



Silken

ESTADO DE INFORMACIÓN NO FINANCIERA CONSOLIDADO 2024

HOTELES SILKEN, S.A.
Y SOCIEDADES DEPENDIENTES

Vive tu destino

Silken

HOTELES



Contenido

ESTADO DE INFORMACIÓN NO FINANCIERA CONSOLIDADO

1. Acerca de este informe	PÁG. 04
2. El Grupo Silken	PÁG. 08
– Magnitudes 2024	PÁG. 10
– Modelo de negocio	PÁG. 12
– Ubicaciones de Silken	PÁG. 14
– Grupos de interés y análisis de materialidad	PÁG. 15
– Análisis de riesgos no financieros	PÁG. 18
– Estrategia y retos no financieros	PÁG. 22
3. Gobierno corporativo	PÁG. 26
– Compromisos éticos y cultura de cumplimiento	PÁG. 30
– Prevención de la corrupción y el soborno	PÁG. 32
– Fiscalidad responsable	PÁG. 33
4. Silken, la calidad que marca la diferencia	PÁG. 34
– Mejoras a disposición de los clientes	PÁG. 40
5. Nuestro compromiso con las personas	PÁG. 42
– El equipo Silken	PÁG. 44
– Igualdad, diversidad y conciliación	PÁG. 46
– Seguridad, salud y bienestar laboral	PÁG. 48
– Relaciones sociales	PÁG. 50
– Datos de empleo	PÁG. 51
– Remuneración competitiva	PÁG. 55
6. Construyendo una gestión ambiental resiliente	PÁG. 58
– Gestión de residuos y economía circular	PÁG. 63
– Uso sostenible de los recursos	PÁG. 65
– Emisiones de gases de efecto invernadero (GEI)	PÁG. 69
– Biodiversidad	PÁG. 74
– Combatiendo el desperdicio de alimentos	PÁG. 76
7. Más allá de nuestro negocio	PÁG. 78
– Defensa de los derechos humanos	PÁG. 80
– Colaborando con el entorno	PÁG. 81
– Compromiso con el entorno social	PÁG. 83
– Colaborando con ONGs y acciones de ayuda directa	PÁG. 86
8. Información fiscal	PÁG. 88
Anexo I - Principios para la elaboración del informe	PÁG. 90
Anexo II - Índice de contenidos exigidos por la Ley 11/2018	PÁG. 92

01
Acerca de
este
informe



01 Acercas de este informe

El presente Estado de Información No Financiera Consolidado, el cual se presenta como parte incorporada del Informe de Gestión de Hoteles Silken, S.A y sociedades dependientes (en adelante, Grupo o Grupo Silken), se refiere a la actividad realizada por Grupo Silken a lo largo del ejercicio finalizado el 31 de diciembre de 2024.

Para su confección, se han considerado tanto los requisitos establecidos en la Ley 11/2018, de 28 de diciembre, por la que se modifica el Código de Comercio, el texto refundido de la Ley de Sociedades de Capital aprobado por el Real Decreto Legislativo 1/2010, 2 de julio, y la Ley 22/2015, de 20 de julio, de Auditoría de Cuentas, en materia de información no financiera y diversidad, como aquellos otros criterios de los Sustainability Reporting Standards de Global Reporting Initiative (indicadores GRI seleccionados).

Los indicadores GRI tienen como objetivo ayudar a las empresas a identificar, recopilar y reportar información sobre los impactos vinculados a las cuestiones que nos hemos referido con anterioridad. Estos estándares son utilizados en la actualidad por diferentes organizaciones para generar una imagen completa y equilibrada de los temas materiales.



La información reportada se deriva de un análisis detallado del desempeño del Grupo en base a los criterios ASG, medioambiental, social y gobernanza. Entre las cuestiones informadas, se alude a los compromisos, políticas y acciones desarrolladas por parte del Grupo durante el transcurso del año 2024, en materia de derechos humanos, lucha contra la corrupción y el soborno, y cuestiones de personal, entre otros.

Hoteles Silken, S.A., es la cabecera del Grupo Silken. A continuación, detallamos las sociedades dependientes de Silken Hoteles, S.A. a 31 de diciembre de 2024:

Sociedades dependientes

- Hoteles Silken, S.A.
- Inversiones Silken, S.L.U.
- Hotel Atlantida, S.L.U.
- 2002 Cardenal Benlloch, S.L.U. (*)
- Hotelera Coslada, S.A.U.
- Hotelera Arlanza, S.A.U.
- Hotelera Forcino, S.L.U.
- Servicios Turísticos de Amara, S.L.U.
- Servicios Turísticos de Indautxu, S.L.U.
- Servicios Turísticos de Ciudad Real, S.L.U.
- Servicios Turísticos de Híspalis, S.L.U.
- Hotel Tormes, S.A. (**)
- Servicios Turísticos de Santander, S.L.U.
- Servicios Turísticos de Sardinero, S.L.U.
- Brueke 2120, S.L.U.
- Servicios Turísticos de Valladolid, S.L.U.
- Hotelera Recaredo, S.A.U.
- Servicios Turísticos Platja D'Aro, S.L.U.
- Servicios Turísticos Castellanoleoneses, S.L.U.
- Servicios Turísticos Durangueses, S.L.U.
- Servicios Turísticos de Lekeitio, S.L.U.
- Durango Spa Club, S.L.U.
- Insil 2120, S.L.U. (***)
- Servicios Turísticos del Sella, S.L.U.

(*) Sociedad participada 100% por Brueke 2120, S.L.U.

(**) La Sociedad Hotel Tormes, S.A. cesa su actividad en abril de 2024.

(***) Sociedades participadas 100% por Inversiones Silken, S.L.

02

El grupo Silken



2.1 Magnitudes 2024

Grupo Silken cierra 2024 con unas ventas que superan los 95 millones de euros, una ocupación en torno al 81,3% y un precio medio que supera los 95 euros netos. Esto supone un incremento de más del 11% respecto a la cifra del ejercicio anterior.



Estos resultados nos permiten continuar en 2024 con nuestra estrategia de crecimiento. En 2024 hemos incorporado dos nuevos establecimientos en gestión (Puerto de la Cruz y Cantabria) y dos nuevos establecimientos participados en alquiler (Castellón y Asturias). Para el año 2025, en el que la Compañía cumple 30 años, la estrategia se va a focalizar en la internacionalización del Grupo.

En 2024, **Grupo Silken gestionó un total de 35 hoteles distribuidos por todo el territorio nacional, de los que 17 son hoteles participados en alquiler, 17 son hoteles en gestión (de los que se tienen participaciones minoritarias en 2 de ellos) y uno participado en propiedad**, ya que el modelo de negocio del Grupo se basa en la doble herramienta de la gestión o el arrendamiento de hoteles que son propiedad de terceros. Esto supone la gestión de un total de 3.823 habitaciones.

Hoteles Silken, S.A., y sus entidades dependientes configuran un grupo de empresas que se dedican a la gestión y explotación de hoteles de su propiedad o el alquiler de hoteles propiedad de terceros.

Con 30 años de experiencia en el sector, el Grupo ha consolidado su presencia en el territorio nacional con más de 30 hoteles ubicados en las principales ciudades españolas.



2.2 Modelo de negocio

Nuestra propuesta de valor se articula a través de un modelo de negocio dinámico, multiformato y orientado a la creación de experiencias diferenciadas en el sector hotelero. Este modelo combina distintas modalidades de operación y gestión, permitiendo una estructura flexible que facilita la adaptación a los cambios del entorno, el crecimiento controlado y la optimización de los recursos operativos y financieros.

Desde el punto de vista de la configuración operativa, **nuestra cartera de activos se gestiona bajo tres esquemas contractuales: arrendamiento, gestión y propiedad.** Aproximadamente el 50% de los establecimientos operan en régimen de alquiler, mientras que un 45% lo hace bajo contratos de gestión. El 5% restante corresponde a activos en propiedad directa. Esta combinación estratégica equilibra la generación de ingresos con la eficiencia operativa y permite una mayor diversificación del riesgo asociado a la tenencia de inmuebles.



Nuestro posicionamiento de mercado se centra en el segmento de hoteles de cuatro estrellas, con una orientación clara hacia el cliente urbano y vacacional. Este enfoque dual permite captar la demanda tanto del viajero corporativo como del cliente de ocio, generando sinergias operativas y maximizando la ocupación media anual. La distribución geográfica de los activos responde a una lógica de complementariedad entre destinos clave para el turismo de ciudad y zonas de alto atractivo turístico.

Como parte de la estrategia de crecimiento, **hemos impulsado un proceso progresivo de internacionalización.** En este marco, se han formalizado acuerdos para el desarrollo de nuevos proyectos en mercados exteriores, concretamente en Marruecos y Portugal, reforzando así la presencia de la marca en destinos estratégicos y consolidando su proyección fuera del ámbito nacional.

En línea con los ejes prioritarios definidos en la planificación estratégica, **hemos intensificado la inversión en digitalización y eficiencia energética, con el objetivo de evolucionar hacia un modelo de hotel inteligente.** Estas iniciativas permiten avanzar en la automatización de procesos, mejorar la experiencia del cliente y reducir el impacto ambiental de la operación. La integración de soluciones tecnológicas y criterios de eficiencia en el diseño y operación de los activos constituye una palanca fundamental para fortalecer la competitividad, dar respuesta a las expectativas de los grupos de interés y cumplir con los compromisos en materia de transición energética.

En **Grupo Silken combinamos tradición hotelera con innovación para adaptarnos a las demandas del mercado moderno.** Nuestro enfoque diversificado nos permite crecer tanto en España como internacionalmente mientras mantenemos altos estándares de calidad y sostenibilidad para ofrecer unos servicios diferenciales que garanticen la satisfacción de los clientes.

Ofrecer el mejor servicio hotelero, en las mejores instalaciones, con la más alta calidad en la atención al cliente con el mejor equipo humano es nuestra razón de ser.

2.3 Ubicaciones de Silken

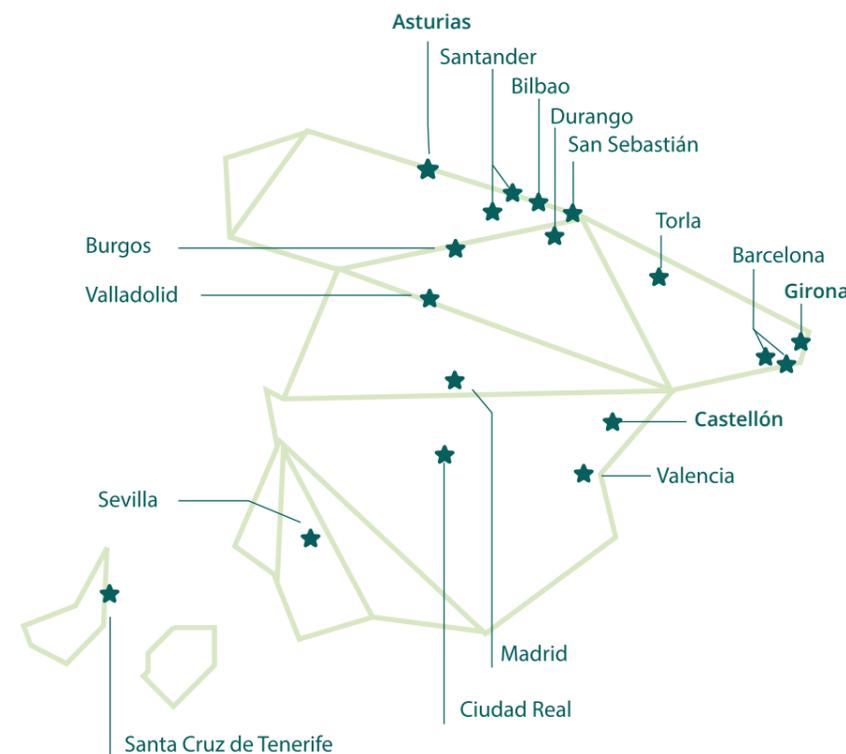
La implantación geográfica responde a una estrategia de posicionamiento consolidada en los principales centros urbanos y destinos turísticos del territorio nacional.

La localización de los hoteles permite atender de forma eficiente tanto al segmento corporativo como al vacacional, lo que favorece una distribución equilibrada de la demanda a lo largo del ejercicio y refuerza la competitividad en plazas clave.

En 2024, se ha ampliado la red con la incorporación de nuevos hoteles, fortaleciendo así la capacidad de respuesta frente a las dinámicas de mercado y consolidando el binomio entre turismo de negocios y ocio. Esta expansión refuerza el posicionamiento como operador relevante en el sector y contribuye a diversificar la presencia en distintos entornos geográficos y económicos.

La estrategia del Grupo contempla un crecimiento sostenido en el ámbito nacional, con especial foco en incrementar la cobertura en el sur de España, así como en aquellas regiones donde actualmente no existe presencia a través de hoteles en propiedad o bajo gestión. La identificación de nuevas oportunidades de implantación responde a un análisis estratégico del potencial de cada zona, considerando la demanda local, la conectividad y la alineación con los criterios de calidad definidos por la organización.

A nivel internacional, se proyecta una expansión gradual en mercados seleccionados, en línea con los objetivos de crecimiento sostenible y consolidación de marca. Esta proyección contempla el desarrollo de nuevos proyectos fuera del entorno nacional, bajo un modelo de crecimiento controlado que preserva la propuesta de valor y la experiencia diferencial que caracteriza la operativa actual.



2.4 Grupos de interés y Análisis de materialidad

La identificación, comprensión y atención a las necesidades de los grupos de interés constituye un eje esencial en la gestión responsable. El mantenimiento de relaciones sólidas, basadas en la confianza, la transparencia y la reciprocidad, es clave para asegurar la continuidad del modelo de negocio y generar valor compartido. Este enfoque se articula a través de una cultura corporativa que prioriza el diálogo permanente, la claridad en la comunicación y la mejora continua en la calidad del servicio prestado.

La actuación se orienta al respeto de los intereses legítimos de cada parte implicada, promoviendo principios de equidad, trato justo y escucha activa. **Este enfoque se articula a través de una cultura corporativa que prioriza el diálogo permanente, la claridad en la comunicación y la mejora continua en la calidad del servicio prestado.**

Para facilitar la interacción con los distintos grupos de interés, se han habilitado diversos canales que permiten el intercambio bidireccional de información. Entre ellos, destaca el área de contacto disponible en la página web corporativa, a través de la cual los clientes pueden trasladar consultas, comentarios o sugerencias. Este canal permite recoger percepciones clave y reforzar la orientación al cliente como uno de los pilares estratégicos de la actividad.

Asimismo, se fomenta la retroalimentación desde una perspectiva transversal, integrando las aportaciones de empleados, proveedores, colaboradores institucionales, comunidades locales y otros actores clave. Este modelo de relación abierta y estructurada permite anticipar riesgos reputacionales, reforzar el cumplimiento normativo y consolidar relaciones sostenibles en el largo plazo.

Grupo Silken ha elaborado un estudio de materialidad propio para el ejercicio 2024, con el fin de identificar los temas más relevantes para el Grupo, entendiéndose estos como aquellos que adquieren especial relevancia tanto para sus grupos de interés previamente identificados, como para el propio Grupo y su estrategia corporativa.

Este análisis permite conocer las necesidades y expectativas de los grupos de interés, realizando, por un lado, un análisis de la información pública de empresas del sector, y por otro, mediante la recopilación documental a partir de fuentes de información de reconocido prestigio:

- El Pacto Mundial (Naciones Unidas).
- La Organización para la Cooperación y el Desarrollo Económicos (OCDE).
- Los Objetivos de Desarrollo Sostenible de la ONU (ODS 2030). información pública de empresas del sector, etc.



Paralelamente, se ha realizado una encuesta a uno de los grupos de interés más relevantes, las personas trabajadoras. Con el fin de poder conocer la relevancia que tienen para ellos, los temas materiales definidos por el **Grupo**, la encuesta se ha realizado a una muestra significativa, de forma que pueda arrojar una visión general de los resultados para este grupo de interés.

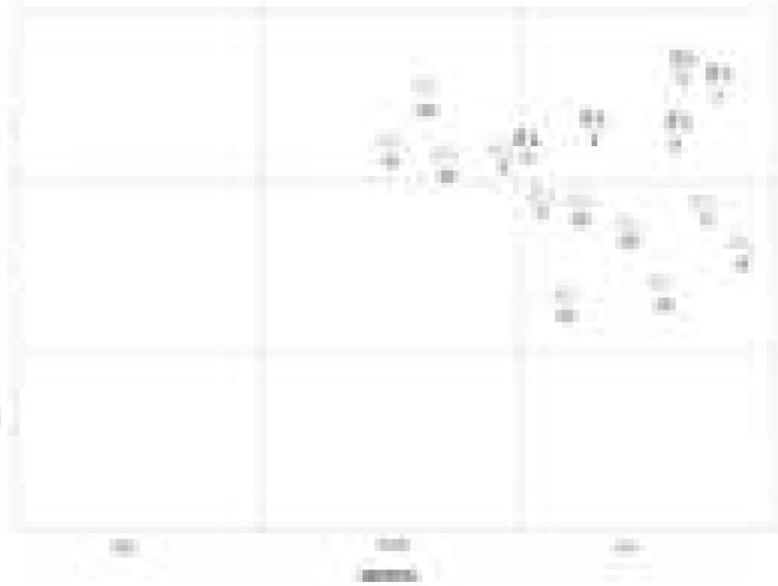
Para el año 2024 se ha realizado una revisión de los temas materiales identificados en el análisis del ejercicio anterior y para la modificación de los mismos se han tenido en cuenta los temas identificados por las normas SASB (Sustainability Accounting Standards Board) para el sector.

A partir de los resultados alcanzados en el análisis anteriormente descrito, se elabora una matriz de materialidad, representada en un eje de coordenadas en el que se asignan las puntuaciones específicas a cada tema analizado y que se dividen, tanto para el análisis interno como el externo, en función de su importancia relativa.

Los temas analizados, en relación a sus correspondientes categorías, han sido los siguientes:

CATEGORÍAS	LISTA DE TEMAS
Ética y Buen Gobierno	Ética empresarial
	Gestión del entorno legal y regulatorio
	Seguridad de datos
	Digitalización
Impacto Social	Bienestar del cliente
	Compromiso, diversidad e inclusión
	Prácticas laborales
	Seguridad y salud en el trabajo
	Derechos humanos y relaciones comunitarias
Medioambiente	Gestión de la cadena de suministro
	Economía circular
	Emisiones de GEI
	Consumo responsable de los recursos
	Gestión de la energía
	Desperdicio alimentario
Impactos físicos del cambio climático	

GRÁFICO DE MATERIALIDAD DEL GRUPO



RELEVANCIA CRÍTICA
(Muy relevantes para la sociedad y el negocio)



TEMAS SENSIBLES PARA EL NEGOCIO
(Relevancia media/alta para la sociedad y el negocio)

1. Ética empresarial
2. Gestión del entorno legal y regulatorio
3. Consumo responsable de los recursos
4. Economía circular
5. Bienestar del cliente
6. Compromiso, diversidad e inclusión
7. Seguridad y salud en el trabajo
8. Derechos humanos y relaciones comunitarias
9. Gestión de la energía
10. Desperdicio alimentario
11. Prácticas laborales
12. Emisiones de GEI
13. Digitalización
14. Gestión de la cadena de suministro
15. Seguridad de datos
16. Impactos físicos del cambio climático



2.5 Análisis de riesgos no financieros

La gestión de riesgos se aplica de manera integrada y transversal en todas las áreas funcionales y operativas, asegurando una cobertura completa sobre los factores que pueden afectar a la actividad, la continuidad del negocio y la creación de valor sostenible. Esta gestión se canaliza a través de una política específica que define el marco de actuación para la identificación, evaluación, control y seguimiento de los riesgos relevantes, tanto financieros como no financieros.

El enfoque adoptado permite identificar los principales riesgos a los que se exponen **Grupo Silken**, estableciendo mecanismos de prevención y mitigación que incluyen medidas correctoras y sistemas de control interno. **La evaluación continua de estos riesgos facilita el análisis de su evolución, permitiendo anticipar impactos potenciales y adoptar decisiones estratégicas más informadas.**

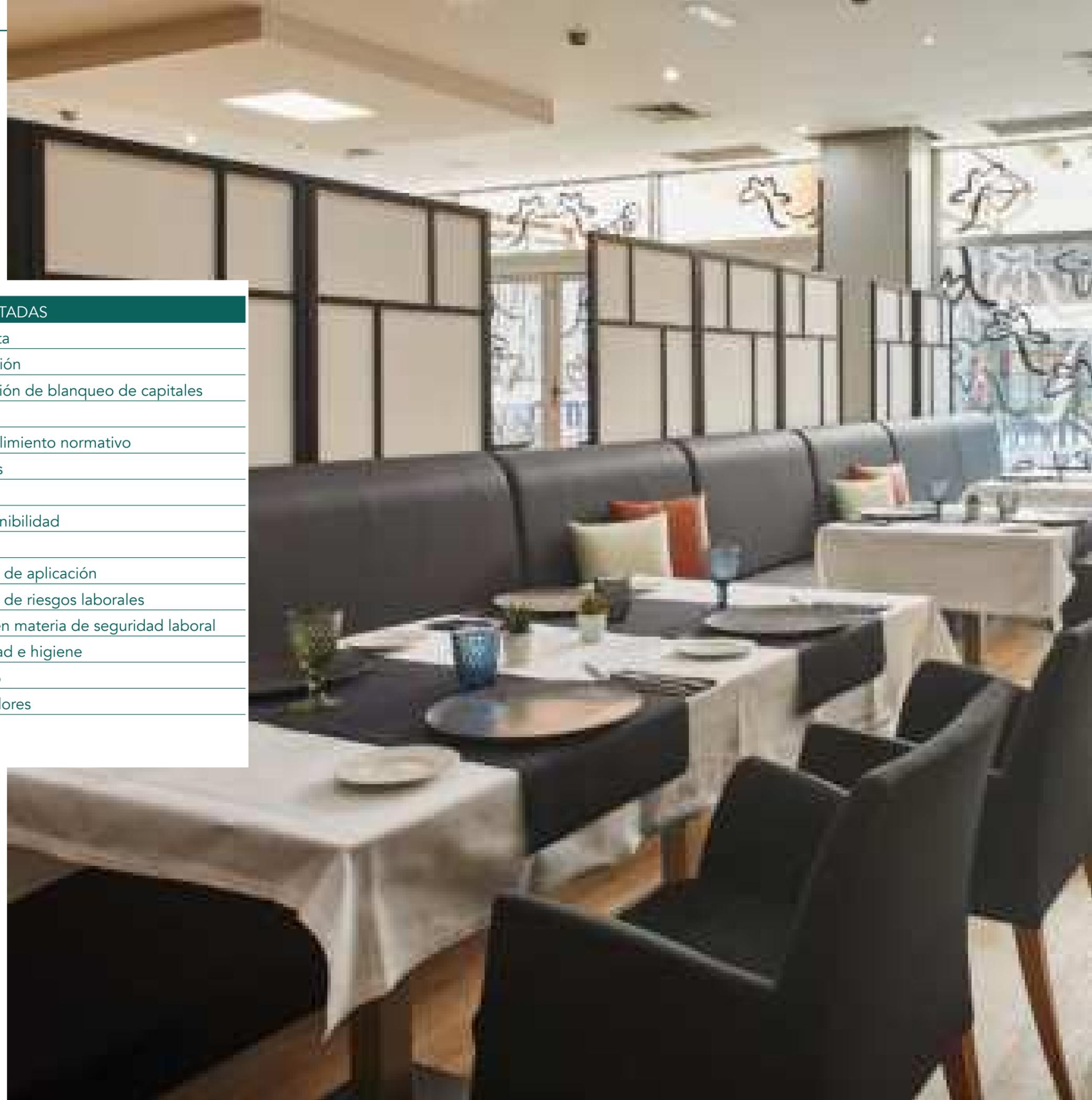
Entre los ámbitos cubiertos por esta gestión, se encuentran los riesgos asociados a factores ambientales, sociales, laborales, éticos y de buen gobierno, así como aquellos derivados del contexto normativo, tecnológico y reputacional. Esta visión integral permite minimizar los efectos adversos en el modelo de negocio y en el conjunto del perímetro de actuación, incluyendo relaciones con terceros, cadenas de suministro y otras áreas críticas.

En el plano interno, se han establecido procedimientos sistemáticos de detección y control, que permiten a las distintas áreas identificar, evaluar y escalar los riesgos emergentes. Estos procedimientos están alineados con las mejores prácticas del sector y responden a una lógica de mejora continua.

A continuación, se detallan los principales riesgos no financieros identificados, junto con las medidas adoptadas para su prevención y mitigación:

RIESGOS NO FINANCIEROS	MEDIDAS IMPLANTADAS
Penales, corrupción y soborno	Código de conducta
	Política anticorrupción
	Política de prevención de blanqueo de capitales
	Política de regalos
	Programa de cumplimiento normativo
Derechos humanos	Canal de denuncias
Medioambiente	Plan de formación
	Estrategia de sostenibilidad
Sociales	Plan de igualdad
	Convenio colectivo de aplicación
	Plan de prevención de riesgos laborales
	Formación básica en materia de seguridad laboral
	Política de seguridad e higiene
Cadena de valor	Protocolo de acoso
	Política de proveedores

Frente a los diferentes riesgos que pueda darse en las diferentes áreas, se cuenta con medidas específicas encaminadas a minimizar y evitar tales riesgos. El análisis concreto de las políticas y medidas adoptadas ha sido objeto del presente informe de Estado de Información no Financiera Consolidado.



2.6 Estrategia y retos no financieros

La orientación estratégica adoptada por Grupo Silken se basa en un modelo de crecimiento sostenible, competitivo y diferenciado dentro del panorama hotelero nacional.

En los últimos ejercicios, se ha intensificado la apuesta por el segmento vacacional, avanzando en una estrategia de expansión basada en la gestión de hoteles de calidad y con un posicionamiento claro en destinos clave. Este enfoque busca consolidar una propuesta de valor reconocible, adaptada a las nuevas expectativas del mercado y alineada con principios de responsabilidad corporativa.

La estrategia corporativa se articula en torno a cuatro líneas prioritarias, que actúan como ejes vertebradores de la transformación del modelo de negocio:



En el marco del ejercicio 2024, se ha dado continuidad a las iniciativas desplegadas el año anterior en el ámbito de la transición ecológica, con especial foco en la mejora de la eficiencia energética y en la reducción del impacto ambiental asociado a la actividad operativa de los hoteles. Estas acciones se integran en un plan de descarbonización progresivo, que contempla tanto la modernización de sistemas como la incorporación de soluciones tecnológicas orientadas a la optimización de consumos.



Asimismo, se han impulsado desarrollos clave en materia de digitalización, con especial atención al diseño e implementación de herramientas destinadas a optimizar la gestión de los recursos humanos y mejorar la comunicación interna.

En paralelo, se han desplegado acciones específicas en la sustitución de materiales, priorizando la eliminación de plásticos de un solo uso y promoviendo alternativas menos impactantes, particularmente en los productos de cortesía y artículos de aseo. Esta medida, además de alinearse con la normativa vigente, responde a la creciente demanda de los clientes por productos más responsables.

Otro hito destacado ha sido la progresiva implantación de puntos de recarga para vehículos eléctricos en diversos hoteles del portfolio, contribuyendo así al fomento de una movilidad más sostenible y anticipando las exigencias futuras en materia de infraestructura energética.

A partir del resultado del análisis de materialidad y de la estrategia, el **Grupo** realiza el seguimiento de las actuaciones previstas para el ejercicio 2024 y plantea los siguientes objetivos para el ejercicio 2025:

ODS RELACIONADO	BLOQUES DE INFORMACIÓN NO FINANCIERA	SOCIEDAD	OBJETIVO 2024	SEGUIMIENTO
	IMPACTO MEDIOAMBIENTAL	GRUPO	Finalizar Plan director de Sostenibilidad.	En proceso
			Continuar habilitando puntos de recarga para vehículos eléctricos en los hoteles Silken.	Realizado
			Implantar mejoras de eficiencia energética.	Realizado
			Alineación con criterios SBTi a través de la colaboración con Schneider.	Realizado
			Reducción de la Huella de Carbono.	Realizado
			Obtener la certificación Biosphere en los hoteles de Barcelona.	En proceso
Obtención de la Certificación Ecostars.	Realizado			
	IMPACTO SOCIAL Y DERECHOS HUMANOS	GRUPO	Realizar un acuerdo con alguna entidad que colabore con personas del espectro autista o personas con Esclerosis Lateral Amiotrófica (ELA).	Realizado
			Continuar desarrollando colaboraciones y patrocinios en el ámbito local.	Realizado
			Implantación de herramienta digital de comunicación y gestión de RRHH.	En proceso de implantación. Se mantiene para el próximo año

ODS RELACIONADO	BLOQUES DE INFORMACIÓN NO FINANCIERA	SOCIEDAD	OBJETIVO 2025
	IMPACTO MEDIOAMBIENTAL	GRUPO	Finalizar Plan director de Sostenibilidad.
			Obtener la certificación Biosphere en los hoteles de Barcelona.
	IMPACTO SOCIAL	GRUPO	Ampliar la herramienta digital de comunicación y gestión de RRHH o "Portal del empleado" al resto de hoteles.
			Implantación de un check in online totalmente autónomo.
			Diseño de un nuevo proyecto web.
			Implementación de un nuevo CRM en la compañía, basada en HubSpot.

03

Gobierno corporativo

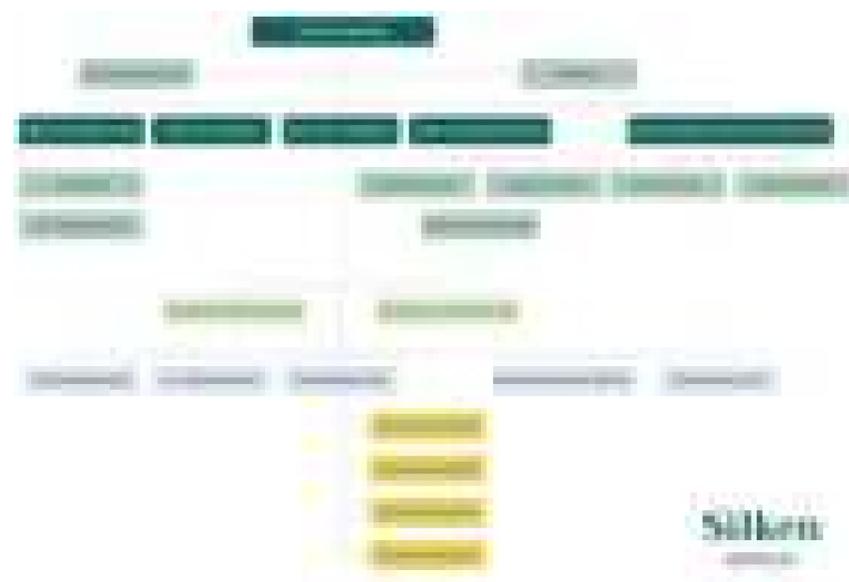


03 Gobierno corporativo

El modelo de gobierno corporativo implementado por Grupo Silken se fundamenta en una estructura organizativa centralizada, diseñada para garantizar una supervisión eficaz, una toma de decisiones alineada con los principios de responsabilidad empresarial y un adecuado equilibrio entre control, ejecución y estrategia.

Desde esta estructura se articula la coordinación de todas las áreas funcionales y operativas, incluyendo las direcciones de los distintos hoteles que conforman el portafolio.

La organización se estructura jerárquicamente a través de una unidad central, de la cual dependen las principales áreas organizativas que prestan soporte transversal a toda la compañía. Asimismo, cada hotel cuenta con su propia dirección operativa, alineada con la estrategia global y las directrices corporativas. A continuación, se presenta el organigrama corporativo que refleja la estructura vigente:



El sistema de gobernanza se articula a través de tres órganos fundamentales:

- **Administrador Único:** Responsable de la representación legal y de la supervisión general de la organización. Ejerce las funciones de dirección estratégica y control corporativo conforme al marco normativo aplicable.
- **Comité Asesor:** Órgano consultivo de alto nivel que se reúne con carácter mensual. Su ámbito de actuación comprende el seguimiento financiero, la supervisión de asuntos sociales relevantes y la evaluación de proyectos estratégicos y de expansión. Además, este comité actúa como instancia de preparación de las Juntas Generales.
- **Comité de Dirección:** Compuesto por los responsables de las principales áreas organizativas, este órgano se reúne con una frecuencia mínima trimestral. Su función es asegurar la ejecución de la estrategia definida, garantizar la coordinación entre áreas operativas y supervisar el cumplimiento de los objetivos corporativos establecidos para cada ejercicio.

La estructura de gobierno se ha configurado bajo criterios de eficiencia, transparencia y responsabilidad, asegurando una gestión alineada con los estándares éticos, regulatorios y de sostenibilidad que orientan la actividad del grupo. Este modelo permite anticipar riesgos, facilitar la toma de decisiones informadas y reforzar la confianza de los grupos de interés en la solidez institucional de la organización.

3.1 Compromisos éticos y cultura de cumplimiento

La actuación de Grupo Silken se rige por principios de legalidad, integridad y responsabilidad, que se traducen en un sistema de cumplimiento normativo orientado a prevenir, detectar y mitigar cualquier conducta que pueda vulnerar la normativa aplicable o los valores institucionales.

Este compromiso se materializa a través de un modelo de cumplimiento robusto, alineado con las mejores prácticas del sector y sustentado en una arquitectura normativa interna aprobada por su órgano de administración.

El Sistema de Gestión de Compliance Penal constituye el eje vertebrador de dicho modelo, y se apoya en un conjunto de políticas y procedimientos que garantizan la trazabilidad de las actuaciones y el cumplimiento de los estándares éticos definidos por la organización. Entre los instrumentos que configuran este sistema se encuentran:

- Programa de Cumplimiento Normativo.
- Código de Conducta.
- Política Anticorrupción.
- Política de Regalos.
- Política de Prevención del Blanqueo de Capitales y Financiación del Terrorismo.
- Política de Proveedores, cuyo objetivo es establecer los principios de actuación en la relación con terceros. Esta política tiene carácter vinculante para todas las personas que intervienen en procesos de homologación, evaluación, contratación y estandarización de servicios en el ámbito nacional.
- Documentación de acogida entregada a cada nueva incorporación, cuyo contenido está orientado a garantizar una correcta comprensión de las políticas internas y del marco ético corporativo.

En materia de integridad organizativa, el Grupo dispone de un Canal de Denuncias, diseñado como herramienta clave para la gestión de potenciales incumplimientos, conductas irregulares o hechos susceptibles de generar responsabilidad penal para la organización. Este canal está disponible para todos los grupos de interés, incluidos empleados, socios de negocio y proveedores, y garantiza un entorno seguro, confidencial y accesible para la presentación de comunicaciones.

La gestión del canal recae en el Comité de Cumplimiento Normativo, órgano competente para recibir, analizar e instruir los procedimientos derivados de las comunicaciones recibidas. Su actuación se rige por los principios de confidencialidad, independencia y diligencia debida, con el objetivo de asegurar una respuesta eficaz, imparcial y ajustada a la normativa vigente.

Las comunicaciones pueden ser canalizadas a través de los siguientes medios:

- Correo electrónico: canaldenuncias@hoteles-silken.com
- Correo postal: Avenida Zabalgana, 1 – Vitoria-Gasteiz 01015 (Álava), dirigido al Comité de Cumplimiento Normativo
- Teléfono: 945 188 800
- Mensaje de voz: 607 591 107
- Formulario habilitado en la página web corporativa
- Solicitud de reunión presencial

Asimismo, el procedimiento de gestión del canal se encuentra recogido en el Reglamento del Canal de Denuncias, accesible públicamente, el cual establece las fases de tramitación, las garantías aplicables al informante y los mecanismos de protección frente a represalias.

Este conjunto normativo y procedimental refuerza el compromiso institucional de **Grupo Silken** con una cultura organizativa basada en el cumplimiento, la ética empresarial y la transparencia, contribuyendo de manera decisiva a consolidar la confianza de los grupos de interés y asegurar la sostenibilidad del modelo de negocio a largo plazo.

3.2 Prevención de la corrupción y el soborno

La integridad, el cumplimiento normativo y la conducta ética constituyen principios rectores en la actividad desarrollada por Grupo Silken.



En este marco, se han establecido mecanismos específicos para prevenir, detectar y sancionar cualquier conducta que pueda estar vinculada directa o indirectamente a prácticas corruptas o de soborno.

El compromiso con la transparencia y el cumplimiento se traduce en una política de tolerancia cero frente a cualquier acción que pueda influir de forma indebida en procesos de decisión, tanto en el ámbito público como privado. En este sentido, queda expresamente prohibida la entrega, aceptación o solicitud de sobornos, así como cualquier tipo de pago que persiga acelerar, asegurar o facilitar trámites administrativos, autorizaciones, permisos o la gestión de mercancías y materiales.

La política de prevención de la corrupción y el soborno está respaldada por un conjunto de controles internos diseñados para garantizar la trazabilidad, legalidad y legitimidad de todas las operaciones económicas y financieras. Entre estos mecanismos destacan:

- Aplicación estricta de la normativa interna sobre medios y condiciones de pago.
- Supervisión continua del área económico-financiera, complementada con auditorías externas independientes.
- Obligación de justificación documental para todas las transacciones realizadas.
- Prohibición expresa de registros contables inexactos, incompletos o fraudulentos.
- Requisito de doble validación o firma para la autorización de cualquier operación financiera.

Estos instrumentos forman parte del sistema integral de control interno y se encuentran alineados con la normativa vigente y con los principios del Sistema de Gestión de Compliance Penal. La implementación de estas medidas contribuye a fortalecer una cultura organizativa basada en la legalidad, el control riguroso de los recursos y la prevención de riesgos legales y reputacionales.

3.3 Fiscalidad responsable

La actuación de Grupo Silken en materia fiscal se rige por principios de legalidad, transparencia y responsabilidad, en línea con el compromiso de la organización con una gestión ética y conforme a derecho.

La política tributaria se fundamenta en el cumplimiento íntegro de las obligaciones fiscales en cada una de las jurisdicciones donde se desarrolla actividad económica, asegurando una contribución efectiva al sostenimiento de los servicios públicos y al desarrollo de los entornos en los que opera.

La función fiscal se encuentra externalizada, lo que permite garantizar un elevado estándar técnico, rigor normativo y trazabilidad en la gestión. Este modelo facilita el alineamiento con las normativas tributarias nacionales y europeas, y refuerza el principio de actuación bajo criterios de diligencia y prudencia fiscal.

El resultado del ejercicio 2024, en comparación con el ejercicio 2023 es el detallado a continuación:

2024	2023
7,2 M €	4,7 M €

La información relativa a los tributos pagados y devengados en los ejercicios 2024 y 2023, incluyendo su naturaleza y desglose, se encuentra recogida de forma detallada en la Memoria Consolidada de las Cuentas Anuales, en cumplimiento de los principios de transparencia fiscal, rendición de cuentas y comunicación financiera responsable.

04
**Silken, la
calidad que
marca la
diferencia**



04 Silken, la calidad que marca la diferencia

Ofrecer una experiencia auténtica, envolvente y cuidadosamente diseñada es el propósito que guía cada decisión en Grupo Silken.



Desde el primer contacto hasta el final de cada estancia, se promueve una **relación con el cliente que va más allá del servicio tradicional**, basada en la atención al detalle, la cercanía profesional y el compromiso con una hospitalidad que deja huella. Cada hotel se convierte en un espacio en el que la funcionalidad, el confort y la atención personalizada se integran para crear un entorno que refleja los valores y la esencia del grupo.

Con el propósito de fidelizar desde la experiencia, **disponemos de mecanismos específicos que reconocen al cliente como eje central de la estrategia de servicio**. A través del programa Silken Rewards, se accede a una gama de beneficios exclusivos pensados para enriquecer cada estancia: descuentos personalizados, mejoras de categoría en habitaciones, check-in anticipado, salida tardía y acceso preferente a promociones. Este programa consolida una relación más cercana con quienes valoran no solo el confort, sino también el trato diferencial y la continuidad de su vínculo con la marca.

Además, garantizamos el mejor precio disponible para todas las reservas realizadas a través del canal oficial, lo que refuerza el valor añadido de la venta directa. Este enfoque se complementa con políticas de cancelación y modificación flexibles, especialmente diseñadas para ofrecer tranquilidad, seguridad y autonomía en el proceso de reserva, aspectos especialmente valorados por los perfiles actuales de cliente.

En **Grupo Silken** hemos desarrollado un sistema estructurado de escucha activa, a través del cual se analiza de manera rigurosa la experiencia del huésped. Una vez finalizada la estancia, el cliente recibe una encuesta de satisfacción simplificada, cuya respuesta es recompensada con un incentivo directo. Esta encuesta representa solo uno de los canales habilitados para recoger información, que incluyen también la atención en recepción, formularios web, redes sociales y plataformas de opinión como Google. Toda esta información se centraliza en una plataforma especializada de gestión de la experiencia, lo que permite sistematizar el análisis y facilitar la toma de decisiones orientada a la mejora continua.

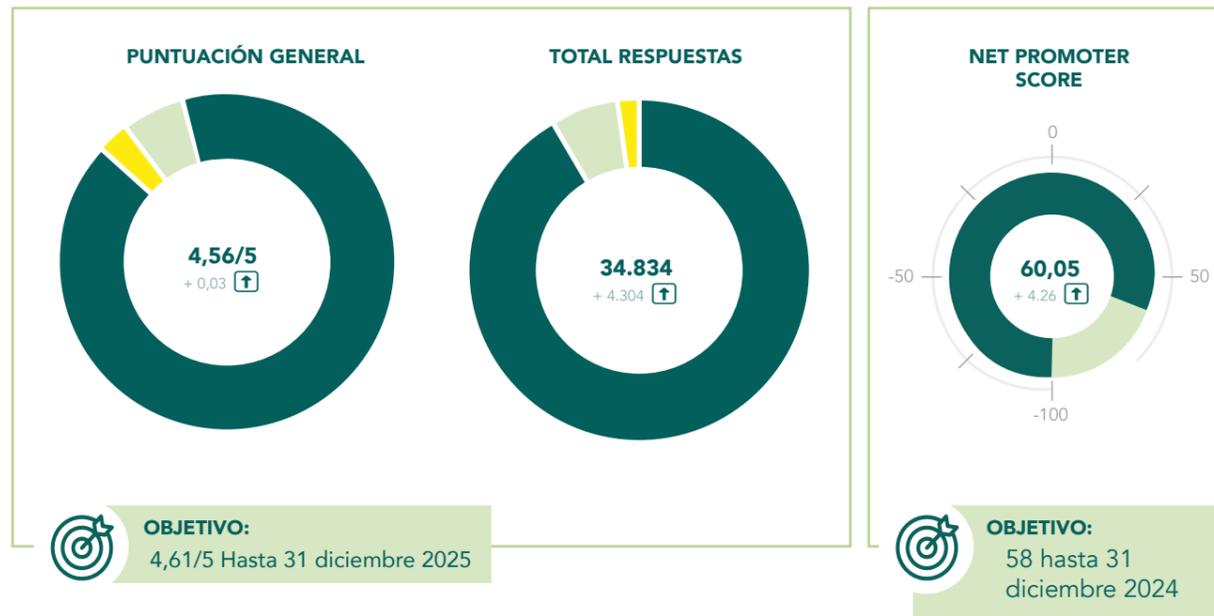
La operativa de atención está regulada por un **Manual de Gestión de Clientes** que establece criterios de actuación homogéneos, plazos máximos de respuesta y protocolos para la interlocución con cada cliente. Según este modelo, se responde al 100% de las encuestas recibidas en un plazo máximo de 48 horas y al 100% de los comentarios negativos o neutros en plataformas digitales en un plazo no superior a 72 horas. Además, al menos el 50% de las opiniones positivas también reciben respuesta, reflejando el compromiso por una interacción cercana, no únicamente correctiva.

Este sistema se gestiona desde el Departamento de Gestión de Clientes, en colaboración estrecha con los responsables designados en cada hotel. Esta estructura descentralizada pero coordinada permite asegurar la contextualización de cada respuesta, al tiempo que garantiza la coherencia de la estrategia de servicio en toda la red hotelera. El proceso de revisión se completa con un seguimiento mensual, a partir del cual se elabora un informe analítico compartido con los equipos operativos y las áreas corporativas, permitiendo identificar fortalezas, detectar áreas de mejora y sistematizar buenas prácticas.

En base a esta información, **se elabora un Plan Anual de Mejora de la Satisfacción del Cliente, que se alinea con los objetivos estratégicos de la compañía y se desarrolla de manera transversal con los departamentos implicados**. Esta iniciativa no solo refuerza la capacidad de respuesta, sino que consolida una cultura interna orientada al aprendizaje continuo, a la excelencia operacional y al fortalecimiento del vínculo con los públicos clave.

Así, la calidad en **Grupo Silken** no se limita a la infraestructura o al servicio, sino que se materializa en cada interacción, en cada decisión de diseño, y en cada proceso pensado desde la perspectiva del cliente. **Es una propuesta que combina visión estratégica, tecnología aplicada y vocación por la mejora**, transformando cada estancia en una oportunidad para generar conexión, lealtad y diferenciación duradera y significativa.

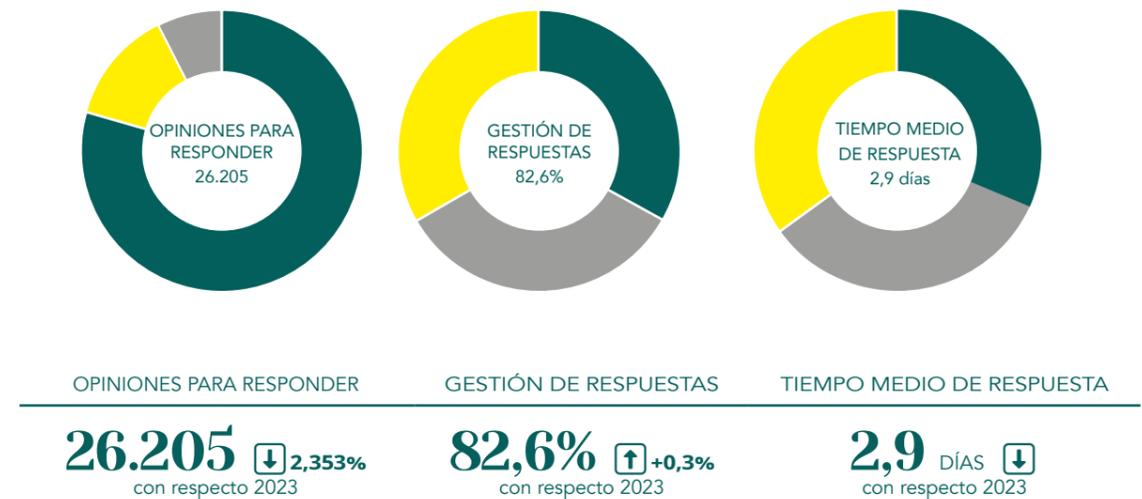
En el año 2024, se continúa con la sistemática de evaluación de la satisfacción del cliente, en base a diferentes métricas: GRI (Global Review Index), NPS (Net Promotor Score), GSS (Gross Satisfaction Score) y CQI (Competitive Quality Index). A tenor de los resultados obtenidos en los hoteles del **Grupo** y de forma general, se deduce que los clientes valoran satisfactoriamente la calidad de los hoteles, tanto a nivel de estancia como de las prestaciones y servicios ofrecidos, y lo recomendarían a su vez, a otros clientes. En el global de hoteles de la cadena los resultados de GRI son excelentes, no solo mejores respecto a 2023, sino que se supera el objetivo previsto.



Atendiendo a la comparativa respecto al anterior ejercicio 2023, y a las valoraciones registradas en las principales plataformas de búsqueda y gestión de reservas, se obtienen los siguientes resultados de satisfacción de clientes para 2024:

PLATAFORMA	ÍNDICE (%)	VARIACIÓN CON RESPECTO EJERCICIO 2023 (%)	PUNTUACIÓN
Booking.com	85,8	+ 0,2 ↑	8,5/10
Google	86,2	+0,2 ↑	4,2/5
Hotels.com	87,1	+0,3 ↑	-
Expedia	88,0	+0,6 ↑	8,6/10
Tripadvisor	79,1	+0,8 ↑	3,9/5

En cuanto a la gestión de las respuestas a las reseñas/opiniones de clientes, se reportan los siguientes datos:



DISTRIBUCIÓN	RESPONDIDAS	TASA DE RESPUESTA Y VARIACIÓN CON RESPECTO A 2023 (%)	TIEMPO PROMEDIO (DÍAS) Y COMPARATIVA CON 2023
TODAS	21,658/ 26,205	82,6% ↓ 0,3%	2,9d ↓
POSITIVAS	17,265 / 20,903	82,6% ↑ 1,2%	2,9d ↓
NEUTRALES	2,805/3,382	82,9% ↑ 3,1%	3,1d ↓
NEGATIVAS	1,588/1,920	82,7% ↓ 3,0%	3,2d ↓

Durante este 2024 finalizamos la implementación de un chatboot, plataforma de comunicación que nos ha permitido mejorar la respuesta hacia nuestros clientes. Responde al 85% de las consultas de nuestros huéspedes al instante. Directamente, desde nuestro sitio web, redes sociales o whatsapp, simplifica la experiencia de nuestros huéspedes desde la reserva hasta el proceso de check-out.

En tan solo un año de histórico hemos percibido un incremento en las siguientes palancas:

- Impulsa reservas directas y oportunidades de upselling
- Automatiza tareas repetitivas con inteligencia artificial
- Reduce tareas repetitivas con la automatización de IA

4.1 Mejoras a disposición de los clientes

Durante 2024 Grupo Silken ha implementado mejoras para garantizar la satisfacción de los clientes.

Modernización y reformas integrales

- A lo largo de 2024 se han llevado a cabo reformas en varios hoteles, con el objetivo de elevar la categoría y modernizar tanto habitaciones como zonas comunes. Estas reformas incluyen la actualización de servicios y la mejora de salones de eventos, lo que contribuye a una experiencia más cómoda y personalizada para los huéspedes.

Innovación tecnológica y digitalización

- La cadena ha apostado fuertemente por la digitalización de sus procesos. La integración de sistemas como Witbooking (motor de reservas), Ulyses Cloud (PMS) y Stripe (pasarela de pago) permite automatizar operaciones, reducir errores y ofrecer una experiencia de pago fluida y segura. Esta transformación tecnológica agiliza la gestión de reservas y mejora la seguridad, facilitando una experiencia sin fricciones para el cliente y aumentando la tasa de conversión en el canal directo.

Sostenibilidad y eficiencia energética

- Consciente del impacto medioambiental del sector y de las nuevas demandas de los clientes, Grupo Silken lleva años adoptando diversas medidas para reducir su impacto ambiental y mejorar la eficiencia energética. En colaboración con Schneider Electric, Grupo Silken ha desarrollado una estrategia de descarbonización y eficiencia energética en la que se han identificado más de 100 medidas de conservación de energía, centradas en áreas como calderas, refrigeración y sistemas HVAC, con el potencial de reducir las emisiones de CO₂. Durante 2024 se han realizado reformas para incorporar sistemas más eficientes, de manera que se ha sustituido el gas, excepto en cocinas, por bombas de calor o enfriadoras.



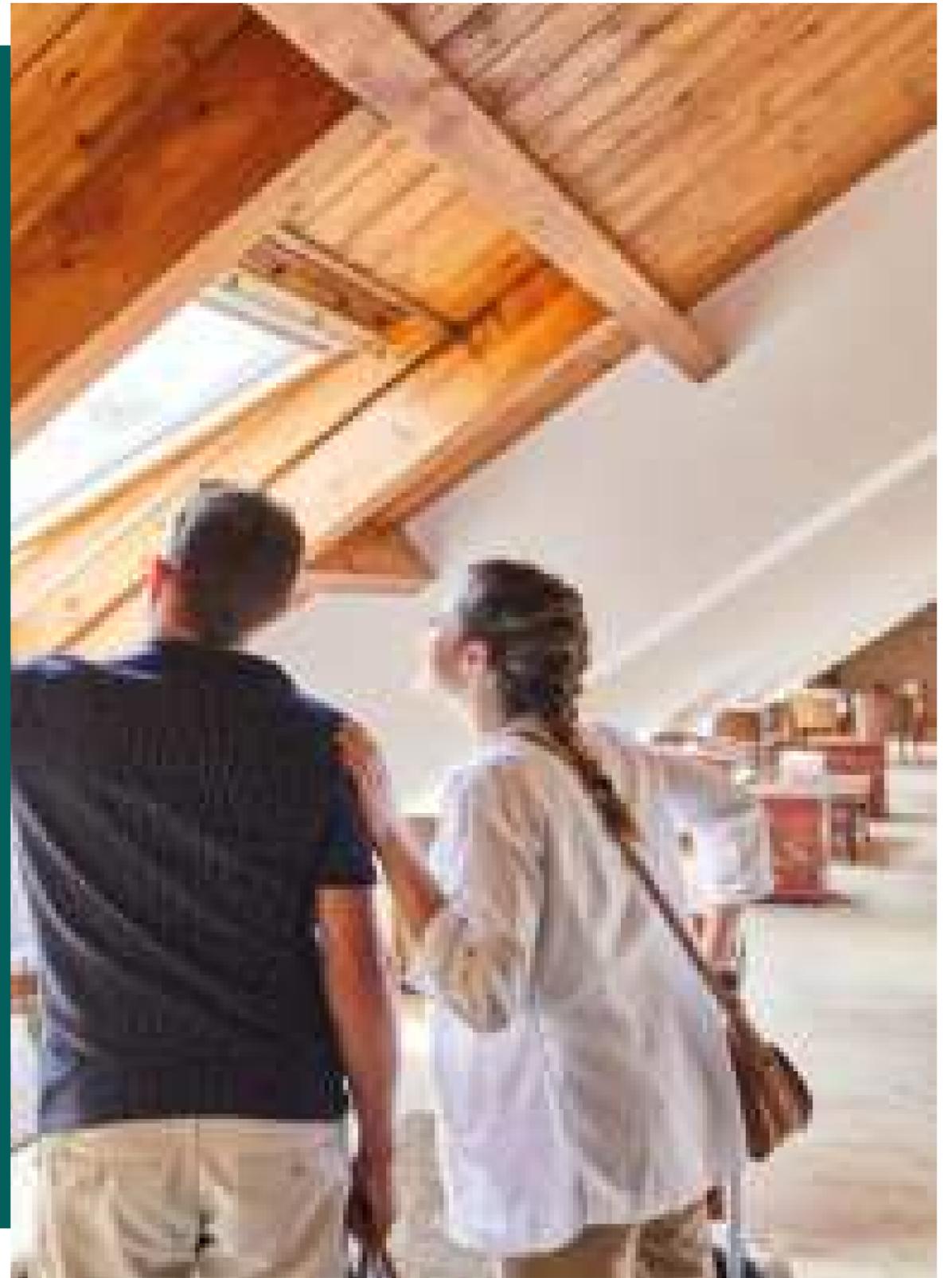
Innovación en servicios y expansión

- La cadena continúa ampliando su oferta con nuevos hoteles boutique y eco-hoteles, así como la expansión internacional, lo que diversifica la experiencia del cliente y responde a diferentes perfiles de viajeros.

Mantenimiento y funcionamiento durante reformas

- La remodelación de instalaciones se ha realizado manteniendo la operativa normal de los hoteles, evitando molestias a los clientes y garantizando la continuidad en la calidad del servicio.

05
**Nuestro
compromiso
con las
personas**



5.1 El equipo Silken

El equipo humano constituye un componente esencial para el funcionamiento y la continuidad de Grupo Silken. La calidad del servicio, la experiencia del cliente y la solidez del modelo operativo están directamente vinculadas a la profesionalidad, dedicación y capacidad de las personas que integran la organización.

En este contexto, se impulsa una gestión del talento basada en la estabilidad, el desarrollo profesional y la mejora continua. El objetivo es generar entornos de trabajo seguros, eficientes y orientados a la mejora del desempeño, promoviendo una cultura en la que cada persona pueda desarrollar su potencial y contribuir activamente a los objetivos colectivos.

La formación se concibe como un elemento estratégico dentro de la política de personas. **Cada unidad operativa identifica las necesidades formativas de sus equipos, trasladándolas a la Dirección de Recursos Humanos,** que coordina la planificación global. Este enfoque permite adecuar la capacitación a los perfiles y funciones, al tiempo que se refuerzan habilidades técnicas y competencias transversales.

Durante 2024, **se impartieron un total de 3.633 horas de formación,** frente a las 3.322 horas registradas en 2023, lo que refleja una evolución positiva en la inversión en conocimiento y desarrollo. Cabe destacar en 2024, la formación realizada por los responsables de sala y eventos con uno de nuestros principales proveedores, Codorniu. El objetivo de esta formación se centraba en proporcionar conocimientos especializados sobre las distintas variedades de uvas y tipos de vinos, con el fin de fortalecer las capacidades de los responsables en el asesoramiento al cliente. La formación se desarrolló en las instalaciones del proveedor, con un somelier de Codorniu, acompañada de una visita guiada a la propia bodega (Bodegas Bilbaínas).



A continuación, se incluye el desglose correspondiente a las horas de formación por categoría profesional y género:

Horas de formación por categoría profesional

	2024			2023		
	H	M	TOTAL	H	M	TOTAL
Director/a	96	13	109	47	12	59
Mando intermedio	303	908	1.211	534	458	992
Resto personal	591	1.132	1.723	735	1.356	2.091
Técnicos/as, administrativos/as y comerciales	115	475	590	44	136	180
TOTAL	1.105	2.528	3.633	1.360	1.962	3.322

La política de promoción interna constituye un mecanismo prioritario para el reconocimiento del esfuerzo, el aprovechamiento del talento y la consolidación de trayectorias profesionales. Las vacantes se comunican por canales internos con el fin de ofrecer oportunidades de crecimiento y reforzar el sentido de pertenencia.

En los procesos de selección se valora tanto la capacitación técnica como la actitud, el compromiso y la capacidad de adaptación a la cultura corporativa. La identificación de perfiles alineados con los valores del grupo es clave para garantizar la coherencia del servicio y la sostenibilidad del equipo humano.

Todas las nuevas incorporaciones reciben un manual de bienvenida que contiene información estructurada sobre la organización, sus valores, políticas internas y estándares de comportamiento. Este documento tiene como propósito facilitar la integración, homogeneizar la experiencia de incorporación y asegurar una comprensión clara de las expectativas asociadas a cada puesto.

El modelo de gestión de personas de **Grupo Silken** se apoya en principios de cercanía, claridad y desarrollo profesional, apostando por un entorno laboral que favorece la confianza, la colaboración y el compromiso a largo plazo.

En el último trimestre de 2024, se incorpora, como prueba piloto en Sevilla, un programa de gestión de RRHH o "Portal del empleado", para la gestión integral de todas las áreas que tienen que ver con la gestión de personas, desde el control horario y la gestión de turnos y ausencias, hasta la gestión documental, el onboarding del empleado, la comunicación interna, el reclutamiento y selección, hasta la gestión del clima laboral. Este programa para la gestión de RRHH se extenderá durante 2025 al resto de hoteles.



5.2 Igualdad, diversidad y conciliación

En un entorno empresarial que exige cada vez mayor responsabilidad en la gestión del capital humano, Grupo Silken integra la igualdad de oportunidades, la diversidad, la inclusión y la conciliación como pilares estructurales de su modelo de gestión de personas.

Estos principios no solo responden al cumplimiento normativo, sino que **se consideran elementos clave para generar entornos de trabajo sostenibles, competitivos y alineados con los valores corporativos.**

La organización promueve una cultura laboral basada en el respeto, la equidad y la no discriminación, favoreciendo la atracción y retención del talento en condiciones que aseguran un desarrollo profesional justo y accesible. Este compromiso se articula a través de políticas que tienen como objetivo construir entornos inclusivos, seguros y orientados a potenciar las capacidades individuales de manera equitativa en todas las áreas de actividad.

En cumplimiento con la normativa vigente, **se han implementado planes de igualdad** en aquellos centros en los que el volumen de plantilla así lo requiere. Estos instrumentos, plenamente registrados, actúan como herramientas de planificación estratégica para garantizar la igualdad de trato y oportunidades. En el caso del Hotel Amara Plaza, el proceso de negociación de su plan se encuentra en fase avanzada, con previsión de registro durante el ejercicio 2025.

Además, **se dispone de un protocolo de actuación para la prevención y actuación frente a situaciones de acoso,** aplicable en todos los centros de trabajo y comunicado formalmente a toda la plantilla. Este procedimiento incluye mecanismos específicos para identificar, tratar y resolver situaciones que atenten contra la dignidad de las personas, garantizando la confidencialidad y el respeto en todo el proceso. En este sentido, durante el ejercicio 2024, al igual que en 2023, no se han recibido denuncias relacionadas con acoso o discriminación, reflejo de la eficacia de los mecanismos preventivos establecidos.

La **inclusión laboral de personas con discapacidad** forma parte de la política activa de diversidad. Esta se materializa tanto mediante contrataciones directas como a través de acuerdos con centros especiales de empleo, cumpliendo con lo dispuesto en la normativa aplicable. Al cierre del ejercicio 2024, 8 personas con discapacidad forman parte de la plantilla, cifra ligeramente superior al año anterior (7 personas en 2023). **Todos los hoteles disponen de las adaptaciones necesarias para garantizar la accesibilidad universal, incluyendo infraestructura física, equipamiento y recursos de apoyo para facilitar la movilidad y la integración plena.**

La conciliación de la vida personal, familiar y profesional constituye un eje fundamental en el diseño de las condiciones laborales. En las oficinas centrales se han habilitado medidas de flexibilidad como horarios ajustables, jornada intensiva en verano y teletrabajo en situaciones debidamente justificadas, como cuidados familiares o circunstancias excepcionales. En el ámbito hotelero, la organización del trabajo se ajusta a los convenios colectivos sectoriales aplicables en cada provincia, garantizando el cumplimiento normativo y la equidad entre centros.

En conjunto, estas acciones consolidan un modelo de gestión que sitúa a las personas en el centro de la estrategia organizativa. El respeto a la diversidad, la promoción de la igualdad efectiva y la compatibilidad entre las distintas dimensiones de la vida forman parte de una cultura corporativa orientada al compromiso, la calidad y la sostenibilidad del proyecto empresarial.

5.3 Seguridad, salud y bienestar laboral

La gestión de la seguridad, la salud y el bienestar laboral se encuentra plenamente integrada en el modelo organizativo de Grupo Silken, respondiendo a un enfoque estructurado que combina el cumplimiento normativo con la anticipación de riesgos operativos.

Esta visión se traduce en un sistema preventivo alineado con los estándares técnicos vigentes, que permite abordar de forma sistemática los factores que pueden afectar a la integridad física y al estado de salud del personal en el desarrollo de sus funciones.

El servicio de prevención, de carácter externo, opera bajo la coordinación directa del área de Recursos Humanos, lo que garantiza una supervisión especializada y la aplicación homogénea de las medidas preventivas en todos los centros de trabajo. La gestión de la prevención se implementa desde una perspectiva transversal, presente en el diseño de los procesos operativos, en la planificación anual de recursos y en los sistemas de evaluación interna.

Se ha reforzado la vigilancia de la salud mediante la incorporación de pruebas diferenciadas por sexo y grupo de riesgo en los reconocimientos médicos. En el caso de los hombres mayores de 40 años, se ha incluido la prueba del antígeno prostático específico (PSA), mientras que para las mujeres se han incorporado análisis orientados a la detección de marcadores tumorales. La colaboración de Grupo Silken con asociaciones vinculadas con procesos oncológicos pone de manifiesto nuestra sensibilidad con respecto a la salud y difundimos entre nuestros empleados la necesidad de realizarse chequeos y revisiones como herramientas de prevención. Es por ello que también orientamos nuestra política sanitaria a la detección temprana y la protección del personal.

En lo que respecta a la siniestralidad laboral, durante 2024 se han registrado 46 accidentes de trabajo con baja, todos ellos de carácter leve (15 hombres y 31 mujeres). No se han identificado enfermedades profesionales.



A continuación, se presentan los índices de siniestralidad correspondientes al período analizado, los cuales permiten monitorear el desempeño preventivo y orientar la toma de decisiones en materia de control de riesgos:

SOCIEDAD	INDICE DE FRECUENCIA		INDICE DE GRAVEDAD	
	2024	2023	2024	2023
HOTEL TORMES, S.A. (Rona Dalba)	-	78,56	-	3,19
SERVICIOS TURÍSTICOS DE SARDINERO, S.L.U. (Rio Santander)	-	14,63	-	0,41
HOTELERA COSLADA, S.A.U. (Puerta Madrid)	28,25	28,62	0,74	0,57
SERVICIOS TURÍSTICOS DE VALLADOLID, S.L.U. (Juan de Austria)	-	13,84	-	0,35
SERVICIOS TURÍSTICOS DE INDAUTXU, S.L.U. (Indautxu)	22,92	36,25	1,58	0,88
HOTELERA ARLANZA, S.A.U. (Gran Teatro)	15,75	67,27	0,08	1,35
SERVICIOS TURÍSTICOS DURANGUESES, S.L.U. (Durango)	93,06	24,75	1,72	0,85
SERVICIOS TURÍSTICOS DE AMARA, S.L.U. (Amara Plaza)	27,38	16,90	1,80	0,26
SERVICIOS TURÍSTICOS DE HISPALIS, S.L.U. (Al-Andalus)	44,62	35,02	2,01	1,12
HOTELERA FORCINO, S.L.U. (Silken Ramblas)	54,59	25,84	1,64	0,90
CARDENAL BENLLOCH, S.L.U. (Silken Puerta Valencia)	12,09	12,41	1,18	0,14
HOTELERA RECAREDO, S.A.U. (Silken Ordesa)	16,08	26,27	0,16	0,29
SERVICIOS TURÍSTICOS DE SANTANDER, S.L.U. (Silken Coliseum)	32,26	14,49	4,76	0,36
SERVICIOS TURÍSTICOS CIUDAD REAL (Silken Alfonso X)	52,68	-	2,79	-
HOTEL ATLANTIDA, S.L.U. (Silken Atlántida)	-	11,82	-	0,09

Los índices se han calculado teniendo en cuenta las siguientes fórmulas:
 I.F.=(Nº total de accidentes)/(Nº total de horas trabajadas) x10⁶
 I.G.=(Nº de jornadas perdidas por accidente)/(Nº total de horas trabajadas) x10³

5.4 Relaciones sociales

Un entorno laboral estable, justo y normativamente alineado requiere de marcos de relación que aseguren la participación activa de los equipos y una interlocución fluida con sus representantes.

En este contexto, **Grupo Silken configura sus relaciones laborales bajo criterios de legalidad, adaptabilidad territorial y compromiso con la representación colectiva**, integrando mecanismos que permiten responder con equilibrio a las necesidades operativas y los derechos laborales reconocidos.

La estructura laboral se articula conforme a los convenios colectivos sectoriales aplicables en cada una de las comunidades autónomas donde se desarrolla actividad. Esta adecuación normativa garantiza homogeneidad en el cumplimiento de obligaciones, respeto a la diversidad normativa regional y coherencia en la aplicación de condiciones laborales equitativas.

En aquellos centros donde la legislación lo exige y se justifica la representación legal de las personas trabajadoras, **se mantiene una interlocución continua mediante canales formales de diálogo**. Esta dinámica permite abordar, desde una perspectiva técnica y estructurada, las cuestiones que afectan a la organización del trabajo, las condiciones contractuales o las políticas internas, promoviendo así la participación en la toma de decisiones laborales.

Complementariamente, **se dispone de comités de seguridad y salud en los centros con mayor volumen de plantilla**. Estos órganos actúan como instancias de consulta y seguimiento sobre medidas preventivas, evaluación de riesgos y bienestar en el entorno de trabajo. Su funcionamiento permite detectar áreas de mejora, plantear recomendaciones y supervisar la eficacia de las actuaciones implantadas en materia de prevención.

El establecimiento de mecanismos formales de participación no solo refuerza la operativa diaria, sino que contribuye de manera decisiva a consolidar relaciones laborales basadas en el respeto, la transparencia y la corresponsabilidad. Este enfoque favorece un entorno de trabajo cohesionado, en el que la representación de intereses colectivos se integra como parte activa del proceso de toma de decisiones, fortaleciendo la confianza interna y la estabilidad organizativa

5.5 Datos de empleo

La caracterización de la plantilla correspondiente al cierre del ejercicio 2024 proporciona una base analítica clave para evaluar la distribución del capital humano en la organización.

A través de variables como género, edad y categoría profesional, se obtiene una visión precisa de la composición del equipo y su configuración operativa.

La desagregación de estos datos permite identificar patrones relevantes y evaluar la alineación entre la estructura laboral y los objetivos de gestión definidos, en especial en ámbitos como la igualdad de oportunidades, la diversidad y la adecuación organizativa. Este enfoque facilita, además, el seguimiento sistemático de la evolución interanual y la medición del impacto de las políticas implantadas en materia de personas.



El tratamiento técnico de la información laboral contribuye a una gestión más eficaz de los recursos humanos, aportando elementos de diagnóstico útiles para la toma de decisiones en planificación, desarrollo y sostenibilidad del empleo.

A continuación, se presentan los indicadores correspondientes al ejercicio 2024, organizados por las dimensiones clave que estructuran la composición del equipo:

Personas trabajadoras por género	2024		2023	
	Hombres	Mujeres	Hombres	Mujeres
Hombres	371		341	
Mujeres		657		604
Total	1.028		945	

Personas trabajadoras por edad	2024			2023		
	H	M	Total	H	M	Total
Menor de 30 años	51	86	137	46	62	108
Entre 30 y 50 años	215	354	569	203	356	559
Más de 50 años	105	217	322	92	186	278
Total	371	657	1.028	341	604	945

El 55% de nuestro equipo tiene entre 30 y 50 años (59% en 2023).

Personas trabajadoras por categoría profesional	Director/a		Mando intermedio		Técnicos/as, administrativos/as y comerciales		Resto personal		Total	
	2024	2023	2024	2023	2024	2023	2024	2023	2024	2023
Hombre	21	18	88	90	17	12	245	221	371	341
Mujer	5	6	106	98	41	33	505	467	657	604
Total	26	24	194	188	58	45	751	688	1.028	945

El 64% de nuestro equipo está compuesto por mujeres (64% en 2023).

Las tablas incluidas a continuación ofrecen una detallada de la visión de la plantilla a 31 de diciembre de 2024, segmentada por tipo de contrato, género y categoría profesional. La incorporación de datos comparativos respecto a ejercicios anteriores permite observar la evolución de la estructura laboral, identificar tendencias relevantes en materia de empleabilidad y analizar la consolidación de perfiles en función de los distintos niveles de responsabilidad.

Tipo de contrato	Contrato indefinido		Contrato temporal		Total	
	2024	2023	2024	2023	2024	2023
Hombre	353	321	18	20	371	341
Mujer	604	564	53	40	657	604
Total	957	885	71	60	1.028	945

Tipo de contrato por categoría profesional	Contrato indefinido		Contrato temporal		Total	
	2024	2023	2024	2023	2024	2023
Director/a	26	24	-	-	26	24
Mando intermedio	191	183	3	5	194	188
Resto personal	685	633	66	55	751	688
Técnicos/as, administrativos/as y comerciales	55	45	2	-	57	45
Total	957	885	71	60	1.028	945

Tipo de contrato por rango de edad	Contrato indefinido		Contrato temporal		Total	
	2024	2023	2024	2023	2024	2023
Menor de 30 años	115	86	22	22	137	108
Entre 30 y 50 años	527	528	42	31	569	559
Más de 50 años	315	271	7	7	322	278
Total	957	885	71	60	1.028	945

La generación de empleo estable y de calidad constituye una prioridad dentro del modelo de gestión de personas. En este sentido, el 93% de la plantilla contaba con contrato indefinido a cierre del ejercicio 2024, consolidando así la tendencia positiva registrada en ejercicios anteriores (93 % en 2023), y reflejando el compromiso con la estabilidad laboral como eje estratégico de la política de empleo.

A cierre del ejercicio 2024, la distribución de la plantilla según el tipo de jornada contratada se presenta desagregada por género, tramo de edad y categoría profesional. Esta información permite analizar el grado de flexibilidad laboral, así como la adecuación entre las necesidades operativas y las condiciones contractuales vigentes, facilitando el seguimiento de las políticas de conciliación e igualdad de oportunidades aplicadas en la organización.

Personas trabajadoras por tipo de jornada y categoría profesional	Director		Mando intermedio		Técnicos/as, administrativos/as y comerciales		Resto personal		Total	
	2024	2023	2024	2023	2024	2023	2024	2023	2024	2023
Jornada completa	25	24	191	186	56	44	722	656	994	910
Jornada parcial	1	-	3	2	1	1	29	32	34	40
Total	26	24	194	188	57	45	751	688	1.028	945

Personas trabajadoras por tipo de jornada y género

	Jornada completa		Jornada parcial		Total	
	2024	2023	2024	2023	2024	2023
Hombre	360	333	11	8	371	341
Mujer	634	577	23	27	657	604
Total	994	910	34	35	1.028	945

Personas trabajadoras por tipo de jornada y rango de edad

	Jornada completa		Jornada parcial		Total	
	2024	2023	2024	2023	2024	2023
Menor de 30	128	101	9	7	137	108
Entre 30 y 50	554	539	15	20	569	559
Mayor de 50	312	270	10	8	322	278
Total	994	910	34	35	1.028	945

Así mismo, las medidas para favorecer la conciliación de la vida familiar y laboral que ponemos a disposición de la plantilla contribuyen, en muchas circunstancias, a que no sea necesario acogerse a una jornada parcial, por ello el 96% de nuestro equipo cuenta con contratos a jornada completa (96% en 2023).

En relación con las salidas registradas durante el ejercicio 2024, a continuación se presenta la información comparativa respecto al año 2023. Los datos incluyen el número total de desvinculaciones, desglosadas por género, tramo de edad y categoría profesional, permitiendo analizar la rotación de personal y detectar posibles tendencias asociadas a la dinámica laboral del ejercicio evaluado.

Desvinculaciones a 31/12

	M		H		Total	
	2024	2023	2024	2023	2024	2023
Resto personal	8	9	5	9	13	18
- Menor de 30	1	3	-	-	4	3
- Entre 30 y 50	4	3	3	8	7	11
- Mayor de 50	3	3	1	1	4	4
Técnicos/as, administrativos/as y comerciales	-	1	1	-	1	1
- Entre 30 y 50	-	-	1	-	1	-
- Mayor de 50	-	1	-	-	-	1
Director	-	-	1	-	1	-
- Entre 30 y 50	-	-	1	-	1	-
Mando intermedio	2	-	2	-	4	-
- Entre 30 y 50	2	-	1	-	3	-
- Mayor de 50	-	-	1	-	1	-
Cocina	-	-	-	1	-	1
- Entre 30 y 50	-	-	-	1	-	1
Total	10	10	9	10	19	20

5.6 Remuneración competitiva

El modelo retributivo implantado responde a una estructura basada en la responsabilidad funcional, los criterios de objetividad y la adecuación a las condiciones del mercado.

La compensación económica se determina conforme al puesto desempeñado y al marco normativo aplicable, con referencia a los convenios colectivos sectoriales y, en su caso, acuerdos específicos de empresa.

Este enfoque garantiza una política de compensación coherente con la posición profesional, competitiva en el entorno sectorial y ajustada a las exigencias técnicas y operativas de cada función. La revisión periódica de las condiciones salariales permite mantener un equilibrio entre sostenibilidad empresarial, reconocimiento del desempeño y atracción de talento.

En materia de equidad, el sistema incorpora el principio de igualdad retributiva, asegurando la inexistencia de diferencias salariales por razón de género en trabajos de igual valor. La aplicación de criterios técnicos homogéneos y la trazabilidad de las decisiones retributivas refuerzan la transparencia y minimizan el riesgo de sesgos.

Con el objetivo de garantizar un análisis riguroso, se presentan a continuación las remuneraciones medias correspondientes a los ejercicios 2024 y 2023, segmentadas por género, edad y categoría profesional. Esta información permite evaluar de forma técnica la evolución del sistema y detectar, en caso de existir, posibles brechas retributivas.

Remuneración media (en euros) Por género

Remuneración media mujeres (en euros)		Remuneración media hombres (en euros)		Remuneración media total (en euros)	
2024	2023	2024	2023	2024	2023
23.900	21.375	30.025	27.778	26.110	23.686

La remuneración media del hombre es superior a la de la mujer, principalmente debido a que los puestos de mayores responsabilidades están ocupados por hombres.

Remuneración media (en euros) por edad y género

	Menor de 30 años		Entre 30 y 50 años		Más de 50 años		Total	
	2024	2023	2024	2023	2024	2023	2024	2023
Mujeres	21.682	19.429	23.676	20.685	25.145	23.347	23.900	21.376
Hombres	22.167	18.116	29.027	27.055	35.886	34.205	30.025	27.778
Total	21.863	18.870	25.697	22.998	28.647	26.940	26.110	23.686

Remuneración media (en euros) por género y categoría profesional

	Director/a		Mando intermedio		Técnicos/as, administrativos/as y comerciales		Resto personal		Total	
	2024	2023	2024	2023	2024	2023	2024	2023	2024	2023
Mujeres	71.711	65.821	30.430	28.865	31.128	30.029	21.488	18.621	23.900	21.376
Hombres	104.136	104.107	33.712	30.944	26.353	26.353	22.603	20.445	30.025	27.778
Total	97.900	94.535	31.918	29.861	29.704	29.704	21.852	19.207	26.110	23.686

En coherencia con los principios de igualdad de trato y no discriminación, el indicador de brecha salarial correspondiente al ejercicio 2024 se sitúa en 20%, lo que representa una reducción respecto al valor registrado en 2023. Esta mejora responde a la aplicación progresiva de medidas correctoras orientadas a la armonización del sistema retributivo, especialmente en los niveles intermedios y operativos, donde se ha identificado mayor sensibilidad a este indicador. El seguimiento periódico de esta métrica se ha consolidado como un instrumento clave para avanzar hacia una distribución más equitativa de la compensación.

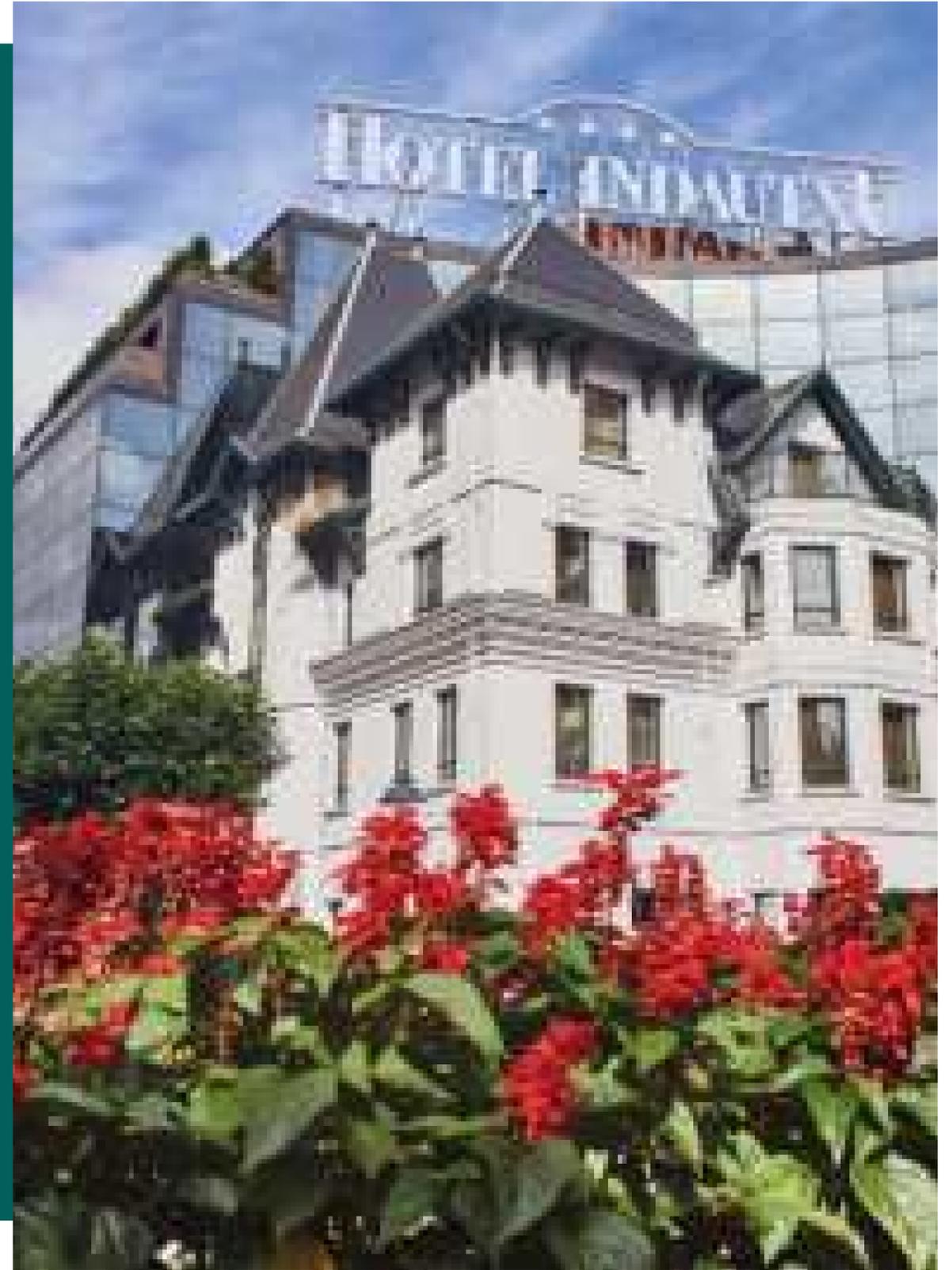
En lo relativo a la alta dirección, **Grupo Silken** cuenta con la figura de un Administrador Único, cuya retribución se encuentra reflejada en la Memoria Consolidada de las Cuentas Anuales, en cumplimiento de los principios de transparencia y conforme a las obligaciones establecidas por la normativa contable y de buen gobierno.

Adicionalmente, la ratio entre el salario mínimo de entrada y el salario mínimo legal vigente en cada territorio en el que se desarrolla actividad se mantiene en línea o por encima de los umbrales legales, garantizando condiciones de acceso que respetan los estándares laborales y los compromisos asumidos en materia de responsabilidad social.



06

Construyendo una Gestión Ambiental Resiliente



06 Construyendo una Gestión Ambiental Resiliente

En un contexto empresarial marcado por la transformación estructural hacia modelos más resilientes, la integración de criterios responsables en la gestión se ha consolidado como una palanca clave para la generación de valor.

La planificación estratégica ha evolucionado hacia un enfoque orientado a fortalecer capacidades organizativas, optimizar el uso de los recursos y anticipar los desafíos regulatorios y operativos que plantean la transición ambiental y social.

Durante el ejercicio 2024, se ha continuado con el desarrollo del Plan Director de Sostenibilidad, concebido como instrumento central para la definición y despliegue de la estrategia ESG. Su desarrollo ha permitido avanzar en la construcción de una hoja de ruta alineada con los marcos europeos de reporte y con los intereses legítimos de los grupos de interés. Su implementación está orientada a asegurar una integración transversal de los compromisos en todas las unidades operativas y en la cadena de valor, y se prevé su culminación en el próximo ejercicio.

Este avance se ha complementado con una agenda activa en eficiencia energética, circularidad y gestión de recursos, mediante iniciativas que impulsan la mejora del desempeño ambiental de los establecimientos. Las inversiones en infraestructuras se han dirigido a la mejora continua de la eficiencia de los edificios, con un enfoque que articula la digitalización, confort y racionalización de consumos. Esta estrategia se alinea con los objetivos de descarbonización definidos para los próximos años, a través de proyectos que integran tecnología, innovación y adaptación operativa.



En el marco de estos avances, se ha recibido el premio al "Impacto Sostenible" en la categoría "Impacto en mi Empresa" durante la segunda edición de los Sustainability Impact Awards, organizados por Schneider Electric en España y Portugal. Este reconocimiento pone en valor el compromiso con la descarbonización de las operaciones, una iniciativa desarrollada en colaboración con Schneider Electric como socio tecnológico, y refuerza la posición de la organización en materia de liderazgo en transición energética dentro del sector hotelero.

Como parte de este compromiso, se ha trabajado también en la mejora de la accesibilidad y la inclusión en los servicios prestados, lográndose el reconocimiento mediante el sello TUR4All, otorgado por Impulsa Igualdad. Este avance reafirma el principio de hospitalidad universal y atención sin barreras, promoviendo un enfoque inclusivo en la experiencia de alojamiento.





Además, parte de los hoteles que forman parte del portafolio de **Grupo Silken** han sido certificados bajo el sistema Ecostars, un esquema específico para el sector hotelero que evalúa el impacto ambiental por estancia y otorga eco-estrellas en función del desempeño en distintas áreas críticas como consumo energético e hídrico, huella de carbono, reciclaje, uso de productos sostenibles, alimentación responsable y prácticas sociales éticas. Este sistema, respaldado por la Organización Mundial del Turismo (OMT) y el Global Sustainable Tourism Council (GSTC), constituye un mecanismo de validación técnica y objetiva de los avances implementados.

A continuación, se presenta la relación de los establecimientos certificados durante el ejercicio 2024, junto con el nivel alcanzado:

Hoteles certificados ECOSTARS 2024	Nº Estrellas
Hotel Silken Ramblas	4*
Hotel Silken Platja d'Aro	4*
Hotel Silken Rio Santander	4*
Hotel Silken St Gervasi	3*
Hotel Silken Alfonso X	3*
Hotel Silken Al Ándalus	3*
Hotel Silken Indautxu	2*
Hotel Silken Rona Dalba	2*
Hotel Silken Amara Plaza	2*
Hotel Silken Gran Teatro	2*
Hotel Silken Coliseum	2*
Hotel Silken Atlántida	2*
Silken Gran Hotel Durango	1*
Hotel Silken Puerta Valencia	1*
Hotel Silken Ordesa	1*
Hotel Silken Puerta Madrid	1*
Hotel Silken Juan de Austria	1*

Cabe señalar que los hoteles Silken Turcosa Castellón y Silken Gran Hotel del Sella al haber sido incorporados recientemente al portafolio no han sido certificados durante este ejercicio, dado que el proceso de certificación requiere contar con datos de consumo consolidados durante un período mínimo de doce meses.



6.1 Gestión de residuos y economía circular

El control eficiente de los residuos generados y la transformación progresiva hacia modelos circulares representan un componente operativo clave dentro de la estrategia ambiental de Grupo Silken.

La estructura de gestión implantada permite no solo dar cumplimiento a los requerimientos normativos aplicables en cada territorio, sino también **avanzar hacia prácticas que reduzcan la presión sobre los recursos, mejoren la trazabilidad y prioricen la valorización frente a la eliminación.**

El sistema contempla la clasificación en origen según las fracciones generadas y su entrega a gestores autorizados para su tratamiento conforme a los principios de la jerarquía de residuos: prevención, preparación para la reutilización, reciclado y valorización. Este modelo permite maximizar el reaprovechamiento de materiales y minimizar la proporción destinada a vertedero, mejorando el rendimiento ambiental de la operación hotelera sin comprometer la calidad del servicio.

En el perímetro operativo de Grupo Silken no se generan residuos peligrosos. La composición predominante corresponde a residuos no peligrosos, entre los que destacan envases ligeros, vidrio y papel-cartón. La gestión de estos flujos se realiza conforme a los protocolos establecidos por las autoridades locales, garantizando el cumplimiento legal y técnico. En paralelo, se aplica un protocolo específico para la recolección del aceite vegetal usado, destinado íntegramente a procesos de valorización energética a través de operadores especializados en la producción de biocombustibles.

El sistema incorpora mecanismos de seguimiento cuantitativo y cualitativo, enfocados a controlar los volúmenes generados, identificar desviaciones y establecer medidas de mejora. A continuación, se detalla la evolución de los residuos gestionados durante los ejercicios 2024 y 2023:



En relación con el uso de materiales, **se ha priorizado la reducción del plástico de un solo uso, mediante la aplicación de soluciones sostenibles y funcionalmente equivalentes.** Esta línea de actuación responde tanto a criterios medioambientales como a expectativas crecientes por parte de los grupos de interés, particularmente clientes, que valoran prácticas alineadas con la sostenibilidad real y verificable.

Las medidas implantadas han sido desarrolladas con un enfoque técnico y progresivo, permitiendo mantener los estándares de calidad y medidas en los servicios ofrecidos. Entre las principales acciones destacan:

- Sustitución de envases monodosis por dispensadores recargables en productos de higiene.
- Introducción de artículos promocionales elaborados con materiales reciclados.
- Uso de envoltorios de papel reciclado para productos de higiene personal.
- Eliminación de plásticos en productos complementarios, como zapatillas y peines.
- Incorporación de vasos en cartón reciclado y pajitas de papel en sustitución del plástico convencional.
- Empleo de bolsas de basura fabricadas a partir de materiales de origen vegetal.
- Utilización de menaje compostable en servicios ocasionales, en línea con las exigencias de circularidad.

La aplicación de estas medidas se integra en una política más amplia de gestión eficiente de los recursos y reducción del impacto ambiental, reforzando el compromiso técnico y operativo de **Grupo Silken** con un modelo de negocio que incorpora la sostenibilidad como criterio estructural y no accesorio en la toma de decisiones.

6.2 Uso sostenible de los recursos

En un contexto marcado por crecientes desafíos ambientales y regulatorios, la eficiencia en el uso de recursos emerge como un eje estratégico indispensable para robustecer la resiliencia operativa de las organizaciones.

Desde esta perspectiva, la mejora continua en la gestión hídrica y energética no solo representa una respuesta técnica frente al estrés climático, sino también una manifestación tangible del compromiso con la responsabilidad en el uso de recursos naturales críticos.

Durante el ejercicio 2024, el escenario de emergencia por sequía en Cataluña ha exigido respuestas concretas e inmediatas. Ante esta situación, **Grupo Silken** ha intensificado su enfoque preventivo mediante la realización de auditorías hídricas especializadas en los establecimientos Silken Sant Gervasi y Silken Ramblas. Estas intervenciones han incluido un análisis exhaustivo de las instalaciones, consumos históricos, características técnicas de los equipos y mediciones in situ, con el objetivo de diagnosticar la efectividad de las medidas de eficiencia ya implementadas, al tiempo que se identificaron nuevas oportunidades de mejora.

El diagnóstico efectuado en el hotel Silken Ramblas dió lugar a la definición de cinco medidas prioritarias de ahorro y eficiencia, algunas de ellas de implementación inmediata y sin coste económico adicional, lo que permitirá alcanzar un potencial de reducción del consumo del 48%. Por su parte, el hotel Silken Sant Gervasi identificó seis actuaciones prioritarias, entre las cuales se destacan la optimización del sistema de bombeo, la reducción de presión en las instalaciones, el mantenimiento preventivo de dispositivos ahorradores, la instalación de contadores zonales y la implementación de sistemas inteligentes de detección de fugas. Estas medidas conjuntas proyectan un ahorro potencial global del 83%.

La planificación de estos esfuerzos se alinea con principios de mejora continua y prevención, además de responder a marcos regulatorios de carácter territorial y europeo. Asimismo, se basan en criterios de corresponsabilidad en la administración de recursos naturales cada vez más escasos, integrando una visión proactiva frente al cambio climático mediante la reducción de emisiones indirectas asociadas al uso del agua y la energía.

En continuidad con esta estrategia, durante el ejercicio 2025 se prevé la extensión de estas auditorías hídricas a nuevos establecimientos del grupo. Entre los hoteles programados para recibir estos estudios se encuentran: Hotel Silken Indautxu, Hotel Silken Amara Plaza, Silken Gran Hotel Durango, Hotel Silken Gran Teatro, Hotel Silken Puerta Valencia, Hotel Silken Atlántida, Hotel Silken Puerta Madrid y Hotel Silken Juan de Austria. Esta ampliación responde a una visión sistémica de gestión de recursos, orientada a estandarizar buenas prácticas, escalar soluciones eficaces y optimizar el desempeño hídrico en toda la red hotelera.



A continuación, se presenta el análisis de los principales indicadores de consumo correspondientes al ejercicio 2024, incluyendo su comparativa con los años anteriores. Es relevante señalar que el incremento de actividad experimentado por el grupo ha tenido un efecto directo sobre los niveles de consumo registrados, si bien estos se contextualizan en una senda de mejora relativa en términos de eficiencia por unidad de servicio.

Consumos de agua, electricidad y gas natural

	Agua	Electricidad	Gas natural
2024	226.351 m ³	15.350.368 kWh	9.549.126 kWh
2023	204.442 m ³	15.032.745 kWh	11.239.297 kWh

Consumos de otros combustibles

Consumos combustibles	kWh	
Tipo	2024	2023
Gasóleo ¹	601.305	612.042
Gasolina	380	358
GLP	-	357.059
Propano	288.488	329.639

Consumos por cliente

Agua	2024*	2023*
	0,18 m ³	0,17 m ³

Electricidad	2024*	2023*
	12,86 kWh	13,11 kWh

(*) A nivel cadena año 2024: 1.192.830 estancias de clientes; año 2023: 1.146.261 estancias de clientes.



6.3 Emisiones de gases de efecto invernadero GEI

La medición y reducción de emisiones asociadas a la actividad operativa constituye un componente estructural dentro del marco ambiental definido por Grupo Silken.

Las actuaciones desarrolladas para la reducción de emisiones se apoyan en criterios técnicos, sistemas de seguimiento interno y una planificación energética que responde tanto a las obligaciones regulatorias como a los compromisos asumidos en materia de sostenibilidad climática.

El análisis detallado de las emisiones permite establecer referencias claras sobre el comportamiento energético de los establecimientos y, a partir de ahí, orientar las decisiones hacia modelos más eficientes en consumo y menor intensidad de carbono. Esta perspectiva, sostenida sobre datos contrastables, permite dotar de coherencia técnica y operativa a las estrategias de mitigación.

En el siguiente cuadro se presenta la distribución de emisiones de CO₂ equivalente registradas en los ejercicios 2024 y 2023, clasificadas por tipo de alcance:

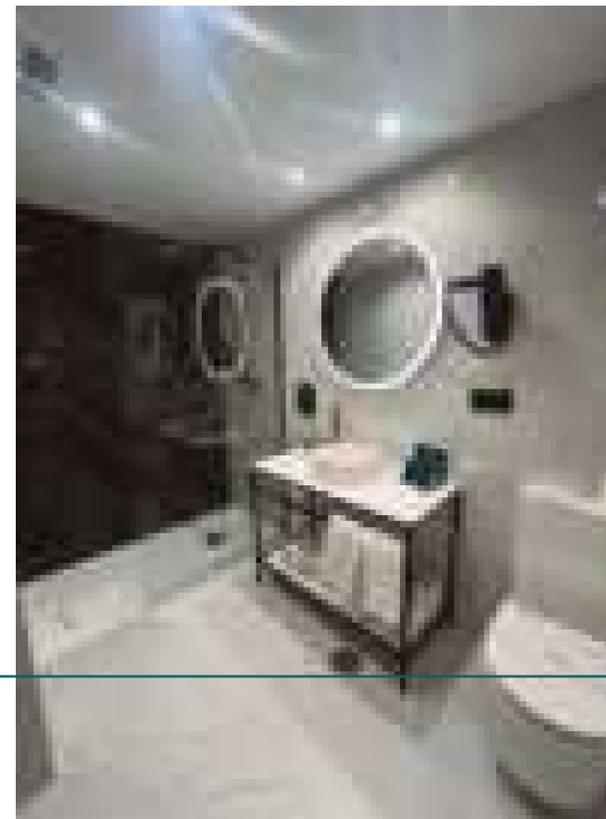
Tipo de emisión	Emisiones totales (Tn CO ₂ eq)	
	2024	2023
Alcance 1	1.956	2.306
Alcance 2	2.627	4.104
Total	4.583	6.410

Con el propósito de reducir progresivamente la huella de carbono, en **Grupo Silken** se han puesto en marcha un conjunto de actuaciones interconectadas. Una de las principales medidas ha sido la contratación de electricidad con garantía de origen renovable, en vigor desde enero de 2024 en algunos hoteles y en otros desde julio, y que se mantendrá, como mínimo, hasta el cierre de 2027. Esta decisión afecta directamente al total de emisiones indirectas asociadas al consumo energético, generando una reducción inmediata sin comprometer la operativa.

Asimismo, en 2024, **Hoteles Silken, S.A.**, materializa su compromiso con la reducción de los gases de efecto invernadero mediante la firma de la carta de adhesión a la iniciativa Science Based Targets Initiative (SBTi), que supone el establecimiento de objetivos basados en la ciencia para reducir las emisiones de gases de efecto invernadero (GEI) de una manera alineada con la ciencia del clima.

Mediante este acuerdo, **Hoteles Silken S.A.**, se compromete a reducir las emisiones absolutas de GEI de alcance 1 y 2 en un 42% para 2030, tomando como base 2023. **Hoteles Silken, S.A.**, también se compromete a reducir las emisiones absolutas de GEI de alcance 3 en un 25% dentro del mismo plazo.

En 2024, el Hotel Rona Dalba obtiene el distintivo ambiental Betterfly Tourism que, mediante la evaluación de una serie de indicadores, basados en los estándares oficiales de ADEME, permite a los hoteles medir y mostrar el impacto ambiental de una estancia.



Al mismo tiempo, se avanza en la implementación del sistema Confort Management, desarrollado para optimizar los consumos en climatización y reducir la demanda energética en base a parámetros dinámicos. En el presente ejercicio, el sistema ha sido integrado en los hoteles Silken Gran Teatro y Silken St. Gervasi, y se prevé su extensión al hotel Silken Ramblas en el próximo periodo.

De forma complementaria, se han culminado intervenciones de descarbonización en ocho activos hoteleros que presentan alta intensidad operativa: Al-Ándalus Palace, Amara Plaza, Atlántida, Puerta Madrid, Río Santander, Juan de Austria, Coliseum e Indautxu. Estas actuaciones han incluido mejoras en los sistemas térmicos, ajustes en la gestión de la demanda y sustitución de equipos por soluciones más eficientes.

En línea con una visión integral de eficiencia ambiental, se han mantenido iniciativas orientadas a la sensibilización del cliente, reforzando comportamientos que favorezcan el uso racional de recursos. Entre ellas, destacan las acciones enfocadas en el consumo responsable de agua y productos de limpieza, implementadas mediante señalética en habitaciones.

En conjunto, las acciones emprendidas reflejan una visión integradora, donde la dimensión ambiental se articula con la eficiencia operativa, la toma de decisiones basada en datos y la generación de valor tangible para los grupos de interés. Esta coherencia entre estrategia, acción y medición consolida a **Grupo Silken** como una entidad con capacidad de adaptación frente a los desafíos climáticos y con visión a largo plazo en materia de gobernanza energética.





6.4 Biodiversidad

La conservación de la diversidad biológica constituye un pilar estratégico para asegurar el equilibrio ambiental y preservar el atractivo natural de los destinos turísticos. Su deterioro compromete no solo los ecosistemas, sino también la experiencia del visitante y el desarrollo a largo plazo de nuestra actividad en aquellos entornos más sensibles.

Por este motivo, en **Grupo Silken mantenemos un firme compromiso con la protección de los ecosistemas, integrando criterios ambientales en todas las fases del ciclo de vida de los establecimientos**, desde su diseño arquitectónico, su operación diaria, así como en la cultura organizacional interna y la experiencia del cliente.

En este contexto, cabe destacar que algunos activos hoteleros del Grupo se ubican en espacios clasificados como Zonas Especiales de Conservación (ZEC), dentro de la Red Natura 2000. Esta circunstancia implica un compromiso adicional con la preservación de hábitats y especies protegidas, así como con el cumplimiento estricto de la normativa en materia de conservación. En consecuencia, la gestión en estas zonas se orienta a minimizar cualquier posible impacto, garantizando la compatibilidad entre la actividad hotelera y la protección del entorno.

En **Grupo Silken actuamos bajo el principio de precaución**, que establece la necesidad de adoptar medidas preventivas incluso en situaciones de incertidumbre científica, con el objetivo de evitar alteraciones negativas sobre el medio ambiente. Esta filosofía de actuación se traduce en la aplicación de acciones concretas que buscan no solo reducir la huella de la actividad, sino también promover una convivencia armónica con el entorno natural.

Entre las principales medidas que adoptamos, se incluyen iniciativas para reducir el desperdicio alimentario, sistemas avanzados de gestión de residuos que priorizan su valorización y tratamiento diferenciado, y la eliminación progresiva de productos plásticos de un solo uso, sustituidos por materiales reutilizables o biodegradables. Además, desarrollamos campañas de concienciación dirigidas a los clientes, con el fin de fomentar prácticas responsables durante su estancia, e implementamos soluciones operativas centradas en la eficiencia en el uso de recursos y la reducción de emisiones.

En conjunto, todas estas acciones nos permiten avanzar hacia un modelo de gestión ambiental más riguroso, en el que la protección de la biodiversidad se considera un factor clave para la continuidad de la actividad en entornos naturales sensibles. A través de esta visión, contribuimos activamente a preservar la riqueza ecológica de los territorios donde operamos, asegurando su conservación para las generaciones presentes y futuras.

07
**Más allá
de nuestro
negocio**



7.1 Defensa de los derechos humanos

En un entorno cada vez más exigente en materia ética y social, las organizaciones que integran principios de respeto a las personas en su modelo de gestión consolidan su legitimidad y refuerzan su vínculo con los grupos de interés.

En este contexto, en **Grupo Silken incorporamos la defensa de los derechos humanos como un eje transversal que orienta nuestras decisiones, políticas y relaciones**, tanto dentro de nuestras operaciones como a lo largo de toda su cadena de valor.

Este compromiso se encuentra alineado con los principios recogidos en la Declaración Universal de los Derechos Humanos, y se materializa en mecanismos internos diseñados para evitar cualquier forma de vulneración, así como en el rechazo firme a prácticas o acuerdos que pudieran representar un riesgo para la integridad de estos derechos fundamentales.

Asimismo, **garantizamos el cumplimiento riguroso de las normas clave de la Organización Internacional del Trabajo (OIT)**, asegurando el respeto a la libertad de asociación y a la negociación colectiva, la erradicación del trabajo forzoso e infantil y la eliminación de la discriminación en el empleo. Estos estándares se aplican de forma sistemática en cualquier ubicación donde el grupo desarrolla su actividad.

La igualdad de trato se extiende a todas las personas, sin distinción de origen, género, etnia, idioma, religión o cualquier otra condición personal o social. Esta visión forma parte de nuestra identidad y se refleja en una cultura organizativa basada en principios éticos que guían nuestra interacción con las personas trabajadoras, clientes, socios comerciales, proveedores, accionistas y la sociedad en su conjunto.

Durante el ejercicio 2024, no se han registrado denuncias relacionadas con vulneraciones de derechos humanos. Esta ausencia de casos se mantiene también en el ejercicio 2023, evidenciando la eficacia de las políticas implementadas y la consolidación de un entorno de actuación respetuoso, íntegro y alineado con los marcos internacionales más exigentes.



7.2 Colaborando con el entorno

La integración del impacto positivo en el entorno como parte de la estrategia corporativa es una de las claves que define el compromiso de Grupo Silken con el desarrollo territorial.

Este enfoque, que atraviesa distintas dimensiones de la gestión empresarial, **busca generar valor real en las comunidades donde se ubican sus hoteles, fortaleciendo las relaciones locales, optimizando procesos y reduciendo impactos ambientales.** A través de una política de compras orientada al producto de cercanía, se promueve la dinamización del tejido económico local. En este sentido, se prioriza la colaboración con proveedores de proximidad, especialmente en categorías como alimentos frescos y de temporada, lo que permite no solo mejorar la trazabilidad y la calidad de los productos, sino también adaptarse mejor a la demanda específica de cada ubicación.

Al mismo tiempo, este modelo permite reducir distancias de transporte y, con ello, las emisiones de gases de efecto invernadero asociadas a la logística. Mientras que gran parte de las adquisiciones se canaliza a través de una central de compras que concentra el volumen total y facilita la eficiencia operativa, determinadas compras, como las que corresponden a productos perecederos, se gestionan directamente desde cada hotel. Esta doble vía garantiza frescura, minimiza el riesgo de desperdicio y refuerza la relación con proveedores locales. Como resultado, en el ejercicio 2024 el porcentaje medio de compras realizadas a proveedores de cercanía alcanzó un 41% (44% en 2023), en la línea de años anteriores, lo que reafirma la voluntad del **Grupo** de contribuir activamente al desarrollo económico de su entorno inmediato.

Además del componente económico y ambiental, el modelo de aprovisionamiento incorpora principios de integridad y transparencia. En este marco, **se mantiene la adhesión obligatoria de los proveedores al acuerdo “Manos limpias”**, una declaración por la cual se comprometen a actuar conforme a la ley, la ética profesional y las buenas prácticas comerciales. Esta exigencia se complementa con procesos sistemáticos de evaluación de desempeño, que permiten registrar y analizar cualquier incidencia reportada desde los hoteles. La Dirección de Compras centraliza esta información y, cuando es necesario, valora la necesidad de sustituir al proveedor afectado. Esta sistémica en la gestión garantiza la calidad del producto y del servicio, y al mismo tiempo preserva la confianza y el estándar exigido por **Grupo Silken** en todas sus relaciones comerciales.



7.3 Compromiso con el entorno social

Entender la función de una organización dentro de su contexto implica asumir que su capacidad de generar valor va más allá de los márgenes operativos.

En la medida en que su actividad se entrelaza con las dinámicas sociales, culturales y económicas del territorio donde opera, se vuelve esencial adoptar un enfoque que permita vincular los recursos propios con iniciativas que respondan a las realidades locales. Bajo este principio, se ha definido una línea de trabajo estructurada, capaz de identificar y reforzar aquellas acciones que contribuyen a consolidar comunidades cohesionadas, activas y con oportunidades de desarrollo equitativo. Esta orientación se expresa a través de colaboraciones estables con entidades sociales, culturales y deportivas, y se materializa en proyectos diseñados con criterios de pertinencia territorial, eficacia operativa e impacto verificable.

El modelo adoptado estructura su contribución en tres ejes principales: cultura, deporte y apoyo directo a colectivos vulnerables. En cada uno de ellos, las actuaciones se ajustan al contexto específico, evitando soluciones homogéneas y promoviendo intervenciones adaptadas, que respetan las características de cada entorno. **Este enfoque permite establecer relaciones duraderas con agentes locales y consolidar una forma de hacer empresa que reconoce a las personas y a las comunidades** como elementos centrales en la construcción de valor compartido.



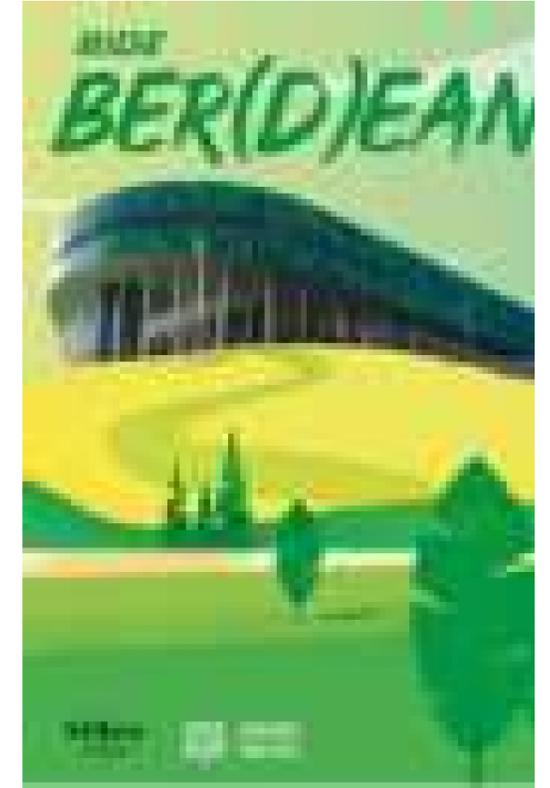
En el ámbito deportivo, la implicación ha sido sostenida y estratégica. El respaldo a distintas iniciativas ha tenido como objetivo fortalecer el rol del deporte como canal para la integración, la salud y la participación comunitaria. Durante el ejercicio 2024, se ha dado continuidad a alianzas clave con clubes y entidades deportivas de referencia, tanto a nivel regional como nacional. Entre ellas, destaca la colaboración con Bilbao Basket, canalizada a través del programa Bide Berdean, Basket, una iniciativa que fusiona la práctica deportiva con la responsabilidad medioambiental, promoviendo modelos de gestión respetuosos con el entorno y estilos de vida saludables. Esta alianza ha servido también como plataforma de sensibilización y movilización ciudadana, integrando al público del deporte profesional en dinámicas de reflexión y acción concreta.

De forma complementaria, se ha participado activamente en BB LAB, un entorno de innovación aplicada al deporte, la tecnología y la salud, desde el cual se diseñan soluciones orientadas a las familias del entorno deportivo. Este espacio ha permitido el desarrollo de proyectos enfocados en el bienestar físico, la prevención y la mejora de la calidad de vida, conectando diferentes actores en torno a objetivos compartidos y fortaleciendo el ecosistema local de innovación social.

Asimismo, se ha respaldado la celebración del torneo interautonómico BB UP, concebido como una cita de referencia en el calendario nacional del deporte inclusivo. La iniciativa promueve la participación de personas con diversidad funcional en entornos deportivos normalizados, abriendo espacios de visibilidad y reconocimiento, y contribuyendo a la creación de entornos más accesibles y equitativos.

En paralelo, se han mantenido compromisos con clubes deportivos femeninos y masculinos en distintas comunidades autónomas, con especial mención a la colaboración con Araski Arabako Emakumeen Saskibaloia y Casademont Zaragoza, así como el patrocinio del equipo de fútbol Deportivo Alavés, que en 2024 ha alcanzado su decimoséptima temporada consecutiva. Estas alianzas no solo representan continuidad institucional, sino también una apuesta firme por el deporte como herramienta para generar impacto positivo en múltiples niveles.

A través de estos ejes de intervención, se consolida un enfoque de actuación que reconoce la capacidad del deporte y la cultura como impulsores de transformación. Cada colaboración es concebida desde la lógica de generar impacto medible, con resultados concretos que aporten valor a las comunidades y refuercen el papel de la organización como agente comprometido con su entorno. La estrategia no responde a una lógica filantrópica ni puntual, sino a una planificación basada en el conocimiento del territorio, la escucha activa y el trabajo conjunto con quienes protagonizan los procesos de cambio.



7.4 Colaboración con ONGs y acciones de ayuda directa

Integrar una visión de impacto social dentro de la lógica operativa de una empresa implica reconocer que la actividad corporativa no se desarrolla en aislamiento, sino en interacción permanente con el entorno.

Desde esta comprensión, **se han consolidado vínculos con organizaciones del tercer sector mediante una estrategia basada en la continuidad, la acción directa y el propósito compartido.**

Una de las iniciativas más representativas en este marco ha sido la participación en el programa VIGORES-PRO, orientado a mejorar la calidad de vida de pacientes con cáncer de próstata avanzado. La intervención combina actividad física terapéutica, asesoramiento nutricional especializado y herramientas digitales de seguimiento clínico, configurando un enfoque multidisciplinar que ha generado resultados positivos sostenidos.

Como parte de las acciones orientadas a la sensibilización ambiental, se ha renovado la adhesión a la campaña internacional “La Hora del Planeta”, a través del apagado simbólico de elementos lumínicos exteriores en distintos establecimientos. Esta medida, acompañada por la implicación voluntaria de los huéspedes, busca reforzar la corresponsabilidad en el uso de la energía.

En paralelo, se ha mantenido una colaboración activa con la Asociación Madre Coraje, centrada en la recolección de aceite doméstico usado, cuyo aprovechamiento permite financiar proyectos sociales en comunidades de América Latina y África. Este vínculo se ha visto fortalecido con la participación de personal en actividades logísticas y la contribución con recursos materiales destinados a campañas solidarias impulsadas por la organización.

También se han canalizado recursos hacia iniciativas con impacto directo en necesidades básicas. Entre ellas, destaca la donación de mobiliario en óptimo estado a Cáritas Valladolid, así como la entrega de alimentos a campamentos infantiles ubicados en zonas con alta concentración de vulnerabilidad social. Ambas acciones responden a una lógica de intervención inmediata, con resultados verificables a corto plazo.



En el ámbito del acompañamiento a familias en contextos clínicos complejos, se ha facilitado el acceso gratuito a estancias hoteleras para personas vinculadas a FEDER y ASPANOA que deben desplazarse para recibir tratamientos médicos. Esta medida se complementa con la iniciativa “Un baño de solidaridad”, que canaliza aportaciones simbólicas asociadas al uso de espacios recreativos, destinando lo recaudado a programas de investigación y asistencia especializada.

En materia de inserción laboral, se ha trabajado con entidades como Down España y Cáritas, a través de programas adaptados a perfiles con mayores dificultades de acceso al empleo. En diversos casos, estos procesos han culminado con contrataciones estables, fortaleciendo un modelo replicable de integración sociolaboral a largo plazo.

Asimismo, se mantiene la colaboración con la Fundación Salesiana Don Bosco, como parte del conjunto de alianzas estratégicas orientadas a generar impacto positivo en el entorno social.

El conjunto de estas acciones responde a una lógica de intervención clara: establecer relaciones que aporten soluciones concretas, medibles y alineadas con los desafíos sociales que se manifiestan en los entornos donde se opera. Esta forma de actuar permite construir una propuesta de valor coherente, basada en el compromiso real, la articulación con actores clave y la capacidad de convertir cada iniciativa en una herramienta eficaz para generar transformación.

08

Información fiscal y Anexos



8 Información fiscal

A continuación, se muestran los datos financieros de **Grupo Silken**, en virtud de lo establecido por la Ley 11/18 sobre Estados de Información No Financiera y Diversidad.

INFORMACIÓN FISCAL	2024	2023
Total activo	53.793.439	51.752.532
INCN	95.121.665	85.190.287
Resultado antes de impuestos	7.341.786	5.037.881
Impuestos sobre beneficios	-118.864	-355.862
Subvenciones recibidas en el ejercicio	24.728	99.927
Resultado del ejercicio	7.222.922	4.682.018

ANEXO I Principios para la elaboración del Informe

El presente Estado de Información no Financiera Consolidado (EINF), correspondiente al ejercicio comprendido entre el 1 de enero y el 31 de diciembre de 2024, se publica en cumplimiento a la Ley 11/2018, de 28 de diciembre, por la que se modifica el Código de Comercio, al Texto Refundido de la Ley de Sociedades de Capital aprobado por el Real Decreto Legislativo 1/2010, de 2 de julio, y a la Ley 22/2015, de 20 de julio, de Auditoría de Cuentas, en materia de información no financiera y diversidad.

Para la elaboración del presente EINF se ha tomado como estándar de reporting una selección de indicadores establecidos en la guía para la elaboración de memorias de sostenibilidad de Global Reporting Initiative (GRI). Igualmente, se han tenido en cuenta los asuntos materiales para las sociedades del **Grupo**. Éstos han sido seleccionados fundamentalmente, a partir de las conductas y protocolos relacionados con la actividad principal de las sociedades analizadas.

Además de las fuentes de información anteriormente señaladas, para la incorporación y priorización de contenidos en el presente Informe se han tenido en cuenta los 10 Principios del Pacto Mundial de las Naciones Unidas, así como las orientaciones proporcionadas por el "Conjunto Consolidado de Estándares GRI para la elaboración de Informes de Sostenibilidad", con respecto a los criterios de Materialidad y Exhaustividad en línea con el citado estándar.

A continuación, se relacionan los principios de calidad utilizados para la determinación del contenido de la memoria:

MATERIALIDAD

Con el fin de definir aquellos aspectos e identificadores más relevantes a incluir en el presente informe, **Grupo Silken** ha identificado sus grupos de interés y ha definido e implementado canales de comunicación estables con ellos. Con la información recabada por estas fuentes y, a partir de un proceso de reflexión interno, se han fijado los aspectos más relevantes sobre los que el **Grupo** debe informar.

EXHAUSTIVIDAD

La práctica totalidad de los datos cuantitativos aportados en este informe se refieren al 100% de las sociedades incluidas en el perímetro de consolidación del **Grupo**, en las que se dan las siguientes circunstancias: han contado con actividad y personal durante el ejercicio 2024, reportando asimismo la información correspondiente a ejercicios anteriores.

En los casos en que esta información no se presenta a nivel consolidado se justifica la ausencia de la totalidad de la información conforme a lo requerido por la Ley 11/18 o bien la disparidad de sistemas de medición entre las distintas fuentes.

COMPARABILIDAD

La información incluida en el informe permite que los grupos de interés analicen la evolución que el **Grupo** ha experimentado y puedan compararla con la de otras organizaciones, así como su tendencia con respecto a ejercicios anteriores.

PRECISIÓN

La información incluida en el presente documento se presenta con el grado de precisión y detalle oportunos y, dependiendo de la naturaleza de lo explicado, se ofrece en forma cuantitativa y/o cualitativa.

CLARIDAD

La información incluida en el Informe se presenta de forma comprensible y fácil de localizar.

FIABILIDAD

La información incluida en este informe será verificada por terceros y, por tanto, los datos recogidos están respaldados por la documentación y sistemas de control pertinentes.

ANEXO II

Índice de contenidos exigidos por la Ley 11/2018

Índice de contenidos requeridos por la Ley 11/2018, de 28 de diciembre, por la que se modifica el Código de Comercio, el texto refundido de la Ley de Sociedades de Capital aprobado por el Real Decreto Legislativo 1/2010, de 2 de julio, y la Ley 22/2015, de 20 de julio, de Auditoría de Cuentas, en materia de información no financiera y diversidad.

Información solicitada por la ley 11/2018	Contenidos GRI	Apartado / comentario
Breve descripción del modelo de negocio que incluye su entorno empresarial, su organización y estructura.	GRI 2-1	
Mercados en los que opera	GRI 2-1 GRI 2-6	
Objetivos y estrategia de la organización	GRI 2-4 GRI 2-22 GRI 2-23 GRI 2-25	El Grupo Silken (Apartado 2)
Principales factores y tendencias que pueden afectar en su futura evolución	GRI 2-22	
Marco de Reporting utilizado	GRI 1	Sobre el estado de información no financiera (Apartado 1) Anexo II
Principio de materialidad	GRI 2-29 GRI 3-1 GRI 3-2	El Grupo Silken (Apartado 2)
Cuestiones medioambientales		
Gestión ambiental		
Enfoque de gestión: Descripción y resultados de las políticas relativas a estas cuestiones, así como de los riesgos relacionados a las actividades del Grupo .	GRI 2-25 GRI 3-3	La sostenibilidad en Grupo Silken (Apartado 6)
Información detallada sobre los efectos actuales y previsibles de las actividades de la compañía, en el medio ambiente y en su caso, la salud y la seguridad.	GRI 3-3	La sostenibilidad en Grupo Silken (Apartado 6)
Procedimientos de evaluación o certificación ambiental	GRI 2-25 GRI 3-3	Grupo Silken no dispone de ninguna certificación ambiental
Recursos dedicados a la prevención de riesgos ambientales	GRI 2-25 GRI 3-3	La sostenibilidad en Grupo Silken (Apartado 6)
Aplicación del principio de precaución	GRI 2-23 GRI 3-3	La sostenibilidad en Grupo Silken (Apartado 6)

Información solicitada por la ley 11/2018	Contenidos GRI	Apartado / comentario
Cantidad de provisiones y garantías para riesgos ambientales	GRI 2-25 GRI 3-3	No se informa. No aplica la ley de responsabilidad ambiental
Contaminación: Medidas para prevenir, reducir o reparar las emisiones que afectan gravemente el medio ambiente teniendo en cuenta cualquier forma de contaminación atmosférica específica de una actividad, incluido el ruido y la contaminación lumínica.	GRI 2-25 GRI 3-3	La contaminación lumínica y el ruido no han sido considerados un impacto medioambiental para el negocio de Grupo Silken .
Economía circular y prevención y gestión de residuos		
Medidas de prevención, reciclaje, reutilización, otras formas de recuperación y eliminación de desechos.	GRI 2-25 GRI 3-3 GRI 306-1 GRI 306-2 GRI 306-3	La sostenibilidad en Grupo Silken (Apartado 6)
Acciones para combatir el desperdicio de alimentos	GRI 2-25 GRI 3-3 GRI 306-2	La sostenibilidad en Grupo Silken (Apartado 6)
Uso sostenible de los recursos		
Consumo de agua y suministro de agua de acuerdo con las limitaciones locales	GRI 303-5	
Consumo de materias primas y medidas adaptados para mejorar la eficiencia de su uso	GRI 301-1	La sostenibilidad en Grupo Silken (Apartado 6)
Consumo directo e indirecto de energía	GRI 302-1	
Medidas tomadas para mejorar la eficiencia	GRI 302-4	
Uso de energías renovables	GRI 302-1	
Cambio climático		
Emisiones de gases efecto invernadero generadas como resultado de las actividades de la compañía, incluido el uso de los bienes y servicios que produce	GRI 305-1 GRI 305-2	
Medidas adoptadas para adaptarse a las consecuencias del cambio climático	GRI 201-2	La sostenibilidad en Grupo Silken (Apartado 6)
Metas de reducción establecidas voluntariamente a medio y largo plazo para reducir las emisiones de gases de efecto invernadero y los medios implementados para tal fin	GRI 305-5	
Biodiversidad		
Medidas tomadas para preservar o restaurar la biodiversidad	GRI 304-1 GRI 304-2 GRI 304-3	La sostenibilidad en Grupo Silken (Apartado 6)
Impactos causados por las actividades u operaciones en áreas protegidas	GRI 304-2 GRI 304-3	
Cuestiones sociales y relativas al personal		
Empleo		

Información solicitada por la ley 11/2018	Contenidos GRI	Apartado / comentario
Enfoque de gestión: descripción y resultados de las políticas relativas a estas cuestiones, así como de los principales riesgos relacionados con esas cuestiones vinculados a las actividades del Grupo	GRI 3-3	Nuestro compromiso con las personas (Apartado 5)
Número total y distribución de empleados por país, sexo, edad y clasificación profesional	GRI 2-7 GRI 2-8 GRI 405-1	
Número total y distribución de modalidades de contrato de trabajo y promedio anual de contratos indefinidos, de contratos temporales a tiempo parcial por sexo, edad y clasificación profesional	GRI 2-7 GRI 2-8	Nuestro compromiso con las personas (Apartado 5)
Número de despidos por sexo, edad y clasificación profesional	GRI 401-1	
Remuneraciones medias y su evolución desagregados por sexo, edad y clasificación profesional o igual valor	GRI 405-1 GRI 405-2	Nuestro compromiso con las personas (Apartado 5)
Brecha salarial, la remuneración de puestos de trabajo iguales o de media de la sociedad	GRI 405-1 GRI 405-2	
Remuneración media de los consejeros y directivos, incluyendo la retribución variable, dietas, indemnizaciones, el pago a los sistemas de previsión de ahorro a largo plazo y cualquier otra percepción desagregada por sexo	GRI 405-1	
Implantación de políticas de desconexión laboral	GRI 3-3	
Número de empleados con discapacidad	GRI 405-1	
Organización del trabajo		
Organización del tiempo de trabajo	GRI 3-3 GRI 401-3	Nuestro compromiso con las personas (Apartado 5) Grupo Silken no dispone de información sobre las horas de absentismo del personal
Número de horas de absentismo	GRI 403-9	
Medidas destinadas a facilitar el disfrute de la conciliación y fomentar el ejercicio corresponsable de estos por parte de ambos progenitores	GRI 401-3	Nuestro compromiso con las personas (Apartado 5)
Seguridad y salud		
Condiciones de salud y seguridad en el trabajo	GRI 403-2 GRI 403-3 GRI 403-4 GRI 403-5 GRI 403-6	Nuestro compromiso con las personas (Apartado 5)
Accidentes de trabajo, en particular su frecuencia y gravedad, así como las enfermedades profesionales; desagregado por sexo	GRI 403-2 GRI 403-9 GRI 403-10	
Relaciones sociales		
Organización del dialogo social incluidos procedimientos para informar y consultar al personal y negociar con ellos	GRI 403-4	Nuestro compromiso con las personas (Apartado 5)
Porcentaje de empleados cubiertos por convenio colectivo por país	GRI 2-30	
Balance de los convenios colectivos, particularmente en el campo de la salud y la seguridad en el trabajo	GRI 403-4	

Información solicitada por la ley 11/2018	Contenidos GRI	Apartado / comentario
Formación		
Políticas implementadas en el campo de la formación	GRI 3-3 GRI 404-2	Nuestro compromiso con las personas (Apartado 5)
Cantidad total de horas de formación por categoría profesional	GRI 404-1	
Integración y accesibilidad universal de las personas con discapacidad	GRI 3-3	
Igualdad		
Medidas adoptadas para promover la igualdad de trato y de oportunidades entre mujeres y hombres	GRI 3-3	Nuestro compromiso con las personas (Apartado 5)
Planes de igualdad, medidas adoptadas para promover el empleo, protocolos contra el acoso sexual y por razón de sexo	GRI 2-27 GRI 3-3	
Política contra todo tipo de discriminación y, en su caso, de gestión de la diversidad	GRI 3-3	
Información sobre el respeto a los derechos humanos		
Enfoque de gestión: descripción y resultados de las políticas relativas a estas cuestiones, así como de los principales riesgos relacionados con esas cuestiones vinculados a las actividades del Grupo	GRI 2-23 GRI 2-26 GRI 3-3	Gobierno corporativo y estructura organizativa (Apartado 3)
Aplicación de procedimientos de diligencia debida en materia de derechos humanos y prevención de los riesgos de vulneración de derechos humanos y, medidas para mitigar, gestionar y reparar posibles abusos cometidos	GRI 2-23 GRI 2-26 GRI 3-3	
Denuncias por casos de vulneración de derechos humanos	GRI 2-25 GRI 2-26 GRI 3-3	
Medidas implantadas para la promoción y cumplimiento de las disposiciones de los convenios de la OIT relacionadas con el respeto por la libertad de asociación y el derecho a la negociación colectiva; la eliminación de la discriminación en el empleo y la ocupación; la eliminación del trabajo forzoso u obligatorio; la abolición efectiva del trabajo infantil	GRI 2-25 GRI 3-3	
Información relativa a la lucha contra la corrupción y el soborno		
Enfoque de gestión: Descripción y resultados de las políticas relativas a estas cuestiones, así como de los principales riesgos relacionados con esas cuestiones vinculados a las actividades del Grupo .	GRI 2-23 GRI 3-3	Gobierno corporativo y estructura organizativa (Apartado 3)
Medidas adoptadas para prevenir la corrupción y el soborno	GRI 2-23 GRI 2-26 GRI 205-2	
Medidas para luchar contra el blanqueo de capitales	GRI 2-23 GRI 2-25 GRI 2-26 GRI 205-2	
Aportaciones a fundaciones y entidades sin ánimo de lucro	GRI 201-1	Más allá de nuestro negocio (Apartado 7)
Información sobre la sociedad		
Enfoque de gestión: Descripción y resultados de las políticas relativas a estas cuestiones, así como de los principales riesgos relacionados con esas cuestiones vinculados a las actividades del Grupo .	GRI 3-3	Más allá de nuestro negocio (Apartado 7)
Compromisos de la empresa con el desarrollo sostenible		

Información solicitada por la ley 11/2018	Contenidos GRI	Apartado / comentario
El impacto de la actividad de la sociedad en el empleo y el desarrollo local.	GRI 2-25 GRI 3-3 GRI 203-2 GRI 413-1	Más allá de nuestro negocio (Apartado 7)
El impacto de la actividad de la sociedad en las poblaciones locales y en el territorio	GRI 413-1 GRI 413-2	
Las relaciones mantenidas con los actores de las comunidades locales y las modalidades del dialogo con estos	GRI 413-1	
Las acciones de asociación o patrocinio	GRI 201-1	Más allá de nuestro negocio (Apartado 7)
Subcontratación y proveedores		
Inclusión en la política de compras de cuestiones sociales, de igualdad de género y ambientales	GRI 3-3	
Consideración en las relaciones con proveedores y subcontratistas de su responsabilidad social y ambiental	GRI 2-6 GRI 3-3	Más allá de nuestro negocio (Apartado 7)
Sistemas de supervisión y auditorias y resultados de las mismas	GRI 3-3 GRI 308-2	
Clientes		
Medidas para la salud y la seguridad de los consumidores	GRI 2-25 GRI 3-3	Silken , la calidad que marca la diferencia (Apartado 4)
Sistemas de reclamación, quejas recibidas y resolución de las mismas	GRI 2-25 GRI 3-3	
Información fiscal y transparencia		
Los beneficios obtenidos por país	GRI 201-1	Información fiscal (Apartado 8)
Los impuestos sobre beneficios pagados	GRI 201-1	
Las subvenciones públicas recibidas	GRI 201-1	

NOTA: Reglamento de Taxonomía (RT): No se facilita la información requerida por el Reglamento (UE) 2020/852 del Parlamento Europeo y del Consejo de 18 de junio de 2020 relativo al establecimiento de un marco para facilitar las inversiones sostenibles, así como los reglamentos delegados publicados a la fecha de emisión del presente informe: Reglamento Delegado (UE) 2021/2139 y Reglamento Delegado (UE) 2021/2178, Reglamento Delegado (UE) 2023/2485 y Reglamento Delegado (UE) 2023/2426 al no cumplir la compañía con los requisitos exigidos por el mencionado Reglamento para la publicación de información adicional a la exigida por la Ley 11/2018.

Silken
HOTELES