

TORSE
HOTELES



TORSE
SANTAMARTA

MEMORIA DE
SOSTENIBILIDAD **2025**



I.

Contenidos Generales

Pág. 3



II.

Dimensión Ambiental

Pág. 14



III.

Dimensión Social

Pág. 29



MEMORIA DE
SOSTENIBILIDAD
2025



TORSE SANTAMARTA

Contenidos Generales

TORSE SANTAMARTA

CARTA DE LA DIRECTORA DE OPERACIONES



ROCIO TORREGROSA
Directora de Operaciones

Estimados clientes, colaboradores y amigos:

Al cerrar el año 2024, quiero compartir con vosotros una breve reflexión sobre el camino que hemos recorrido en materia de sostenibilidad y cuidado de nuestro entorno.

Este año ha supuesto un punto de inflexión en la manera en que entendemos nuestra responsabilidad como empresa de servicios y como hotel de costa.

No se ha tratado únicamente de mejorar instalaciones o de implementar pequeños cambios, sino de consolidar una visión más amplia: la de que cada acción cuenta, y que cada esfuerzo suma para un futuro más sostenible.

Hemos trabajado con intensidad para reducir el consumo energético, optimizar el uso del agua, gestionar mejor los residuos y apoyar iniciativas locales que fortalecen nuestra relación con la comunidad. No todo lo conseguido es visible a primera vista, pero detrás de cada detalle hay una voluntad clara de mejora.

Nuestros equipos han puesto dedicación y creatividad en todas estas iniciativas. No ha sido solo una cuestión de recursos, sino también de ilusión, aprendizaje y compromiso compartido. Y, sobre todo, ha sido una oportunidad de demostrar que la sostenibilidad no es un destino, sino un camino continuo que requiere constancia.

Mirando hacia adelante, sabemos que aún queda mucho por hacer. Sin embargo, la experiencia de este 2024 refuerza nuestra convicción: la de seguir avanzando, paso a paso, con la misma determinación, para que nuestra actividad deje una huella cada vez más positiva y respetuosa con el mar, con la tierra y con las personas que nos rodean.

Muchas gracias por acompañarnos en este viaje y por ser parte de una forma de entender la hospitalidad que mira hacia el futuro con esperanza.

TORSE SANTAMARTA

1. PERFIL Y ESTRUCTURA
2. ORGANIGRAMA
3. ACTIVIDAD PRINCIPAL
4. NUESTRA CADENA DE VALOR
5. ESTRATEGIA DE LA ORGANIZACIÓN
6. IDENTIFICACIÓN DE LOS GRUPOS DE INTERÉS
7. ALCANCE DE LA MEMORIA



El **Hotel SantaMarta** es un establecimiento hotelero situado en la localidad de Cullera, en la provincia de Valencia. Opera bajo la titularidad de **Torse S.A.**, sociedad anónima con sede en Valencia.

Con una trayectoria consolidada en el sector turístico, el **Hotel SantaMarta** desarrolla su actividad principal en los ámbitos de alojamiento, restauración y organización de eventos. Su propuesta se basa en una atención personalizada, unas instalaciones de alta calidad y un entorno privilegiado frente al mar.

Con una plantilla superior a los **70 profesionales**, el **Hotel SantaMarta** se consolida como una gran empresa del sector, orientada a la excelencia operativa y firmemente comprometida con la sostenibilidad.



CULLERA,
VALENCIA



70
PROFESIONALES

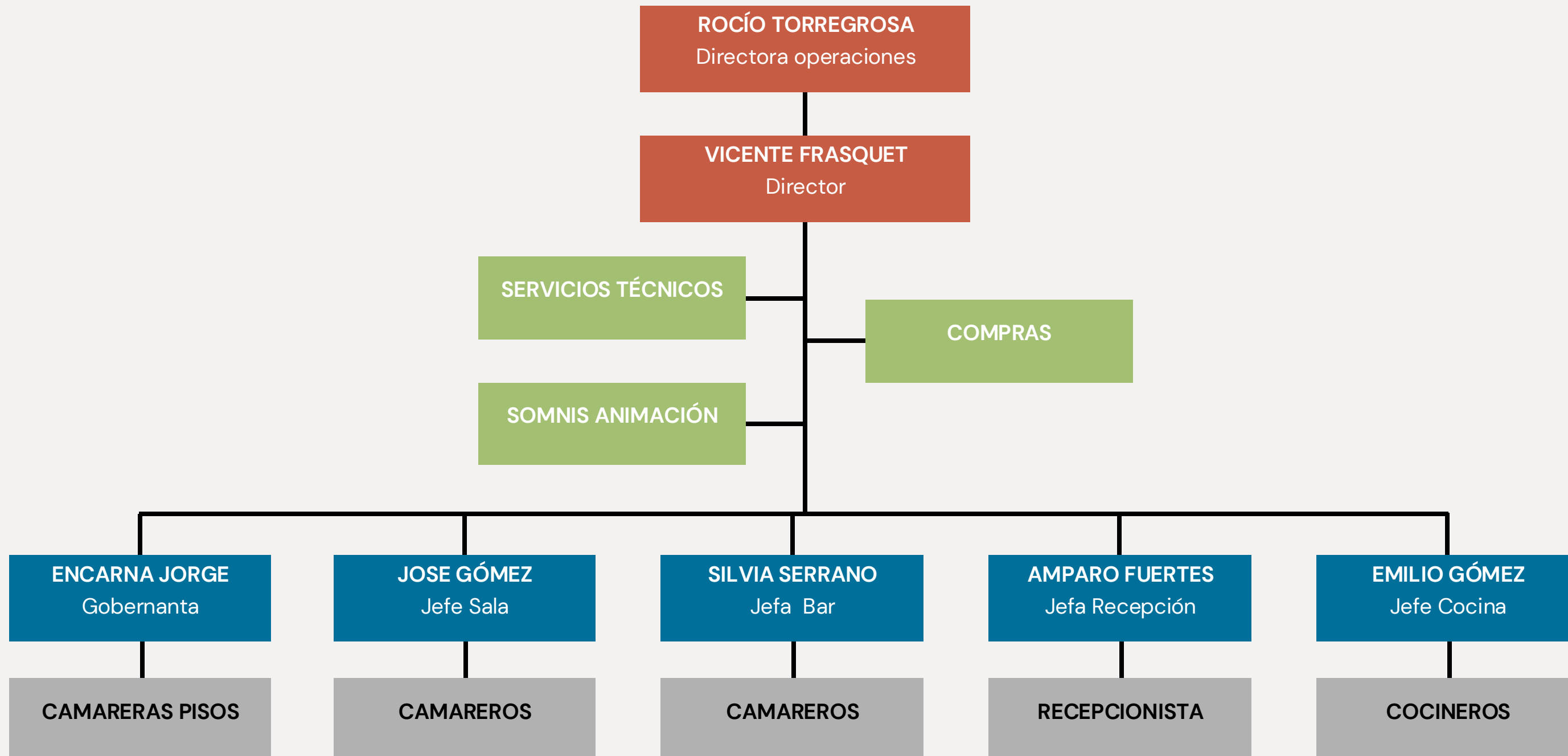


ALOJAMIENTO, RESTAURACIÓN Y
ORGANIZACIÓN DE EVENTOS.



En el **Hotel SantaMarta** contamos con una estructura organizativa funcional y profesionalizada, compuesta por diversas áreas que trabajan de manera coordinada para garantizar la calidad del servicio y la eficiencia de las operaciones. La animación está externalizada para reforzar la especialización y la flexibilidad.

Entre las principales unidades se encuentran:



La actividad del **Hotel SantaMarta** se articula en torno a tres ejes fundamentales:



ALOJAMIENTO

Con una oferta diversa que abarca desde habitaciones estándar hasta suites, todas con vistas privilegiadas al mar.



RESTAURACIÓN

Basada en una gastronomía mediterránea de calidad, con productos locales y un enfoque creciente en prácticas sostenibles.



EVENTOS

Organización de celebraciones, reuniones corporativas y otros actos sociales, adaptados a las necesidades de cada cliente.



La cadena de valor del **Hotel SantaMarta** abarca desde la contratación de materias primas y servicios hasta la experiencia final del cliente. En este proceso, colaboramos con una red de **125 proveedores**, mayoritariamente locales y regionales, seleccionados conforme a criterios de calidad, fiabilidad y responsabilidad social.

Entre nuestros proveedores se incluyen empresas de distribución alimentaria, pescaderías, distribuidores de bebidas, empresas de limpieza, lavanderías, mantenimiento técnico y suministros de higiene, entre otros. La mayoría de estas empresas están ubicadas en la Comunidad Valenciana, con especial concentración en localidades como **Gandía, Bellreguard, Albal, Cullera, Valencia, Oliva y Mislata**, lo que evidencia nuestro compromiso con la economía de proximidad.

Las principales actividades representadas entre nuestros proveedores son la **distribución de productos alimenticios, bebidas espirituosas, café, productos congelados, vestuario profesional y artículos de higiene y limpieza**. Esta diversidad garantiza una cobertura integral de las necesidades operativas del hotel, asegurando la continuidad del servicio y el cumplimiento de nuestros estándares de calidad.

Esta política de compras no solo fomenta el desarrollo económico del entorno, sino que contribuye además a la **reducción de la huella ambiental asociada al transporte**, alineándose con nuestros objetivos de sostenibilidad.

Asimismo, la calidad del servicio prestado por nuestro equipo humano y la atención constante a la satisfacción del cliente representan eslabones esenciales de nuestra cadena de valor, consolidando una experiencia coherente, responsable y diferenciadora.





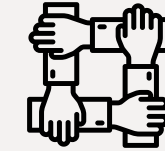
MISIÓN

En Torse, S.A., nuestra misión es ofrecer experiencias únicas de hospitalidad en entornos de playa, combinando tradición familiar, profesionalidad y un servicio de alta calidad. Nos comprometemos a proporcionar estancias memorables a nuestros huéspedes, cuidando de nuestro entorno, respetando nuestras raíces mediterráneas y contribuyendo al desarrollo sostenible de las comunidades en las que operamos.



VISIÓN

Aspiramos a consolidarnos como un referente en la gestión hotelera sostenible en la costa mediterránea, manteniendo la esencia de una empresa familiar con más de 50 años de experiencia. Queremos seguir creciendo con responsabilidad, ofreciendo alojamiento de calidad, impulsando la economía local y reduciendo nuestro impacto ambiental, sin renunciar a la excelencia en el servicio.



VALORES

Compromiso con la calidad

Nos esforzamos por superar las expectativas de nuestros clientes con un servicio profesional, cercano y cuidado.

Sostenibilidad

Integramos prácticas responsables en la gestión diaria de nuestros hoteles, promoviendo el uso eficiente de los recursos, el respeto por el entorno natural y la reducción de nuestra huella ambiental.

Tradición y evolución

Honramos nuestra trayectoria familiar de más de medio siglo, adaptándonos a los nuevos tiempos con innovación y visión de futuro.

Responsabilidad social

Trabajamos en armonía con nuestro entorno, generando empleo local, colaborando con proveedores de proximidad y contribuyendo al bienestar de nuestras comunidades.

Hospitalidad mediterránea

Nos enorgullece ofrecer a nuestros huéspedes una experiencia cálida, auténtica y relajante, en armonía con la cultura y el paisaje de nuestras playas.

En el **Hotel SantaMarta** identificamos y gestionamos activamente las relaciones con sus principales grupos de interés, entendidos como aquellos colectivos que, de forma directa o indirecta, se ven afectados por la actividad del establecimiento o que pueden influir en su desempeño. El diálogo transparente, el respeto mutuo y la creación de valor compartido guían nuestra interacción con cada uno de ellos.



CLIENTES

Nuestros clientes son el eje central de nuestra actividad y la razón de ser del **Hotel SantaMarta**. Atendemos a un público diverso, tanto nacional como internacional, que elige nuestras instalaciones para estancias vacacionales, viajes de negocios y celebraciones especiales. La excelencia en la atención, el confort de las instalaciones, la calidad de la oferta gastronómica y la personalización del servicio son elementos clave en nuestra propuesta de valor.



PROVEEDORES

Colaboramos con una red de más de 120 proveedores, en su mayoría locales y regionales, con quienes mantenemos relaciones basadas en la confianza, la transparencia y el cumplimiento de estándares éticos y de calidad. Consideramos a nuestros proveedores como socios estratégicos en la creación de un modelo de negocio sostenible y eficiente.



ADMINISTRACIÓN
PÚBLICA

En el **Hotel Santamarta** (Torse SA) mantenemos una coordinación continua con el Ayuntamiento de Cullera y con la Diputación de Valencia para alinear urbanismo, medio ambiente y promoción turística. Participamos en iniciativas municipales y provinciales que impulsan el desarrollo sostenible y la competitividad del destino, cumpliendo la normativa y colaborando en proyectos de interés local.



TEJIDO SOCIAL

En el **Hotel Santamarta** creemos que el turismo se construye en equipo. Por eso colaboramos con CEAR, Asmisaf y Plena Inclusión Comunitat Valenciana para impulsar la inclusión y el empleo; y caminamos junto al IES Llopis Marí y la Universitat Politècnica de València para acercar el talento joven a nuestro sector. Estamos comprometidos con la Agenda 2030 y el Compromiso de Calidad Turística, y escuchamos de forma activa a nuestra clientela para mejorar cada día. Seguiremos tejiendo nuevas alianzas locales que hagan de nuestro entorno un lugar más acogedor y próspero.



TRABAJADORES

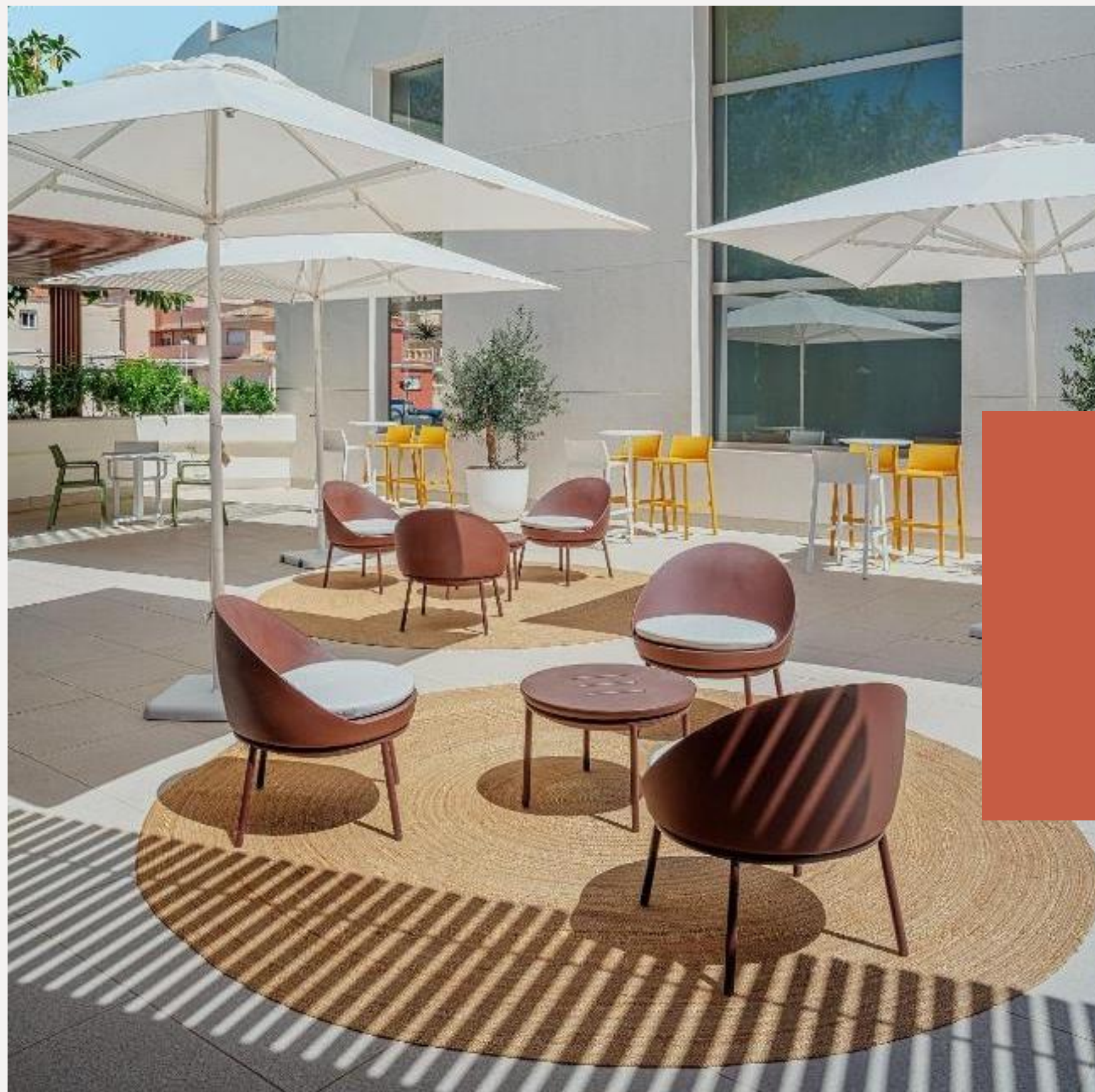
El equipo humano del **Hotel SantaMarta**, compuesto por más de 70 profesionales, es un pilar fundamental de la organización. Fomentamos un entorno de trabajo seguro, respetuoso y motivador, basado en la igualdad de oportunidades, la formación continua y el desarrollo profesional. La participación activa de los trabajadores y el reconocimiento de su aportación son aspectos clave de nuestra cultura organizativa.



La presente memoria de sostenibilidad recoge de forma sistemática y estructurada la información relativa al desempeño ambiental, social y de gobernanza del **Hotel SantaMarta**, ubicado en Cullera (Valencia), durante el ejercicio comprendido entre el 1 de enero y el 31 de diciembre de 2024.

El contenido de la memoria se centra exclusivamente en las actividades desarrolladas por el propio establecimiento hotelero, gestionado por la sociedad Torse, S.A., sin incluir otras posibles unidades de negocio o filiales. Se han tenido en cuenta todos los servicios ofrecidos por el hotel, incluyendo alojamiento, restauración y organización de eventos, así como sus relaciones con los distintos grupos de interés.

Esta memoria tiene como finalidad principal reforzar la transparencia, facilitar la información sobre resultados y reflejar el compromiso del **Hotel SantaMarta** con la sostenibilidad, de acuerdo con principios de mejora continua y responsabilidad empresarial.



TORSE SANTAMARTA

|| Dimensión
Ambiental

TORSE SANTAMARTA

1. POLÍTICAS CORPORATIVAS
2. RECONOCIMIENTOS Y CERTIFICACIONES
3. GESTIÓN DE LA ENERGÍA
4. GESTIÓN DEL AGUA Y EFLUENTES
5. EMISIONES
6. GESTIÓN DE RESIDUOS

En el **Hotel Santamarta** entendemos la sostenibilidad como un eje estratégico de nuestra gestión, sustentada en la sostenibilidad. Este enfoque refleja nuestra voluntad de avanzar hacia un modelo responsable que reduzca nuestro impacto y contribuya al bienestar de las personas y del entorno.

En el ámbito ambiental, trabajamos de forma continua para minimizar el consumo de recursos naturales y energéticos, reducir las emisiones asociadas a nuestra actividad y gestionar los residuos de manera responsable, priorizando el reciclaje y la economía circular.

El desarrollo de nuestras acciones ambientales se enmarca en dos políticas corporativas que sirven de referencia y guía en la toma de decisiones:



Ambas políticas constituyen una hoja de ruta clara para seguir avanzando hacia una gestión ambiental más responsable y transparente.



POLÍTICA MEDIOAMBIENTAL

Establece un marco de gestión basado en la mejora continua, que nos permite evaluar de forma periódica nuestras actividades, productos y servicios para identificar y minimizar sus impactos significativos. En ella se recoge el compromiso con la reducción de emisiones y residuos, la adopción de tecnologías limpias, el cumplimiento riguroso de la normativa ambiental y la promoción de una cultura de responsabilidad compartida entre empleados, proveedores, subcontratistas y clientes. Además, fomenta la formación y sensibilización interna y externa, y garantiza la transparencia mediante la comunicación pública de los avances y resultados alcanzados.



POLÍTICA DE MOVILIDAD SOSTENIBLE

Tiene como objetivo reducir los accidentes de tráfico “in itinere” y en misión, además de minimizar la contaminación derivada de los desplazamientos. Incluye medidas específicas para los diferentes agentes implicados: trabajadores (fomentando transporte seguro, espacios adecuados para bicicletas y motos de baja cilindrada, duchas y vestuarios), proveedores (priorizando los de proximidad y con criterios de sostenibilidad) y clientes (promoviendo el uso de transporte público y facilitando alternativas de movilidad sostenible). También incorpora programas de sensibilización y formación, así como la colaboración con instituciones locales para mejorar las infraestructuras de movilidad en la zona.

II. DIMENSIÓN AMBIENTAL

2. Reconocimientos y certificaciones

El esfuerzo sostenido del **Hotel Santamarta** se ha visto respaldado por diferentes sellos y certificaciones que avalan nuestro compromiso:



SOSTENIBILIDAD
TURÍSTICA

2023

CERTIFICACIÓN “S DE SOSTENIBILIDAD” (ICTE)

Reconoce la integración de los Objetivos de Desarrollo Sostenible en la gestión turística.



2024

SELLO DE SOSTENIBILIDAD CULLERA 360

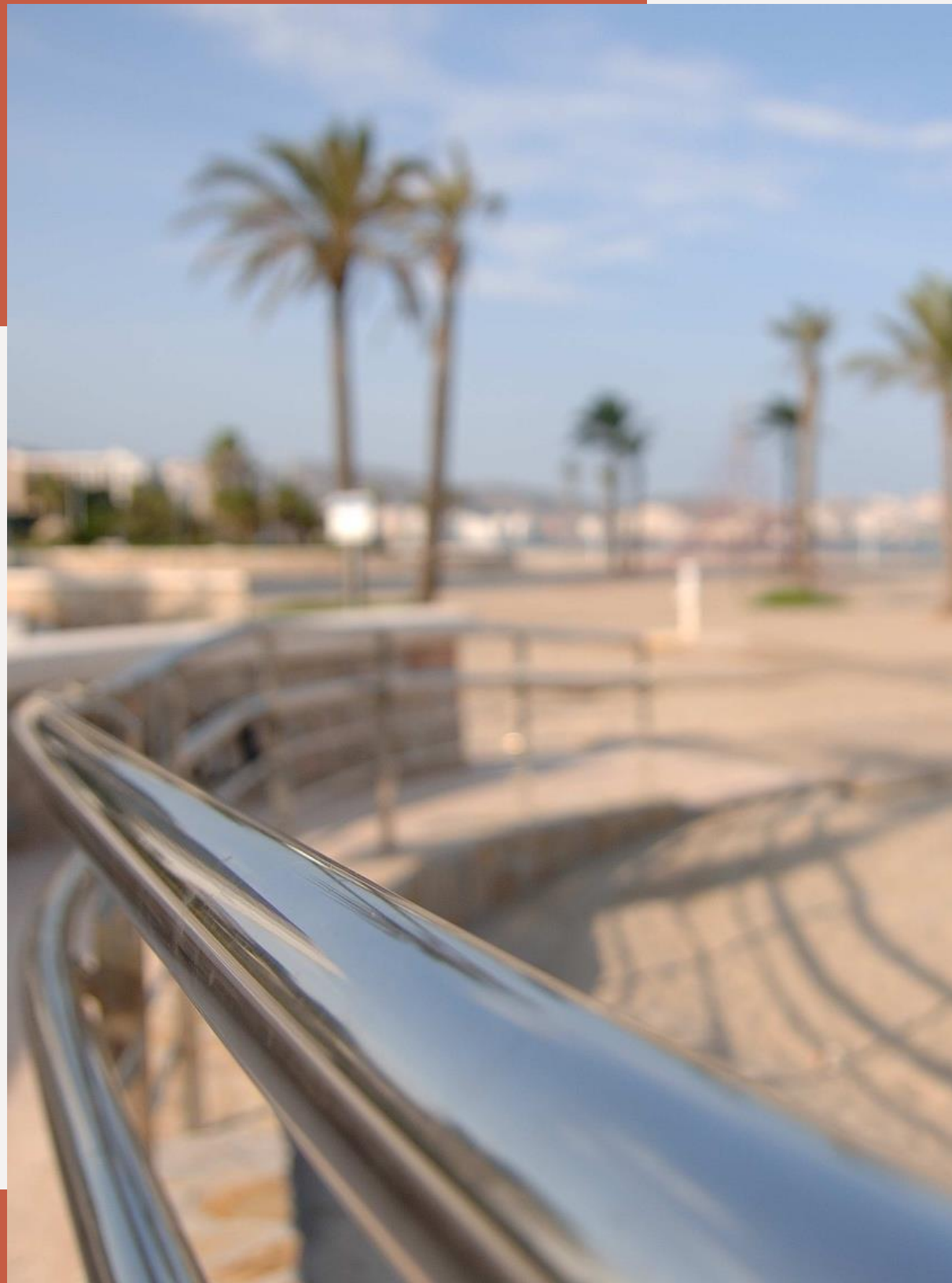
Distingue la gestión integral en ámbitos como consumo, residuos, digitalización, permisos y contribuciones sociales.



2024

CERTIFICACIÓN BIOSCORE

Certificación que evalúa el desempeño de los alojamientos turísticos a través de más de 140 indicadores ESG. Conseguimos alcanzar el nivel A, lo que supone situarse entre los hoteles con buen desempeño en sostenibilidad, destacando nuestro compromiso en áreas como eficiencia energética, gestión de residuos, movilidad sostenible, compras responsables y gobernanza. Este reconocimiento internacional es una garantía de confianza y calidad para nuestros clientes, empleados y colaboradores.



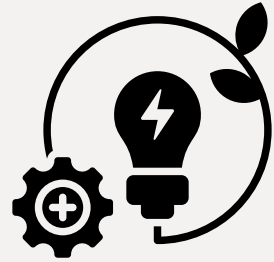
En el **Hotel Santamarta** reconocemos la importancia de una gestión energética responsable para reducir nuestro impacto ambiental y contribuir activamente a la lucha contra el cambio climático. Por ello, trabajamos para mejorar la eficiencia de nuestras operaciones, optimizando consumos y priorizando el uso de energías renovables siempre que es posible.

Hemos incorporado soluciones que favorecen un uso racional de la energía, como sistemas de iluminación LED y equipamientos de bajo consumo, además de infraestructuras que apoyan la movilidad sostenible, como los puntos de recarga para vehículos eléctricos. Estas acciones nos permiten reducir emisiones y avanzar hacia un modelo más sostenible sin renunciar al confort de nuestros clientes.

Nuestro compromiso va más allá del ámbito interno: alineamos nuestras prácticas con las normativas vigentes y con los objetivos internacionales en materia de energía limpia, convencidos de que la transición hacia un futuro bajo en carbono debe ser un esfuerzo colectivo en el que el sector turístico también tiene un papel clave.

En el **Hotel Santamarta** somos conscientes de que la energía es uno de los recursos clave en el desarrollo de nuestra actividad y, al mismo tiempo, una de las principales fuentes de impacto ambiental. Por ello, controlamos de forma periódica nuestros consumos, tanto de combustibles (GLP) como de electricidad, a través de contadores y facturación, con el objetivo de evaluar su evolución y reforzar la eficiencia en nuestras operaciones.





En 2024 el consumo de **GLP** ascendió a **168.674 kWh**, frente a los 129.440,53 kWh de 2023, lo que representa un aumento de 39.233,55 kWh (+30,31%). En cuanto a la **electricidad**, el consumo alcanzó los **697.746 kWh**, frente a los 654.822 kWh del año anterior (+6,6%). En conjunto, se observa un incremento notable (**10,48%**) en la energía total utilizada, en línea con el aumento de la actividad y de las pernoctaciones respecto al ejercicio previo.

ENERGÍA	2024	2023	DIF.
Consumo GLP en kWh	168.674,07	129.440,53	39.233,55
Consumo Electricidad en kWh	697.746	654.822	42.924
Consumo Energía Total en kWh	866.420,07	784.262,53	82.157,55

En 2024, la electricidad redujo su intensidad un **-6,8% por pernoctación** (de 10,14 a 9,45 kWh) y un **-7,7% por habitación ocupada** (de 19,64 a 18,12 kWh): aunque el año fue especialmente caluroso, el ajuste de temperaturas desde julio en zonas comunes contuvo el consumo.

Por su parte, el GLP se mantuvo en **2 kWh por pernoctación** (0%) pero aumentó un **+12,9% por habitación** (de 3,88 a 4,38 kWh), asociado a picos puntuales de demanda térmica (ACS/calefacción) y patrones operativos que concentraron más uso por habitación sin trasladarse al indicador por cliente.





En síntesis, aunque el volumen absoluto de energía consumida se incrementó por la mayor ocupación del hotel, la reducción de la intensidad eléctrica muestra un avance positivo en eficiencia, mientras que el GLP se consolida como un área prioritaria de mejora para los próximos ejercicios.

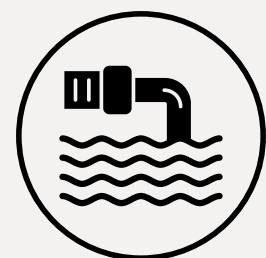
HOTEL SANTAMARTA	2024	2023	DIF.
GLP EN KWH / PERNOCTACIÓN	2	2	0
GLP EN KWH / HABITACIÓN OCUPADA	4,38	3,88	0,5
ELECTRICIDAD EN KWH /PERNOCTACIÓN	9,45	10,14	-0,69
ELECTRICIDAD EN KWH /HABITACIÓN OCUPADA	18,12	19,64	-1,52
ENERGÍA TOTAL EN KWH / PERNOCTACIÓN	12	12	0
ENERGÍA TOTAL EN KWH / HABITACIÓN OCUPADA	22,50	23,52	-1,02



OBJETIVOS DE GESTIÓN ENERGÉTICA DEL HOTEL SANTAMARTA

- 1. **Mantener y reforzar la eficiencia eléctrica**, continuando con el uso de iluminación LED, equipos de bajo consumo y otras medidas que han permitido reducir la intensidad por pernoctación.
- 2. **Reducir la dependencia del GLP**, mejorando la eficiencia de los equipos que lo utilizan y estudiando alternativas más sostenibles.
- 3. **Implantar domotización y control inteligente**, para monitorizar y optimizar en tiempo real el consumo de climatización, iluminación y otros sistemas.
- 4. **Seguir impulsando prácticas sostenibles**, como la movilidad eléctrica y la sensibilización de clientes y personal en el uso responsable de la energía.





En el **Hotel Santamarta** somos plenamente conscientes de que el acceso al agua potable es esencial para la vida y el bienestar humano, un derecho reconocido por la Organización de las Naciones Unidas (ONU). Por ello, asumimos la responsabilidad de gestionar este recurso de manera eficiente y respetuosa, entendiendo que la cantidad de agua que utilizamos y la calidad de los vertidos que generamos tienen un impacto directo en el equilibrio de los ecosistemas y en la calidad de vida de las comunidades de nuestro entorno.

El agua es un recurso compartido y limitado, y sabemos que su gestión responsable exige atender al contexto local en el que desarrollamos nuestra actividad. En consecuencia, trabajamos para reducir nuestro consumo, mejorar nuestros sistemas de ahorro y garantizar que nuestros vertidos cumplen con los más altos estándares de calidad. Nuestro objetivo es minimizar los impactos ambientales y, al mismo tiempo, contribuir al bienestar social y económico de la zona en la que operamos.

De manera específica, orientamos nuestras acciones a respetar las necesidades de todos los usuarios, favoreciendo un uso justo y equilibrado del recurso. Asimismo, nos esforzamos en alinear nuestras prácticas con las políticas públicas vigentes y en colaborar con otros actores de la comunidad para avanzar en soluciones colectivas que promuevan un uso sostenible y resiliente del agua.

El agua consumida en nuestro establecimiento proviene de la red de abastecimiento pública, por lo que tanto el suministro como la calidad del agua están garantizados.

Como consecuencia de lo anterior, no realizamos extracción de agua de ninguna fuente incluyendo: aguas superficiales, subterráneas, marinas, producidas o de terceros.

Así mismo, el alojamiento está conectado con la red pública de saneamiento, por lo que los vertidos se hacen con todas las garantías y de acuerdo con la normativa vigente.

Por estos motivos, el mayor impacto negativo de nuestra actividad en relación al uso del agua es el consumo y centramos nuestros esfuerzos en lograr reducirlo en la medida de lo posible.



En 2024 el consumo total de agua fue de **13.233,35 m³**, frente a los 12.415,60 m³ registrados en 2023, lo que supone un incremento absoluto de 817,75 m³ (+6,6%). Este aumento en términos globales está directamente vinculado al mayor nivel de actividad del hotel durante el año. Sin embargo, si se observa el indicador de intensidad hídrica por pernoctación, se aprecia una evolución positiva: se pasó de 0,19 m³/estancia en 2023 a 0,18 m³/estancia en 2024, lo que representa una **mejora relativa de -5,3%**.

Esto significa que, aunque el volumen total de agua utilizada fue superior, la eficiencia en el uso por cliente alojado ha mejorado, lo que refleja un aprovechamiento más racional del recurso en nuestras operaciones. En otras palabras, el crecimiento en la ocupación no se ha traducido en un aumento proporcional del consumo hídrico, consolidando la tendencia hacia una gestión más optimizada y sostenible.

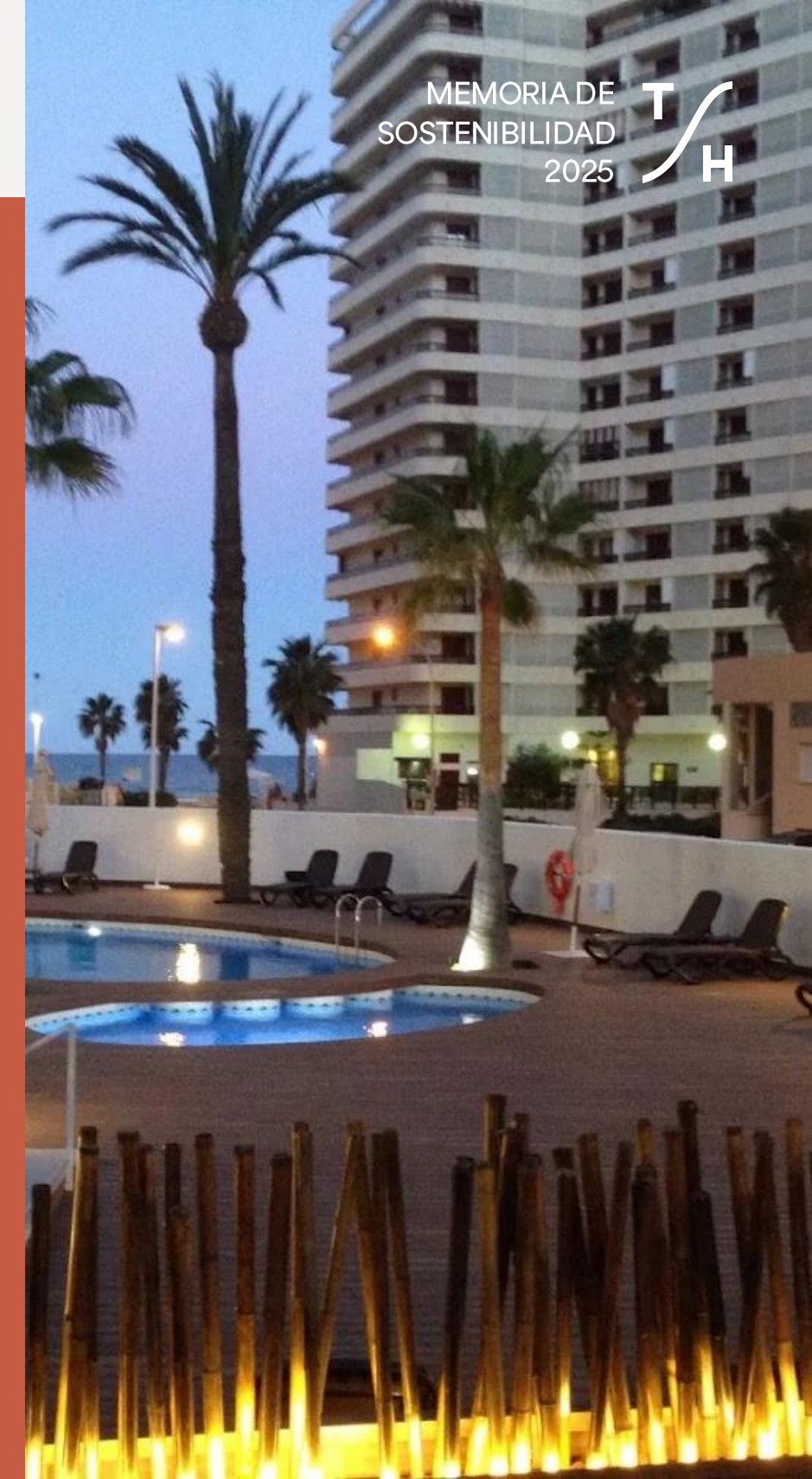
CONSUMO AGUA EN M3	2024	2023	DIF.
Hotel Santamarta	13.233,35	12.415,60	817,75

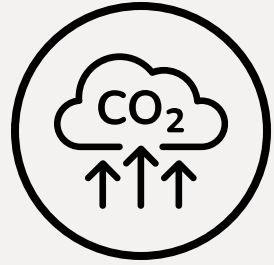
AGUA EN M3 / PERNOCTACIÓN	2024	2023	DIF.
Hotel Santamarta	0,18	0,19	-0,01

AGUA EN M3 / HABITACIÓN OCUPADA	2024	2023	DIF.
Hotel Santamarta	0,34	0,37	-0,03

OBJETIVOS DE GESTIÓN DEL AGUA DEL HOTEL SANTAMARTA

- 1. Mantener y reforzar la eficiencia en el consumo de agua, asegurando un uso racional por cliente alojado y consolidando la tendencia de reducción de la intensidad hídrica.
- 2. Seguir aplicando medidas de ahorro, como la reducción de la profundidad de la piscina y la reutilización de agua en los procesos donde es posible..
- 3. Garantizar la calidad de los vertidos, mediante el mantenimiento y revisión periódica de los equipos e instalaciones.
- 4. Favorecer un uso sostenible y compartido del recurso, alineando las prácticas del hotel con las políticas públicas y colaborando con la comunidad local en soluciones responsables.





En el **Hotel Santamarta** entendemos que nuestras operaciones generan emisiones que contribuyen al cambio climático, y asumimos la responsabilidad de gestionarlas de forma rigurosa. Sabemos que no se trata solo de reducir consumos, sino de identificar las fuentes de emisión, medir su alcance y poner en marcha estrategias que permitan disminuir progresivamente nuestra huella de carbono.

Por este motivo, trabajamos en la monitorización de nuestras emisiones y en la implementación de medidas que abarcan desde la eficiencia energética y la movilidad sostenible hasta la optimización de procesos internos y la colaboración con proveedores que comparten nuestros valores ambientales. Nuestra meta no es únicamente mitigar el impacto directo de nuestras actividades, sino también aportar soluciones que refuercen la resiliencia del destino turístico en el que operamos.

Este enfoque nos permite avanzar hacia una gestión más responsable y alineada con los compromisos internacionales de descarbonización, ofreciendo a nuestros clientes la garantía de que su estancia contribuye a un modelo de turismo cada vez más respetuoso con el clima y con el entorno.

En **2024** las emisiones fueron 301,46 tCO₂e, frente a 221,89 tCO₂e en 2023 (+35,9%, +79,57 t).

- **Alcance 1:** 58,84 → 104,00 tCO₂e (+76,8%), aportando el 56,8% del aumento y pasando a 34,5% del total (26,5% en 2023).
- **Alcance 2:** 163,05 → 197,46 tCO₂e (+21,1%), con el 43,2% del incremento.

La intensidad pasó de 3,44 a 4,08 kgCO₂e por pernoctación (+18,6%), lo que refleja más emisiones por estancia respecto al año anterior.

El mayor peso del alcance 1 apunta a más uso de combustibles para calefacción/ACS (p. ej., demanda térmica concentrada en meses fríos, horarios de operación o setpoints más exigentes). En el alcance 2, el incremento encaja con más consumo eléctrico y/o un factor de emisión de la red menos favorable que en 2023. En conjunto, estos elementos explican el aumento total y la evolución de la intensidad.

ALCANCE 1 T CO2E	2024	2023	DIF.
Hotel Santamarta	104	58,84	45,16
ALCANCE 2 T CO2E	2024	2023	DIF.
Hotel Santamarta	197,46	163,05	34,41
TOTAL EMISIONES T CO2E	2024	2023	DIF.
Hotel Santamarta	301,46	221,89	79,57
TOTAL EMISIONES KG CO2E / PERNOCTACIÓN	2024	2023	DIF.
Hotel Santamarta	4,08	3,44	0,65
TOTAL EMISIONES KG CO2E / HABITACIÓN OCUPADA	2024	2023	DIF.
Hotel Santamarta	7,83	6,66	1,17

FUGAS GASES AIRE ACONDICIONADO / EQUIPOS FRÍO EN KG.	AÑO	R-410-A	R-449A	R-453A	TOTAL
Hotel Santamarta	2023	13,5	6	2	21,5
	2024	21	2,5	12	35,5
	Dif.	-7,5	3,5	-10	-14

OBJETIVOS DE GESTIÓN DE EMISIONES DEL HOTEL SANTAMARTA

- 1. Reducir la huella de carbono del hotel, priorizando la disminución de emisiones directas (alcance 1) derivadas del uso de combustibles y posibles fugas de refrigerantes.
- 2. Seguir avanzando en el uso de energía renovable, trabajando con una comercializadora con Garantías de Origen (GdO) 100% renovables para la electricidad consumida.
- 3. Implantar soluciones de climatización más limpias y eficientes, como la aerotermia para la producción de agua caliente sanitaria.
- 4. Mantener la monitorización y el seguimiento de las emisiones, con el fin de identificar áreas de mejora y alinear la estrategia de descarbonización con los compromisos internacionales.



La gestión de los residuos es uno de los grandes retos ambientales del sector turístico. El volumen que se genera en un hotel no solo depende del número de clientes, sino también de los servicios que se prestan y de la forma en la que se organizan las operaciones internas. En el **Hotel Santamarta** tenemos claro que la manera en la que gestionamos estos materiales influye directamente en nuestro impacto sobre el entorno y en la percepción de sostenibilidad que ofrecemos a nuestros huéspedes y colaboradores.

Nuestro compromiso pasa por reducir al máximo la generación de residuos y garantizar que aquellos que se producen se gestionen de manera adecuada. Para ello trabajamos en la separación en origen y la búsqueda de soluciones que favorezcan la reducción, la reutilización y el reciclaje, evitando que los materiales acaben en vertederos siempre que sea posible. La correcta gestión de los residuos no es solo una obligación legal, sino también una oportunidad para contribuir a la economía circular y dar un ejemplo de buenas prácticas dentro de la comunidad en la que operamos.

Además, somos conscientes de que los residuos reflejan hábitos de consumo y que su gestión está estrechamente vinculada a otros aspectos de nuestra sostenibilidad, como la eficiencia en el uso de recursos, la reducción de emisiones y la concienciación de empleados, proveedores y clientes. Por este motivo, la medición y el seguimiento de los datos se convierten en una herramienta fundamental para conocer nuestra realidad y poder establecer planes de mejora continuos.

PRODUCCIÓN RESIDUOS EN KG 2024	ENVASES	PAPEL/CARTÓN	VIDRIO	ORGÁNICO	TOTAL
Hotel Santamarta	2.640	9.900	59.400	219.200	291.140

Durante 2024 hemos realizado una estimación de la producción de residuos a partir de la capacidad de los contenedores, la frecuencia de recogida y el peso medio de cada fracción. Esta aproximación nos ha permitido contar con una primera línea de referencia que servirá como base para el seguimiento y la mejora en los próximos años. En total, se generaron 291.140 kg de residuos, de los cuales la fracción orgánica representó el mayor volumen (219.200 kg, equivalente al 75% del total). Le siguen el vidrio con 59.400 kg (20%), el papel/cartón con 9.900 kg (3%) y, por último, los envases con 2.640 kg (1%).

Si observamos la intensidad por pernoctación, la producción total alcanzó los **3,94 kg de residuos por estancia**, de los cuales 2,97 kg corresponden a orgánico, 0,80 kg a vidrio, 0,13 kg a papel/cartón y 0,04 kg a envases. Estos datos confirman que la fracción orgánica es la más significativa en relación con la actividad del hotel, lo que refuerza la importancia de continuar trabajando en medidas de prevención y valorización de este tipo de residuos.

PRODUCCIÓN RESIDUOS 2024 / HABITACIÓN OCUPADA	ENVASES	PAPEL/CARTÓN	VIDRIO	ORGÁNICO	TOTAL
Hotel Santamarta	0,07	0,26	1,54	5,69	7,56
PRODUCCIÓN RESIDUOS 2024 / PERNOCTACIÓN	ENVASES	PAPEL/CARTÓN	VIDRIO	ORGÁNICO	TOTAL
Hotel Santamarta	0,04	0,13	0,80	2,97	3,94

Aunque no contamos con datos comparativos de 2023, esta primera aproximación constituye una línea base que permitirá evaluar la evolución de los próximos años, identificar áreas de mejora y definir objetivos más precisos en términos de reducción, separación y valorización.

OBJETIVOS DE GESTIÓN DE RESIDUOS DEL HOTEL SANTAMARTA

- 1. Iniciar y consolidar el registro sistemático de residuos, estableciendo indicadores fiables que permitan medir la evolución y definir metas de mejora.
- 2. Reducir la generación de residuos en origen, priorizando medidas de prevención y buenas prácticas operativas que eviten la producción innecesaria.
- 3. Seguir fomentando la separación selectiva y el reciclaje, asegurando la correcta gestión de cada fracción y favoreciendo la valorización frente al vertido.
- 4. Trabajar en la reducción y valorización de la fracción orgánica, al ser la de mayor volumen, impulsando soluciones que apoyen la economía circular.



MEMORIA DE
SOSTENIBILIDAD
2025



TORSE SANTAMARTA



Dimensión Social

TORSE SANTAMARTA

1. POLÍTICA DE RESPONSABILIDAD SOCIAL CORPORATIVA
2. EMPLEO Y PLANTILLA
3. IGUALDAD Y DIVERSIDAD
4. SALUD Y SEGURIDAD LABORAL
5. FORMACIÓN Y DESARROLLO

III. DIMENSIÓN SOCIAL

1. Política de Responsabilidad Social Corporativa



En el **Hotel Santamarta** entendemos la sostenibilidad como un eje estratégico de nuestra gestión. En el ámbito social trabajamos para asegurar empleo de calidad, igualdad de oportunidades, salud y seguridad en el trabajo, formación continua, conciliación y diálogo con nuestros grupos de interés. Nuestro enfoque se basa en la mejora continua, el cumplimiento normativo y la transparencia, integrando prácticas que promuevan el bienestar del equipo y un impacto positivo en la comunidad que nos rodea.

POLÍTICA DE RESPONSABILIDAD SOCIAL CORPORATIVA



Nuestra Política de RSC guía la actuación social del hotel y se basa en tres pilares, económico, social y ambiental, promoviendo principios éticos, respeto al entorno y creación de valor compartido. Prioriza la **equidad salarial**, la **diversidad e inclusión**, la **conciliación**, la **comunicación interna** y la **contratación responsable**, junto con acciones como reciclaje, eficiencia de recursos y apoyo a iniciativas sociales en la comunidad.

ÁMBITOS DE ACTUACIÓN

SOCIAL Programas de integración en el empleo, conciliación, cooperación al desarrollo, participación y coordinación con los grupos de interés, y rediseño de productos / servicios desde la experiencia de clientes y proveedores

AMBIENTAL Sensibilización y educación ambiental, reducción de consumos, prevención y gestión de residuos (incluida reutilización / reciclaje) y reducción / compensación de emisiones

ECONÓMICO Prácticas responsables en la relación con proveedores (incluidos plazos de pago), información económica y fiscal con criterios ESG, indicadores de gestión y satisfacción de clientes, y rendición de cuentas

Esta política social corporativa actúa como hoja de ruta para consolidar un entorno laboral seguro, inclusivo y orientado al desarrollo profesional, y para fortalecer nuestro impacto positivo en el territorio, desde una visión integral de la sostenibilidad..



En el **Hotel Santamarta** cerramos el año 2024 con una plantilla formada por **53 personas**. Durante el ejercicio se registró **1 incorporación** y **1 cese**, lo que supuso una variación neta nula y refleja un equipo estable, con una **rotación mínima**. Esta continuidad es un factor clave para garantizar la calidad del servicio, ya que nos permite consolidar la experiencia, el conocimiento interno y el compromiso de nuestro personal.

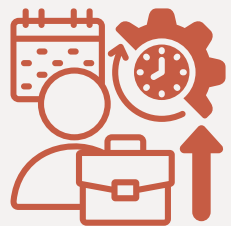
*El total de empleados registrado es hasta el 29 de noviembre de 2024, que corresponde al cierre del hotel. Además, entre el personal externo a la plantilla, el área de animación contó en 2024 con una única persona.



Además, es importante destacar que la plantilla ha dedicado **79.608,75 horas anuales**. Esto se traduce en **1.502 h/año por empleado** (≈125 h/mes).

Nuestra plantilla es **mayoritariamente femenina**, con **31 mujeres (58,5%)** frente a **22 hombres (41,5%)**. Este dato refleja la relevancia del talento femenino en nuestro hotel y su aportación fundamental al desarrollo de la actividad.

En cuanto al personal no perteneciente a la plantilla, el servicio de animación fue desempeñado por un hombre.



Respecto al tipo de contrato, la mayoría corresponde a **fijos discontinuos (39 personas, el 73,6%)** y el resto a **indefinidos (14 personas, el 26,4%)**. Dentro de esta distribución, las mujeres concentran un mayor número de contratos fijos discontinuos (**25 frente a 14 hombres**), mientras que en los indefinidos los hombres son mayoría relativa (8 frente a 6 mujeres). Esta estructura responde a la estacionalidad de la actividad turística, combinada con un núcleo de personal estable.

*Durante el ejercicio reportado no se formalizaron contratos temporales. Nuestra política de empleo prioriza la estabilidad y la cobertura de la estacionalidad mediante contratos fijos-discontinuos, que, conforme a la práctica habitual, se reportan como contratos fijos. Por ello, la distinción presentada en la memoria se realiza entre indefinidos y fijos-discontinuos (ambos clasificados como fijos). Esta metodología asegura la comparabilidad y evita duplicidades al no coexistir contratos temporales en el periodo.

TOTAL DE EMPLEADOS . Altas bajas agregado

TOTAL*	53
Nuevas incorporaciones	1
Ceses	1

TOTAL DE EMPLEADOS POR GÉNERO feb 24:

TOTAL	53
Mujeres	31
Hombres	22

TOTAL EMPLEADOS POR TIPO DE CONTRATO Y GÉNERO:

	FIJO DISCONTINUO	INDEFINIDO
Total	39	14
Mujeres	25	6
Hombres	14	8



En cuanto al **tipo de jornada**, la gran mayoría de la plantilla trabaja a **tiempo completo (94,3%)** y solo un pequeño grupo a **tiempo parcial (5,7%)**. Si analizamos por género, se observa que el **96,8% de las mujeres (30 de 31)** y el **90,9% de los hombres (20 de 22)** tienen jornada completa, mientras que las jornadas parciales se concentran en un **3,2% de las mujeres (1 de 31)** y un **9,1% de los hombres (2 de 22)**.

*Además, la persona de animación (personal externo a la plantilla) trabajó a jornada completa del 24 de junio al 8 de septiembre.

TOTAL DE EMPLEADOS POR TIPO DE JORNADA Y GÉNERO:

	COMPLETA	PARCIAL
Total	50	3
Mujeres	30	1
Hombres	20	2

En conjunto, los datos de 2024 muestran una plantilla estable, mayoritariamente femenina y con predominio del contrato fijo discontinuo y la jornada completa, lo que refleja la adaptación del hotel a la estacionalidad de la actividad y, al mismo tiempo, la presencia de una base estable de personal que aporta continuidad y experiencia.





En el **Hotel Santamarta**, la composición de los **órganos de gobierno** refleja un perfil diverso en términos de edad y género. Entre las mujeres, el **25%** se sitúa en el tramo de **30-50 años** y otro **25%** en el de más de **50 años**, mientras que en los hombres la representación corresponde al **12,5%** en el tramo de **30-50 años** y al **37,5%** en el de **más de 50 años**. No se registra presencia de menores de 30 años en los órganos de gobierno, lo que indica que estos puestos están ocupados por perfiles con una trayectoria profesional consolidada.

COMPOSICIÓN DE ÓRGANOS DE GOBIERNO POR GÉNERO Y EDAD
(EXPRESADO EN %)

	MENOS 30	30-50	MÁS 50
Mujeres	0%	25%	25%
Hombres	0%	12,5%	37,5%



En relación con la **categoría laboral**, la plantilla directiva está formada por **2 personas** (1 mujer y 1 hombre), lo que supone una presencia equilibrada en la dirección del hotel. En los **mandos intermedios** el reparto también es paritario, con **3 mujeres y 3 hombres**. En el grupo de **resto de personal**, donde se concentra la mayoría de la plantilla (**44 empleados**), la representación es mayoritariamente femenina (**27 mujeres frente a 18 hombres**), en línea con la composición global de la plantilla.

EMPLEADOS POR GÉNERO Y CATEGORÍA LABORAL
(EXPRESADOS EN N° DE PERSONAS)

	DIRECTIVOS	MANDOS INTERMEDIOS	RESTO DE PERSONAL
Total	2	6	45
Mujeres	1	3	27
Hombres	1	3	18

III. DIMENSIÓN SOCIAL

3. Igualdad y diversidad



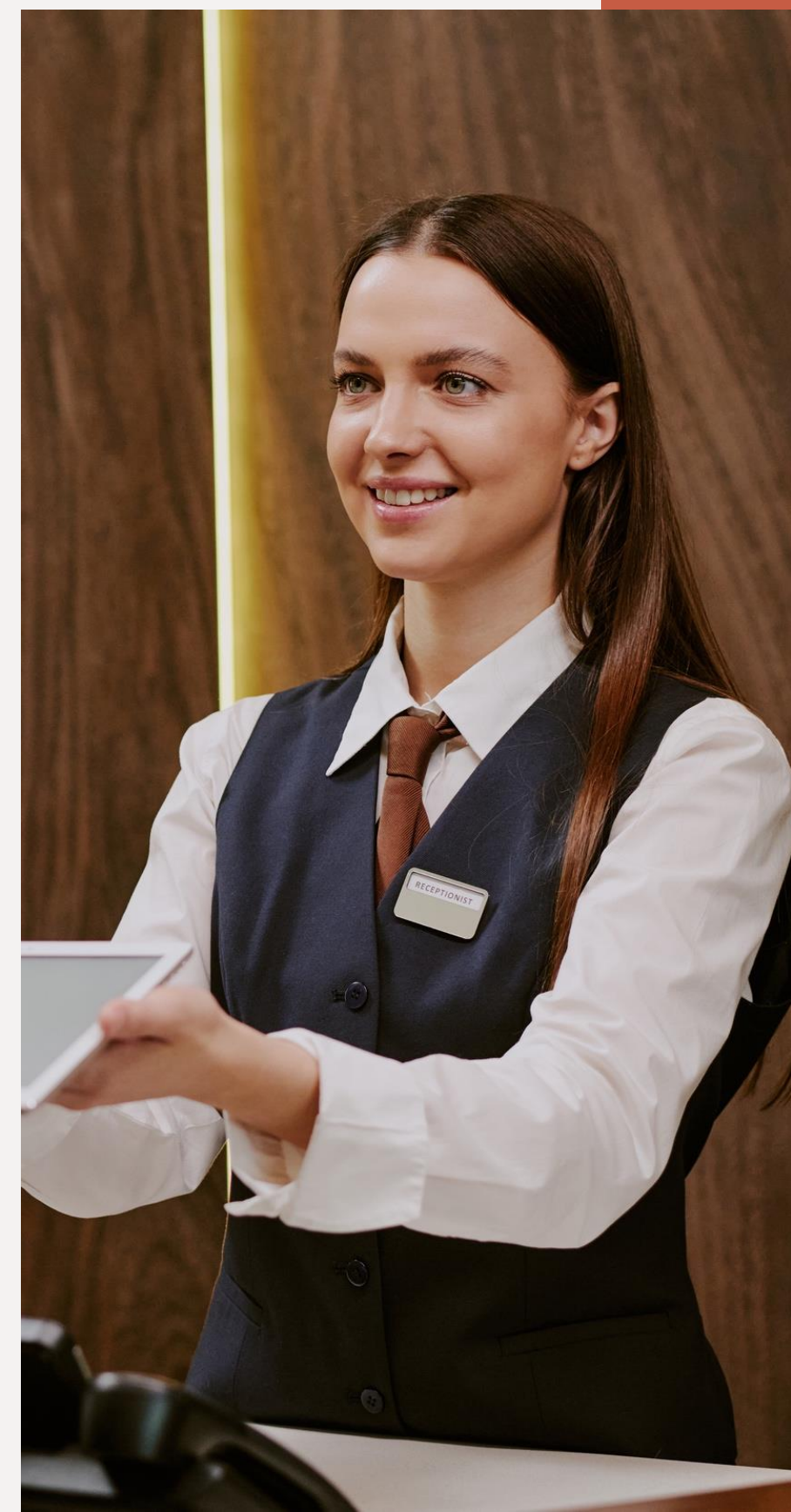
El análisis del **salario medio** muestra una diferencia entre mujeres (6.793,85 €) y hombres (11.334,38 €), que se traduce en una **brecha salarial del 40,06%**. Esta diferencia no se debe a la ocupación de los puestos de responsabilidad, donde la presencia es equilibrada, sino principalmente a la **distribución contractual**: las mujeres están más presentes en los contratos **fijos discontinuos**, mientras que los hombres tienen mayor peso en los **indefinidos**. Dado que los contratos discontinuos generan menores ingresos anuales, esto se refleja directamente en el promedio salarial.

SALARIO MEDIO (EXPRESADO EN €)

	MEDIO
Mujeres	6.793,85€
Hombres	11.334,38€

En 2024 no se registraron solicitudes de permisos parentales, si bien el hotel garantiza este derecho en igualdad de condiciones para todas las personas trabajadoras.

CONCILIACIÓN



Proteger la salud y seguridad de nuestros trabajadores es una obligación moral y legal, que reduce riesgos laborales y mejora la productividad y el bienestar general en el lugar de trabajo.

Torse Santamarta cumple con la normativa vigente en esta área, marcada por la **Ley de Prevención de Riesgos Laborales** (Ley 31/1995, de 8 de noviembre) (LPRL) y el **Reglamento de los Servicios de Prevención** (R.D. 39/1997, de 17 de enero) (RSP).

El 100% de los trabajadores que realizan su trabajo en nuestro hotel, sean o no empleados de Torse, están cubiertos por el Sistema de gestión de la salud y seguridad en el trabajo, que ha sido objeto de auditoría interna.



El bienestar y la seguridad de las personas trabajadoras son prioridades esenciales. En 2024 se contabilizaron **6 accidentes laborales**, de los cuales **2 requirieron baja médica** y **4 no**. No se registraron fallecimientos ni lesiones graves.

CLASIFICACIÓN DE ACCIDENTES

TOTAL ACCIDENTES	6	100%
Con baja médica	2	33,33%
Sin baja médica	4	66,66%





En el **Hotel Santamarta** consideramos la formación como un elemento fundamental para el desarrollo profesional de nuestro equipo y para garantizar la calidad del servicio que ofrecemos.

Durante 2024 impartimos un total de **302 horas de formación**, distribuidas entre los diferentes niveles de la organización. La mayor parte se concentró en el **resto del personal**, con **152 horas**, lo que supone la mitad del total, seguido de la **dirección**, con **90 horas**, y los **mandos intermedios**, con **60 horas**.

En cuanto a la distribución por género, los **hombres recibieron 182 horas de formación (60,3%)**, frente a las **120 horas impartidas a mujeres (39,7%)**. Esta diferencia se explica principalmente porque en la categoría directiva la formación recayó íntegramente en hombres, mientras que en los mandos intermedios y el resto del personal la participación estuvo más equilibrada.

Si analizamos la formación en términos relativos, cada **directivo recibió de media 45 horas de formación**, los **mandos intermedios 10 horas** y el **resto del personal 3,5 horas**. Estos datos ponen de manifiesto que la formación se adapta al nivel de responsabilidad y funciones de cada categoría, con mayor intensidad en la dirección y mandos, y con un enfoque práctico y operativo en el resto del personal.

En conjunto, la formación en 2024 alcanzó a todas las categorías profesionales, reforzando tanto la **gestión estratégica** como el **trabajo operativo**, y asegurando la actualización continua de conocimientos en toda la plantilla.

HORAS DE FORMACIÓN POR GÉNERO Y CATEGORÍA PROFESIONAL

	DIRECTIVOS	INTERMEDIOS	RESTO PERSONAL	TOTALES
Total	90	60	152	302
Mujeres	0	32	88	120
Hombres	90	28	64	182

OBJETIVOS GENERALES DE GESTIÓN SOCIAL DEL HOTEL SANTAMARTA

- **1. Empleo estable y planificación:** reducir la rotación, especialmente en el colectivo <30, mediante planificación de turnos y retención del talento.
- **2. Igualdad retributiva y de oportunidades:** auditoría salarial, bandas transparentes y seguimiento periódico para reducir la brecha y mantener la paridad en órganos de decisión.
- **3. Salud y seguridad:** disminuir accidentes con baja a través de formación específica, control de riesgos y reporte de incidentes.
- **4. Desarrollo y conciliación:** aumentar horas de formación por persona y reforzar medidas de conciliación y comunicación interna para mejorar el clima laboral..

TORSE
HOTELES

MEMORIA DE
SOSTENIBILIDAD
2025

TORSE
SANTAMARTA

