Trabajo Infantil
Prácticas de Adquisición	Empleo	Trabajo Forzoso u Obligatorio
Anticorrupción	Relaciones Trabajador-Empresa	Salud y Seguridad de los Clientes
Competencia Desleal	Salud y Seguridad en el Trabajo	Marketing y Etiquetado
Fiscalidad	Diversidad e Igualdad de Oportunidades	Privacidad del Cliente
Agua y Efluentes	No discriminación	Cumplimiento Socioeconómico



6.

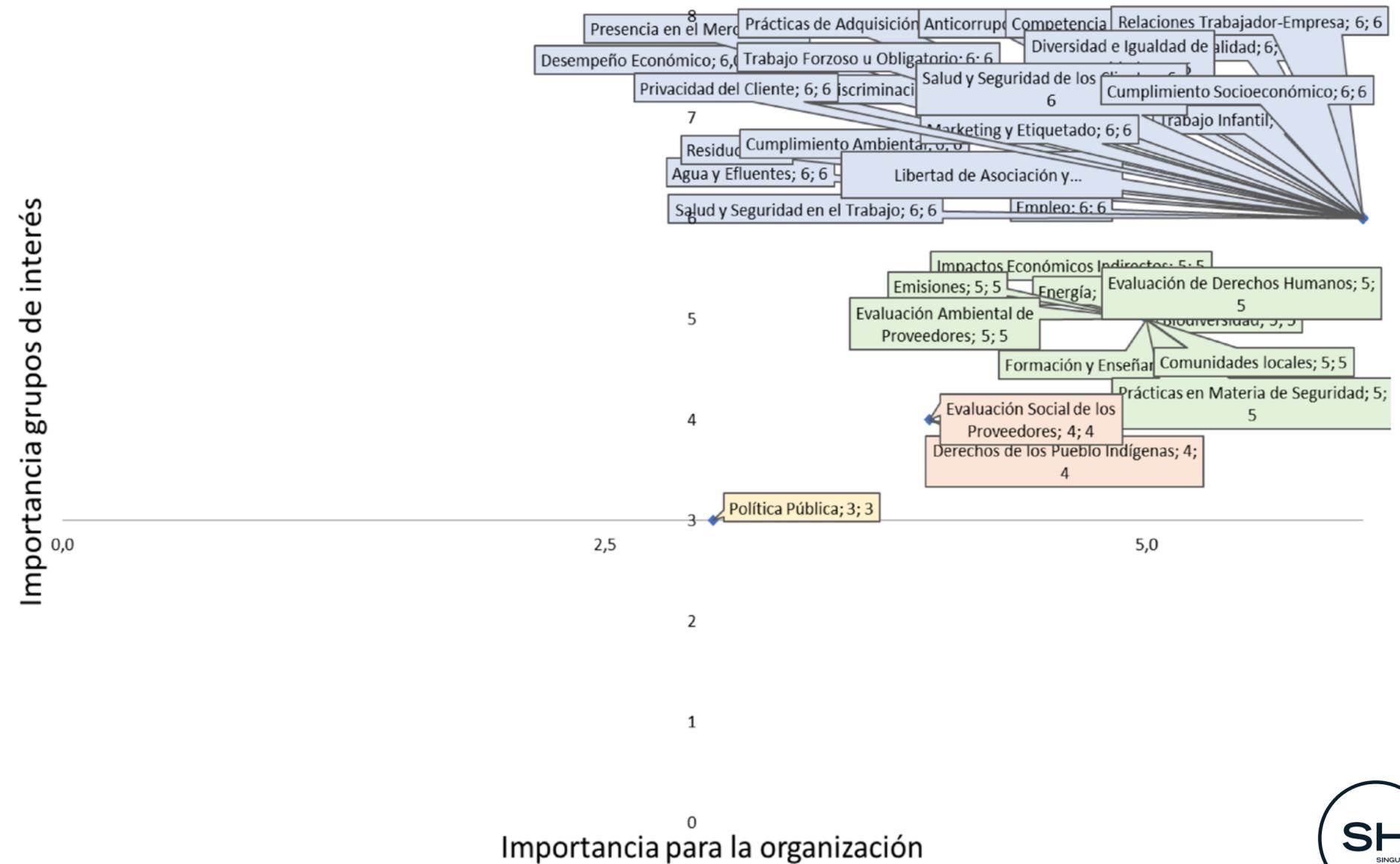
Análisis de materialidad

Nuestros grupos de interés:

Clientes | Empleados | Proveedores

Sociedad | ONG's y Asociaciones

Centros educativos



Gestión ambiental



Memoria de
Sostenibilidad 2023
sh-hoteles.com

1.

Nuestro compromiso

Avanzamos firmes hacia la descarbonización de nuestros hoteles, apostando por el cambio paulatino hacia fuentes energéticas sostenibles como placas solares, fotovoltaicas o sistemas como la aerotermia.



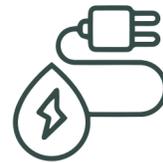
2.

Líneas de acción

Nuestro programa de sostenibilidad se basa en cuatro ejes estratégicos: **gestión responsable, innovación y eficiencia, impacto social y ambiental positivo, y comunicación y transparencia.** Para reducir nuestro impacto negativo en el medioambiente y crear impactos positivos en el mismo, en SH Hoteles tenemos en cuenta estas líneas de acción:



Lucha contra
el cambio climático



Uso sostenible de los
recursos: agua y energía



Protección
de la biodiversidad



Reducción
de residuos



Lucha contra el cambio climático



Memoria de
Sostenibilidad 2023

sh-hoteles.com



Lucha contra el cambio climático

El cálculo de la Huella de Carbono, que mide la cantidad de gases de efecto invernadero (GEI) que produce directa o indirectamente una actividad, se ha convertido en una herramienta clave para identificar las fuentes de emisión de la organización y poder establecer las medidas oportunas para su control y reducción.

SH Hoteles, lucha contra el cambio climático, controlando sus emisiones a través del cálculo de su huella de carbono desde el año 2022, registrándola en el Ministerio para la Transición Ecológica y el Reto Demográfico (MITECO).

Nuestro objetivo para el 2024 de reducir el total de emisiones GEI se vió alcanzado y superado.

-8,34%

menos que año anterior
(cómputo global)

SH Valencia Palace
SH Inglés
SH Suite Palace

-12,27%

menos que año anterior
(cómputo global)

SH Villa Gadea

-11,92%

menos que año anterior
(cómputo global)

Hotel AJ Gran Alacant

21,19tCO₂e

Hemos calculado
por primera vez en
Casa Clarita by SH



Memoria de
Sostenibilidad 2023

sh-hoteles.com



Lucha contra el cambio climático

TOTAL EMISIONES T CO ₂ e	2023	2022	Dif %
SH Valencia Palace	775,97	846,58	-8,34
SH Inglés boutique hotel			
SH Suite Palace			
SH Villa Gadea	1.297,37	1.478,96	-12,27
AJ Gran Alacant	116,65	132,45	-11,92
Casa Clarita by SH	21,19		

EMISIONES X ESTANCIA KGCO ₂ e	2023	2022	Dif %
SH Valencia Palace	15,73	9,32	6,41
SH Inglés boutique hotel			
SH Suite Palace			
SH Villa Gadea	13,60	17,56	-3,96
AJ Gran Alacant	2,38	2,92	-0,54
Casa Clarita by SH	4,29		





Lucha contra el cambio climático



Movilidad Sostenible

En el ámbito medio ambiental, nuestra más reciente iniciativa, enfocada en potenciar una una movilidad sostenible, es la incorporación de dos cargadores **Porche Destination Charging** en los hoteles **SH Valencia Palace** y **SH Villa Gadea**. Con estos cargadores, ponemos al servicio de nuestra clientela la posibilidad de recargar sus vehículos eléctricos con todas las comodidades.

Es fundamental para nosotros incorporar medidas de movilidad. Nuestro objetivo es ir ampliando esta red de cargadores a otros establecimientos. La clave del éxito de la electromovilidad no solo radica en la creación de vehículos, sino también en una infraestructura de carga cómoda para los clientes y unas soluciones de carga inteligentes.



Uso sostenible de los recursos: agua y energía



Memoria de
Sostenibilidad 2023

sh-hoteles.com



Uso sostenible de los recursos: gestión energía

Nuestra política de gestión energética está basada en dos ejes fundamentales: la reducción de los consumos energéticos y el cambio progresivo a fuentes de energía renovable. Las actuaciones llevadas a cabo en estos dos ejes nos permitirán contabilizar una reducción de emisiones aun mayor en el futuro.

Acciones para reducir el consumo:

Placas solares en nuestros establecimientos que alimentan la instalación de ACS de piscinas cubiertas y Spas en los hoteles SH Valencia Palace, SH Villa Gadea y AJ Gran Alacant; y actualmente estamos instalando más placas fotovoltaicas en el SH Valencia Palace.

Contratación de electricidad de fuentes renovables. El 58% del origen de la energía de uno de nuestros proveedores externos es renovable.

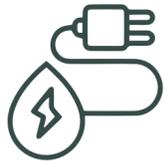
Instalación de iluminación LED en todos los espacios de nuestros hoteles. La más reciente colocación ha sido salón Mare Nostrum de 980m² del hotel SH Valencia Palace.

Instalación de dispositivos que controlan el consumo eléctrico de la iluminación: sensores de movimiento y temporizadores en zonas comunes.

Optimización de sistemas de climatización o cambio por equipos más eficientes.

Campañas de sensibilización del personal mediante formación medioambiental.





Uso sostenible de los recursos: gestión energía

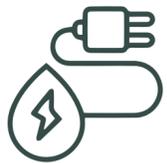


Nos alegra constatar que en 2023 nuestros ratios de intensidad energética han mejorado significativamente con respecto al año anterior, registrando ese ejercicio 274.380 estancias vs las 247.415 del año 2022 (+26.965).

Para 2023 nos habíamos fijado un objetivo de reducción del consumo energético de un 5% que nos alegra haber alcanzado y superado.

Para 2024 volveremos a fijarnos otro 5% adicional.





Uso sostenible de los recursos: gestión energía



Consumo Energia Total Kwh	2023	2022	2021	Dif.
Gas Natural	1.279.123	1.220.505	929.912	58.618
Propano	1.157.119	1.316.126	1.439.222	-159.007
Electricidad	6.005.634	5.836.633	4.972.470	169.002
Total	8.441.876	8.373.265	7.341.604	68.613

Intensidad Energia Total Kwh*	2023	2022	2021	Dif.
Gas Natural	4,66	9,64	11,97	-4,98
Propano	4,79	15,63	20,53	-10,84
Electricidad	21,27	22,12	28,40	-0,85
Total	30,72	47,39	60,90	-16,67

* Nuestra ratio de intensidad relaciona el consumo energético y el grado de ocupación expresado en número de estancias.





Uso sostenible de los recursos: gestión agua



El agua es uno de nuestros bienes más preciados. Somos conscientes de que, por un lado, la actividad turística tiene un gran impacto en las reservas de agua dulce y, por otro, España está en una zona de estrés hídrico.

Desde nuestro **departamento de Calidad y Sostenibilidad**, de acuerdo con los objetivos que marcamos para el **2024**, estamos trabajando para que los equipos operativos de cada uno de nuestros hoteles hagan una evaluación para identificar el impacto relacionado con el agua y se establezcan nuevos planes de acción para la **reducción de nuestra Huella Hídrica, que hemos calculado por vez primera este año.**

Estamos unificando en todos nuestros hoteles la implementación de las siguientes medidas, entre otras, para realizar un uso responsable de un recurso natural tan valioso:

- Instalación de aireadores en griferías para reducir el caudal del agua y de dobles pulsadores en inodoros.
- Sistema de riego mediante goteo.
- Control de contadores de agua para identificar posibles fugas o averías.
- Fomento de un turismo responsable implicando a nuestros huéspedes llevando a cabo determinadas medidas de ahorro de agua (limpieza de toallas, tiempo de ducha, cambio de sábanas, etc.).





Uso sostenible de los recursos: gestión agua



Consumo de Agua en m ³	2023	2022	Dif %
SH Valencia Palace	25.073	23.233	1.840
SH Inglés boutique hotel	6.554	5.846	708
SH Suite Palace	43.526	41.243	2.283
SH Villa Gadea	6.679	5.498	1.181
AJ Gran Alacant	1.141	977	164
Casa Clarita by SH	710		
Total	83.683	76.797	6.176

Intensidad de Agua en m ³	2023	2022	Dif %
SH Valencia Palace	0,24	0,25	-0,01
SH Inglés boutique hotel	0,18	0,17	0,01
SH Suite Palace	0,45	0,49	-0,04
SH Villa Gadea	0,13	0,12	0,01
AJ Gran Alacant	0,13	0,13	0,00
Casa Clarita by SH	0,14		
Total	0,21	0,23	-0,03



Protección de la biodiversidad



Memoria de
Sostenibilidad 2023

sh-hoteles.com



Protección de la biodiversidad

Nuestros hoteles no se encuentran situados en áreas protegidas, pero, en el caso de Valencia, contamos con el Parque Natural de La Albufera a 16 kms de distancia de nuestros establecimientos.

Desde nuestra organización reconocemos que este hecho aporta un valor incalculable no solo para enriquecer la experiencia de nuestros clientes, sino para el disfrute de toda la comunidad a la que pertenecemos y el conjunto de la humanidad.

Reconocemos nuestra responsabilidad en la conservación y protección tanto de la flora como de la fauna de La Albufera como de otros espacios únicos que nos rodean.

Apostamos por adquirir y compartir con nuestros grupos de interés una educación ambiental que ejerza una enseñanza necesaria para asentar unas bases, ya que la educación no se limita a proporcionar información, sino que da la capacidad para un uso eficiente y responsable. Este primer paso es necesario para pasar a ser personas informadas y sensibilizadas.



Aparte de concienciarse de la problemática para asentar las bases, otras de las acciones llevamos a cabo para cuidar y conservar la biodiversidad son:

- Usar los recursos que ofrece la naturaleza de forma sostenible.
- Evitar toda actividad ilegal que implique una especie.
- Reducir el consumo excesivo y reciclar.
- No causar impacto alguno cuando visitamos espacios naturales.
- Optar por productos que conlleven un impacto reducido al medio ambiente.

Reflexionar y ser conscientes de la importancia de la biodiversidad y los peligros a los que está expuesta, es una herramienta de especial vital para dar un primer paso a una solución resolutive.



Reducción de residuos





Reducción de residuos

La gestión de los residuos es un tema prioritario para SH Hoteles, ya que somos conscientes de que, por la naturaleza de nuestra actividad, generamos gran cantidad de residuos que tienen un importante impacto en el medio ambiente.

Con el objetivo de ir reduciendo paulatinamente la producción total de residuos en nuestra organización, estamos llevando a cabo una serie de acciones, entre las que destaca la firma para llevar a cabo en 2024 un proyecto de Gestión integral de los residuos.

El proyecto HOR-Eco es una línea de investigación dentro de la economía circular relacionada con el sector del turismo. Para ello se estudian los residuos que puedan tener un mayor impacto (cantidad, dificultad de gestión, etc.) y se desarrollan vías para que vuelvan a ser introducidos en la cadena de valor de dicho sector. Residuos tales como las espumas de los colchones, ropa de cama y zapatillas son algunos de los elegidos a tratar en esta iniciativa.





Reducción de residuos

Sí al reciclaje y a la reutilización.

En la medida de lo posible, damos una segunda vida a la lencería, los colchones y muebles que retiramos del servicio y aún están en buen estado donándolas a ONG's.

Además de continuar reciclando papel / cartón, vidrio, pilas y aceites en nuestros hoteles, hemos ampliado esta buena práctica a las cápsulas de café Nespresso. Las cápsulas usadas se envían a una planta de compostaje donde se extraen los posos de café para elaborar compost de alta calidad y el aluminio se traslada a una planta de recuperación de metal para su refundición y reutilización como materia prima.

También reciclamos todo tipo de consumibles de impresoras a través de la empresa Tragatoner.

De cara al año que viene hemos establecido como objetivo ser aún más eficientes con la gestión de residuos orgánicos en nuestras cocinas y con la reducción y reciclaje de plásticos en todos los hoteles.



Gestión social



1.

Nuestro compromiso

Continuaremos estableciendo alianzas y colaboraciones con entidades que realizan una excelente labor social en nuestro entorno.



2.

Nuestros Empleados

En **SH** creemos que nuestro capital máspreciado es el humano, por eso seguimos avanzando en la mejora de las condiciones y beneficios de nuestro equipo humano.

¿Cómo los cuidamos?

- Nos esforzamos por crear un **ambiente de trabajo** agradable, equitativo, estimulante y respetuoso de todos y cada uno de ellos.
- Conocedores de que la **conciliación familiar** es uno de los aspectos más valorados, estudiamos las necesidades particulares de los empleados e intentamos darles solución.
- Fomentamos la **participación** de nuestros empleados ofreciéndoles un canal de comunicación directo a través de la dirección **tuopinioncuenta@sh-hoteles.com**
- Apoyamos la labor del Comité de Seguridad y Salud (sito en el hotel SH Valencia Palace) en su importante labor de identificación, evaluación y análisis de riesgos laborales.
- A través de nuestra **Newsletter corporativa bimestral en materia de RSC, Sostenibilidad y Calidad**, informamos a nuestros empleados de todas las novedades, a la vez que les damos protagonismo mediante entrevistas y reconocimientos a su labor.



2.

Nuestros Empleados

Mejoras previstas para el 2024:

Programa de movilidad interna e Incremento de la formación

Comunicamos a los trabajadores los informes que nos hacen llegar nuestros consultores expertos en **PRL** como, por ejemplo, el informe de riesgos de los trabajos realizados durante exposición solar o en trayectos en vehículos.

Ofrecemos una **póliza sanitaria** a un precio competitivo con seguro de accidentes.

Consideramos la **diversidad** como una ventaja competitiva y un valor clave en nuestra organización; más allá de la igualdad en género, nacionalidad, orientación sexual, religión, cultura, comprende otros aspectos como la diversidad generacional, de capacidades, de pensamiento y de talento. Así consta en nuestra **Política de Igualdad, diversidad e inclusión.**

Llevamos a cabo **programas formativos** de forma individualizada, teniendo en cuenta las necesidades concretas de cada uno de los empleados, y siempre siendo acordes a la estrategia de negocio desplegada.

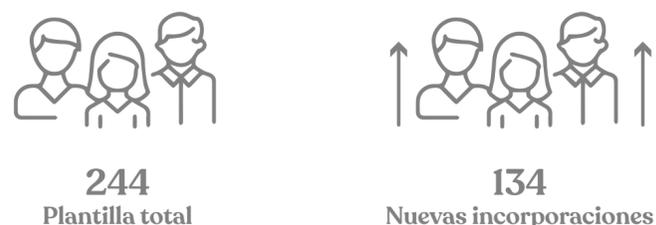
Apoyamos el **nuevo talento**, por ejemplo, con el programa formativo de Liderazgo Femenino a través de la CEV y Beta Formación, para que una profesional de mando intermedio de nuestra organización pudiese promocionar a un cargo directivo a medio plazo, haciéndose efectiva esa promoción en Mayo de 2023. Además, otra compañera promocionó al cargo de subdirectora del hotel SH Valencia Palace ese mismo año, impulsando así la igualdad de género en nuestro equipo directivo.





2. Nuestros Empleados

Número de trabajadores



Nuevas contrataciones por sexo



Nuevas contrataciones por sexo y edad

Sexo	<30	30-50	>50
Mujeres	13%	40%	9%
Hombres	16%	18%	11%

Plantilla media 2023 empleados

Mujeres	141
Hombres	103
Total	244

Total empleados por sexo y tipo contrato

Sexo	permanente	temporal
Mujeres	137	4
Hombres	100	3
Total	237	7

Total empleados por sexo y tipo jornada

Sexo	completa	parcial
Mujeres	76	65
Hombres	59	44
Total	135	109

Datos Florazar SA durante ejercicio 2023





3.

Nuestros Proveedores

Sin nuestros proveedores, nuestra actividad no sería posible, así que, nos comprometemos con ellos cumpliendo con los términos y condiciones de los contratos que suscribimos y cuidando la confidencialidad de la información en nuestro poder protegida por ley.

¿Cómo cuidamos nuestra relación con los proveedores?

- Criterios para la selección de nuevos proveedores: además de la calidad, el nivel del servicio y el precio; tenemos en cuenta que estén alineados con nuestros criterios ASG.
- Se sigue un proceso de homologación obligatorio para todos aquellos que quieren trabajar con nosotros.
- Deben firmar Código Ético del Proveedor.
- Hacemos una evaluación anual del 30% de los proveedores con los que trabajamos para comprobar que su nivel de sostenibilidad es el que exigimos.
- Priorizamos la contratación con proveedores locales para promover el desarrollo y la sostenibilidad de nuestra comunidad.





4.

Nuestros Clientes

En SH Hoteles buscamos hacer partícipes a nuestros clientes en las iniciativas sostenibles implementadas en nuestras instalaciones y en nuestro entorno. Consideramos que, una de las formas en las que el turista puede ser parte activa del modelo de turismo sostenible que defendemos, es conociendo las actuaciones en materia de sostenibilidad llevadas a cabo en el establecimiento donde se alojan. Por ello, bajo una completa transparencia, SH Hoteles ofrece cualquier información que se considere necesaria en referencia a sus productos y/o servicios.

- A través de nuestra web, en el apartado Responsabilidad Social, nuestros clientes pueden conocer todas las iniciativas implementadas por nuestra organización.
- Otro canal de comunicación es el buzón de correo electrónico donde pueden compartir su opinión, sugerencias de mejora y dudas:
infosostenibilidad@sh-hoteles.com.



4.

Nuestros Clientes

Ofrecemos a nuestros grupos de interés, como garantía de nuestra gestión en sostenibilidad la Certificación de todos nuestros hoteles con el **sello Bioscore**.

El estándar de la certificación de sostenibilidad Bioscore para hoteles está reconocido por el Consejo Global de Turismo Sostenible (GSTC). Proceso de auditoría verificado por OCA GLOBAL en base al estándar Bioscore Sustainability.

Concretamente, en materia de Responsabilidad Corporativa, la calificación obtenida por nuestra empresa es de un 74,88% (por encima de la media de los establecimientos en base de datos Bioscore, 71,40%).

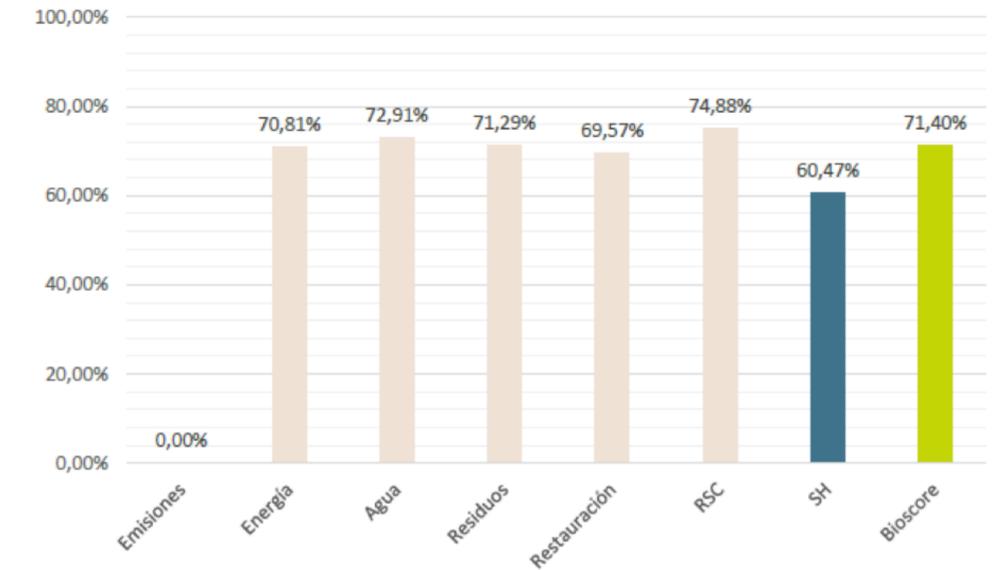


Gráfico 2. Valoración media de los hoteles de la cadena por apartados



5.

Nuestra Comunidad

En SH Hoteles somos conscientes del impacto de la actividad turística sobre la comunidad local donde operamos, comprometiéndonos con la preservación de la identidad cultural y social, y estableciendo un diálogo con los diferentes agentes sociales para la toma de decisiones de relevancia. Así, podemos evitar generar un impacto negativo sobre la comunidad y potenciamos el impacto positivo de nuestra organización sobre la sociedad y su desarrollo.

Defendemos la diversidad y la inclusión, por eso mantenemos una alianza con **Asindown**, que apoya la inserción al mercado laboral de personas en riesgo de exclusión social, ofreciendo puestos de trabajo y prácticas en nuestros establecimientos. (ODS 10 Reducción de las desigualdades).

ASINDOWN
GENÉTICAMENTE **ReBeLDeS**



5.

Nuestra Comunidad

Nuestros compromisos sociales

Aportamos nuestro granito de arena siendo empresa colaboradora del **Programa ALPAN**, de **Rotary Club**. Dentro de este marco, desde hace varios años, todos los martes, nuestro hotel SH Valencia Palace elabora, de manera completamente altruista, 50 raciones de comida, que van destinadas al **Cottolengo del Padre Alegre** (Valencia).

Nuestro equipo de Cocina prepara con todo su cariño un menú que consta de un primer plato, segundo plato, pan y postre. (ODS 1 Fin de la pobreza, ODS 2 Hambre O).



5.

Nuestra Comunidad

Nuestros compromisos sociales

Todos nuestros establecimientos de Valencia han mostrado su firme compromiso del cuidado y respeto de nuestra ciudad participando en el programa **Negocio Local Sostenible**. A través de este programa se han identificado oportunidades específicas en áreas clave como iluminación, sistemas de calefacción y conservación, entre otros, promoviendo la implementación de tecnologías y prácticas sostenibles respaldadas por sistemas de gestión energética que benefician al medio ambiente. Esto es algo imprescindible para la construcción de un futuro más sostenible para nuestra comunidad.



NEGOCIO LOCAL
Sostenible

CERTIFICADO

Por su participación y compromiso en el programa
Negocio Local Sostenible

SH Hoteles

Valencia, 29 de febrero de 2024

Jorge Linares Ferrán
Director Gerente
CÁMARA VALENCIA

Carlos Mundina Gómez
Concejal Delegado de Mejora Climática
AYUNTAMIENTO DE VALENCIA

AYUNTAMIENTO DE VALENCIA
MILLORA CLIMÀTICA, ACÚSTICA
I EFICIÈNCIA ENERGÈTICA



5.

Nuestra Comunidad

Nuestros compromisos sociales

Nos mostramos firmes en nuestro compromiso con los derechos humanos y la infancia. Durante el año 2023, y desde 2013, nuestra firma ha sido **Hotel Amigo de UNICEF España**, ayudando con la difusión y promoción de los derechos de la infancia y en los que hemos realizado diferentes acciones de sensibilización y captación de fondos a favor de este Organismo. Con los fondos recaudados durante todos estos años hemos contribuido al diseño y construcción de sistemas de agua (pozos) e instalaciones seguras de saneamiento, resistentes a los impactos de sequías, inundaciones o corrimientos de tierra en escuelas y centros de salud; al suministro de agua potable, pastillas potabilizadoras, contenedores, letrinas y productos de higiene básica y a la sensibilización acerca de medidas como el lavado de manos para evitar la transmisión de enfermedades. Acciones encaminadas todas ellas a ayudar a los niños y niñas afectados por el cambio climático. (ODS 6 Agua y saneamiento, ODS 1 Fin de la pobreza, ODS 3 Salud y bienestar).





5.

Nuestra Comunidad

Acabamos de firmar un acuerdo de colaboración con las **Fundaciones ADSIS y LA CAIXA** para, a través de su **Modelo Incorpora**, facilitar el acceso y éxito de la inserción laboral en la empresa de personas en riesgo de exclusión.

Sus ejes básicos son:

- El diseño de las actuaciones partiendo de la demanda empresarial del territorio.
- Buscar la implicación de la empresa en todo el proceso.
- Empoderar a la persona y desarrollar las competencias transversales como elemento diferencial para la mejora de su empleabilidad.
- Las prácticas formativas no laborales en la empresa y el trabajo en red de las entidades (ODS 10 Reducción de las desigualdades).



Memoria de
Sostenibilidad 2023

sh-hoteles.com



5.

Nuestra Comunidad

Todos nuestros hoteles llevan la huella de artistas locales. Estamos orgullosos de apoyar la moda local, reservando las vitrinas del SH Valencia Palace para mostrar obras únicas y especiales, como las de **Lladró, Argimiro Joyero** o la modista valenciana **Amparo Chordá**.

El techo del vestíbulo de este mismo hotel ha sido el resultado del excelente trabajo de la artista **Carmen Calvo**.



Memoria de
Sostenibilidad 2023

sh-hoteles.com

Buenas prácticas de gobierno



Memoria de
Sostenibilidad 2023

sh-hoteles.com

1.

Nuestro compromiso

Consideramos la acción por el clima como un valor estratégico y de buen gobierno para nuestra organización, avanzando en una estrategia de sostenibilidad que incluye acciones e iniciativas para la mitigación y adaptación del cambio climático en el sector.





2.

Desempeño económico

El desempeño económico de una organización es esencial para comprender su gestión y los fundamentos de su sostenibilidad, pero no solo incluye datos sobre su situación financiera, sino que también engloba su participación en la sostenibilidad del sistema económico en el que se inserta y la generación de externalidades significativas que afectan a sus grupos de interés.

Los datos sobre la creación y la distribución del valor económico proporcionan información básica sobre la forma en que la organización crea riqueza para sus grupos de interés. En concreto, el Valor Económico Generado y Distribuido aporta un perfil de la organización de utilidad para la organización en el momento de normalizar otras cifras de desempeño.

Ventas Totales **30.197.255 €**

Valor Económico Distribuido

Gastos operativos	2.934.655 €
Sueldos y prestaciones a empleados	7.670.114 €
Otros gastos	3.552.980 €
Total inversiones SH Hoteles	679.946 € (*)

Total **14.837.695 €**

(*) Estos datos económicos corresponden a las sociedades Florazar S.A. y Hotel Villa Gadea Altea S.L.





3.

Riesgos y Oportunidades

El cambio climático afecta a los entornos, principalmente en zonas costeras e islas, suponiendo un riesgo para el desarrollo de las comunidades locales y la actividad turística, afectando al ámbito económico, entre muchos otros de relevancia, y a la legislación y normativa que requiere una adaptación e implementación continua.

Desde **SH Hoteles**, consideramos la acción por el clima como un valor estratégico y de buen gobierno para nuestra organización, avanzando en una estrategia de sostenibilidad que incluye acciones e iniciativas para la mitigación y adaptación del cambio climático en el sector. La lucha contra el cambio climático, siguiendo la ruta marcada por los **Objetivos de Desarrollo Sostenible (ODS) de la Agenda 2030 (ONU)**, es un pilar fundamental para la preservación de nuestros destinos y del bienestar de su comunidad local y, por tanto, también del nuestro.

Estos son los riesgos y oportunidades como resultado del cambio climático identificados por los directivos de SH Hoteles:

RIESGOS

Reducción o desaparición de en nuestras zonas de atractivos turísticos explotación: playas y/o biodiversidad autóctona.

Alteraciones en el clima de nuestras zonas de explotación que no resulten atractivas para el cliente (aumento de las diferencias entre temperaturas máximas y mínimas).

Surgimiento de nuevos competidores con climas más templados.

Desabastecimiento de productos de primera necesidad (agua y alimentos).

OPORTUNIDADES

Nuevo posicionamiento con oferta de un turismo de calidad y mayores precios de venta.





4.

Prácticas de adquisición

Desde SH Hoteles somos conscientes de que nuestra actividad mueve la economía local de los destinos donde operamos, contribuyendo a su desarrollo y a nuestro impacto positivo sobre los mismos. En este sentido, favorecer la contratación de proveedores locales que atiendan a las necesidades específicas de nuestros establecimientos, se ha convertido en una práctica habitual y prioritaria.

Por eso, hemos establecido una Política de compras y contratación orientada a la selección de proveedores locales que puedan cubrir parcial o totalmente las necesidades específicas de cada uno de nuestros establecimientos, con el fin de apostar por una cadena de suministros sostenible y que potencie el desarrollo local en nuestros destinos.

No tenemos sistemas preparados para definir el origen del proveedor por provincia, pero podemos afirmar que **el top 30 de nuestros proveedores, que representa el 70% de lo facturado a nivel compañía, son en un 57% empresas locales.**





5.

Política Anticorrupción y Estrategia Fiscal

Como pilar fundamental en nuestro compromiso con el cumplimiento legislativo y normativa aplicable, en **SH Hoteles** contamos con un **Código Ético** que incluye los principios y compromisos asumidos por la compañía y establece el deber de cumplir con la legalidad y normas internas, principalmente en aquellas actuaciones cuyo incumplimiento, pueda suponer un delito penal para la organización.

Así mismo, como consecuencia de los valores y principios de nuestra organización, basados en la transparencia, honestidad, ética e integridad, en SH Hoteles contamos con una Estrategia Fiscal que cumple con sus objetivos de cumplimiento normativo y gestión fiscal responsable en nuestra zona de operación (que es España), prevención y reducción de riesgos fiscales, relaciones cooperativas con las administraciones competentes, y de consideración de la influencia de nuestras prácticas en nuestros grupos de interés. Este enfoque supone una adecuada relación con las autoridades fiscales, lo que permite una eficaz gestión fiscal de **SH Hoteles**.



