

DOSSIER DE
SOSTENIBILIDAD

2025

ÍNDICE

1

CARTA DE DIRECCIÓN

4

CONTRIBUCIÓN A LOS ODS

2

INFORMACIÓN DEL HOTEL

5

RETOS DE FUTURO

3

LA CORONA DEL IMPACTO





CARTA DE DIRECCIÓN





MAITE ALABA

Directora del Hotel 3 Reyes San Sebastián



Desde el Hotel Tres Reyes San Sebastián, entendemos que la hospitalidad del futuro no se mide solo en estrellas, sino en impacto. En cómo cuidamos a nuestro equipo, a nuestro entorno y al planeta, sin dejar de ofrecer una experiencia memorable a cada cliente.

En los últimos años, hemos consolidado un modelo de gestión que apuesta por la sostenibilidad como motor de valor añadido. Hemos formado un equipo diverso, profesional y humano, pionero en formación dual y comprometido con un entorno de trabajo saludable, igualitario y colaborativo.

En lo ambiental, avanzamos hacia una operación más eficiente y consciente: usamos energía 100% renovable, promovemos la movilidad sostenible y medimos nuestra huella con herramientas punteras, como el proyecto OTELO.

Todo ello lo realizamos desde un enfoque propio: “La Corona del Impacto”, donde el cliente está en el centro y cada acción conecta con el equipo, el planeta y el entorno local.

Esta es nuestra manera de liderar: desde el cuidado. Gracias por acompañarnos.



INFORMACIÓN DEL HOTEL



ACTIVIDAD

El Hotel Tres Reyes San Sebastián es un proyecto del Grupo Iruña Palace, una compañía con más de seis décadas de experiencia en el sector hotelero. Inaugurado en 2021, este hotel traslada a Donostia la visión de excelencia y hospitalidad ya consolidada en Pamplona. Se ubica en una zona tranquila de Miramón y ofrece una experiencia de alojamiento diferenciada, que combina diseño contemporáneo con inspiración vasca y un trato cálido y personalizado.



HISTORIA DEL GRUPO

1959

Fundación de la Sociedad Iruña Palace S.A.

1963

Inauguración del Hotel Tres Reyes en Pamplona como un proyecto para atraer inversión y ser punto de encuentro empresarial.

2021

Inauguración del Hotel Tres Reyes en San Sebastián, manteniendo el legado familiar (Iruña Palace S.A.) y el compromiso con la excelencia.

MÁS DE 60 AÑOS DE HOSPITALIDAD, ADAPTÁNDOSE A LOS CAMBIOS DEL ENTORNO Y CONSOLIDANDO SU PRESTIGIO EN EL NORTE DE ESPAÑA.



Pamplona

Inaugurado en 1963, el Hotel Tres Reyes de Pamplona se sitúa en el corazón de la ciudad, junto a los Jardines de la Taconera. Este emblemático establecimiento ofrece una experiencia de alojamiento que combina la elegancia clásica con servicios modernos, brindando a sus huéspedes una estancia confortable y una atención personalizada.

- 4 estrellas
- 160 habitaciones
- Servicio: Gimnasio, piscina y restaurante
- 55 empleados



San Sebastián

Inaugurado en 2021, se ubica en una zona tranquila de Miramón y ofrece una experiencia de alojamiento diferenciada, que combina diseño contemporáneo, inspiración vasca y un trato cálido y personalizado.

- 4 estrellas
- 80 habitaciones (Premium, Deluxe y Suites)
- Servicios: Gimnasio, piscina, restaurante, alquiler de salas de reuniones y garaje con 62 plazas
- 25 empleados



MISIÓN, VISIÓN, VALORES



Misión

Ofrecemos experiencias memorables en nuestros hoteles, brindando excelencia y sostenibilidad en cada uno de nuestros servicios. Adoptamos un enfoque de hospitalidad que respeta y honra tanto a las comunidades locales como al medio ambiente.

Visión

Ser referentes del sector hotelero en el norte de España, manteniendo un modelo de negocio arraigado en la calidad y la satisfacción del cliente, rentable y robusto, y promoviendo una cultura organizacional que estimule la innovación y el trabajo en equipo.

Valores

- Esfuerzo
- Respeto a las personas
- Calidad
- Hospitalidad
- Transparencia
- Honestidad
- Responsabilidad con el medio ambiente



LA CORONA DEL IMPACTO

UNA MANERA PROPIA DE ENTENDER LA SOSTENIBILIDAD

“La Corona del Impacto” es nuestra manera de entender la sostenibilidad: no solo como algo medioambiental, sino también relacionado con las personas del equipo, el entorno social del cual formamos parte y, por supuesto, con la experiencia de nuestros huéspedes.

Esta corona representa nuestro compromiso por cuidar: ubica al cliente en el centro, reconociéndolo como motor de transformación positiva, y conecta su experiencia con tres grandes ejes de impacto, como son el Equipo, el Planeta y el Entorno.

Cada uno de los vértices de esta corona refleja una dimensión clave del modelo de sostenibilidad del hotel, alineada con los Objetivos de Desarrollo Sostenible (ODS) de Naciones Unidas.





Cuidamos

REINAR ES CUIDAR. EN EL HOTEL TRES REYES ENTENDEMOS EL LIDERAZGO DESDE EL CUIDADO. NUESTRA CORONA NO REPRESENTA PODER, SINO COMPROMISO, IMPACTO Y CUIDADO.

EQUIPO

Cuidamos al **EQUIPO**, con una cultura de empresa basada en la confianza, la comunicación, la formación, el bienestar y la mejora continua.

- 1 SALUD Y BIENESTAR  
- 2 IGUALDAD Y DIVERSIDAD  
- 3 COMUNICACIÓN INTERNA 
- 4 FORMACIÓN Y DESARROLLO  

PLANETA

Cuidamos el **PLANETA**, con prácticas responsables en materiales, agua, energía y movilidad.

- 5 ECONOMÍA CIRCULAR   
- 6 MOVILIDAD SOSTENIBLE  
- 7 ENERGÍA Y HUELLA DE CARBONO  

ENTORNO

Cuidamos a nuestro **ENTORNO** y sus gentes, colaborando con proveedores locales, promoviendo nuestra cultura y desarrollando proyectos sociales.

- 8 ALIANZAS  
- 9 PROVEEDORES LOCALES Y KMO  
- 10 TRADICIÓN Y CULTURA LOCAL 
- 11 RSC  

CLIENTES

PONEMOS EL CLIENTE EN EL CENTRO

Cuidamos al **CLIENTE** ofreciéndole una experiencia cercana en un ambiente relajado y tranquilo y acompañándolo amablemente, siendo transmisores de nuestra cultura y sus valores, intentando superar sus expectativas.

Nuestra propuesta

Alojamiento:

80 habitaciones Premium, Deluxe y Suites.

Restaurante:

Experiencia gastronómica local en un entorno tranquilo y agradable.

Alquiler de espacios:

Alquiler de espacios para eventos y celebraciones (2 salas de reuniones con todos los sistemas y equipo técnicos).



Perfiles de clientes

VACACIONAL

Personas y grupos que buscan una escapada tranquila, con calidad y comodidad.

CORPORATIVO

Profesionales que viajan por trabajo, que agradecen nuestra cercanía al Parque Tecnológico y a las principales salidas de la ciudad.

DEPORTIVO

Equipos deportivos locales y visitantes, árbitros y peñas que vienen a competir o acompañar a sus equipos y necesitan facilidades específicas como salas de equipo, horarios flexibles de comidas o bloqueos de múltiples habitaciones.

EVENTOS

Organizadores y asistentes a eventos, congresos y celebraciones.

SALUD

Familias y pacientes que necesitan un lugar donde descansar y recuperarse, en un entorno tranquilo y próximo a los principales hospitales.

CLIENTES



Nuestro valor diferencial



Trato Cercano



Localización



Tradición

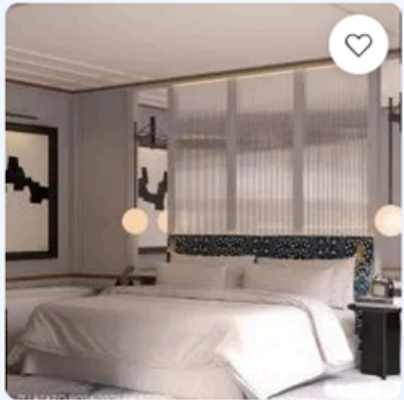


Diseño

EN UN ENTORNO VERDE Y TRANQUILO,
CON MUY BUEN ACCESO A LA CIUDAD

¡Tan tranquilo, tan cerca!

Esto es lo que dicen de nosotros



Hotel Tres Reyes San Sebastián

★★★★★

San Sebastián [Mostrar en el mapa](#) · a 3,1 km del centro

Hotel Tres Reyes San Sebastián está en San Sebastián, a 5,7 km de Teatro Victoria Eugenia, y dispone de alojamiento con piscina de temporada al aire libre, parking privado, centro de fitness y jardín...

Fantástico 9,0
4.418 comentarios

[Mostrar precios](#)

EQUIPO

Cuidamos al **EQUIPO**, con una cultura de empresa basada en la confianza, la comunicación, la formación, el bienestar y la mejora continua.

Salud y Bienestar



Cuidar de nuestro equipo es la base para cuidar bien a quienes nos visitan. Porque nuestras personas son las que hacen posible la experiencia del cliente. Por eso fomentamos un entorno saludable, seguro y humano, donde colaboramos desde la cercanía, la empatía y la escucha.

1

Igualdad y diversidad



Nuestro equipo es tan diverso como la ciudad que nos rodea: 54% mujeres (entre ellas, la directora), 7 nacionalidades y 1 persona con discapacidad plenamente integrada. Fomentamos una cultura de respeto, inclusión y tolerancia cero al acoso, tal como recoge nuestro código ético.

2

Comunicación interna



Creemos en una comunicación interna clara, cercana y continua. Mantenemos al equipo informado y conectado con lo que pasa en el hotel desde el primer día que se incorpora: lo hacemos a través del manual de bienvenida, el portal del empleado, el tablón de anuncios y las reuniones de seguimiento periódicas.

3

Formación y desarrollo



Acompañamos a cada persona del equipo en su desarrollo profesional a través de la formación. Apostamos por dar oportunidades al talento joven local, para lo cual colaboramos con centros de Formación Profesional y Universidades. Con ellas, impulsamos proyectos académicos y participamos en ferias de empleo para captar y formar talento: en 2024, tuvimos 6 personas en prácticas y fuimos el primer hotel de Gipuzkoa en implementar la Formación Profesional Dual.

4



PLANETA

Cuidamos al **PLANETA**, con prácticas responsables en materiales, agua, energía y movilidad.

Economía Circular



Cuidamos cada recurso como un tesoro para cuidar el planeta. Nos comprometemos con una gestión responsable de todos los materiales basada en los principios de la economía circular.

- Prevención: evitamos los productos de un solo uso
- Reciclaje: aplicamos una correcta separación y gestión de residuos en todas las áreas
- Agua: utilizamos tecnología para el ahorro y la eficiencia del agua
- Lavandería: optimizamos el volumen de ropa destinada a lavandería

5

Energía y huella de carbono



Nuestra electricidad proviene de fuentes 100% renovables, y la gestionamos de la forma eficiente y responsable posible para reducir nuestra huella de carbono. Contamos con:

- Energía 100% renovable
- Sistemas de iluminación LED inteligente
- Tecnología de bajo consumo para calefacción, aire acondicionado y calentamiento de agua
- Termorregulación en todas las estancias
- Proyecto OTELO para descarbonización del hotel, desarrollado en colaboración con TECNALIA. Se trata de una innovadora plataforma de gestión ambiental integral basada en nuevas herramientas, modelos y sistemas ciber-físicos para medir a tiempo real nuestros consumos energéticos y la huella de carbono.

7

Movilidad sostenible



Nos mueve impulsar una movilidad más sostenible. Facilitamos a nuestros huéspedes alternativas responsables para desplazarse por la ciudad y el territorio, promocionando el uso del transporte público (también para nuestro equipo) y colaborando con empresas que ofrecen vehículos eléctricos y bicicletas.

6

Certificación

No solo es algo que decimos nosotros. Necesitamos certificarlo: Por eso somos un hotel con el sello Ecostars. Contamos con una estrategia con acciones concretas de mejora encaminadas hacia el sello Ecolabel, el más avanzado en materia de sostenibilidad ambiental.



ENTORNO

Cuidamos al **ENTORNO** y sus gentes, colaborando con proveedores locales, promoviendo nuestra cultura y desarrollando proyectos sociales.

Alianzas



Creemos en el poder de las alianzas para llegar lejos. Por eso tenemos una red propia de colaboradores estratégicos:

- Asociaciones empresariales y sectoriales: Asociación de Hoteles de Gipuzkoa, ADEGI, Basquetour, Gipuzkoa Turismo, Donostia Turismo (logos), ASPEGI
- Universidades y centros FP
- Centros tecnológicos: Tecnalia

8

Proveedores locales y km 0



Trabajamos con proveedores cercanos para ofrecer calidad y compromiso con el desarrollo del entorno. En restauración, el 35% de nuestras compras provienen de proveedores de la provincia, y el 85% de proveedores situados a menos de 100 km, en Euskadi y Navarra. Esta elección nos permite reducir el impacto ambiental del transporte y apoyar la economía local.

9

Tradición y Cultura local



Cada rincón del hotel refleja nuestra identidad. El interiorismo, diseñado por Lázaro Rosa-Violán, se inspira en el caserío vasco y el mar, con piezas hechas a medida que evocan nuestras raíces. Apostamos por una oferta gastronómica basada en productos locales y somos embajadores de los valores del territorio a través de un trato cercano, conocedor del entorno (cultura, costumbres, paisajes...). Además, colaboramos activamente en eventos culturales clave como el Festival Internacional de Cine de San Sebastián - Donostia Zinemaldia o la Behobia.

10

RSC



Colaboramos con ONG locales para dar visibilidad y apoyo a iniciativas solidarias.

Por ejemplo:

- Campaña de recogida de juguetes en Navidad con Cruz Roja.
- Campaña de sensibilización y promoción de hábitos saludables (asociación del Cancer)

11





CONTRIBUCIÓN A LOS ODS

¿QUÉ SON LOS ODS?



Los ODS (Objetivos de Desarrollo Sostenible) son una iniciativa global impulsada por la ONU para construir un futuro más justo, responsable y sostenible.

Incluyen 17 objetivos que abordan desafíos como el cambio climático, la igualdad, el empleo digno o la protección del entorno.

En nuestro hotel, nos alineamos con estos objetivos a través de acciones concretas que generan un impacto positivo.

ODS PRINCIPALES

La actividad del Hotel Tres Reyes San Sebastián contribuye de forma directa a 13 de los 17 Objetivos de Desarrollo Sostenible. Se han identificado 3 ODS principales como los de mayor impacto real y estratégico para el hotel.

Los 3 ODS prioritarios a los que contribuye el Hotel Tres Reyes San Sebastián son:



ODS 8

Trabajo decente y
crecimiento económico



ODS 13

Acción por el clima



ODS 17

Alianzas para lograr
los objetivos

Estos tres objetivos reflejan la esencia del modelo de sostenibilidad del hotel: un enfoque humano, ambiental y colaborativo.

8 TRABAJO DECENTE
Y CRECIMIENTO
ECONÓMICO**ODS 8****Trabajo decente y
crecimiento económico**

Este objetivo se materializa en el compromiso del hotel con la generación de empleo de calidad, la estabilidad laboral y la igualdad de oportunidades.

Principales acciones:

- Generación de 25 empleos directos.
- Plantilla diversa: 54% mujeres, 28% personas extranjeras, 1 persona con discapacidad.
- Aplicación del Convenio de Hoteles de Gipuzkoa.
- Rotación baja (2,85%) y accidentalidad nula.
- Primer hotel en Gipuzkoa en implementar Formación Profesional Dual (colaboración con Zubiri Manteo).
- Programa de compliance, protocolo de acoso y canales internos de comunicación (portal Nivimu, reuniones periódicas, grupo de WhatsApp).
- Entorno de trabajo basado en la confianza, el desarrollo y la cultura colaborativa.



13 ACCIÓN
POR EL CLIMA

ODS 13

Acción por el clima

El compromiso ambiental se canaliza a través de una estrategia estructurada para la eficiencia energética y la descarbonización, liderada por el proyecto OTELO.

Principales acciones:

- Proyecto OTELO: medición de huella de carbono, identificación de focos de consumo (climatización 36%) y planificación de medidas de reducción.
- Contratación de energía 100% renovable.
- Estudio de implantación de paneles solares (GreenVolt).
- Uso de dispositivos eficientes para reducir consumo energético e hídrico.
- Gestión de residuos con prácticas circulares como el compostaje.



17 ALIANZAS PARA
LOGRAR
LOS OBJETIVOS**ODS 17****Alianzas para lograr los objetivos**

La sostenibilidad del hotel se apoya en un ecosistema de alianzas que permiten acelerar el cambio a través de la cooperación público-privada y el trabajo en red.

Principales acciones:

- Colaboración con centros educativos: Universidad de Deusto, Basque Culinary Center, CEBANC y centros de FP.
- Participación activa en asociaciones sectoriales como ADEGI, Donostia Turismo y Gipuzkoa Turismo.
- Proyectos compartidos con centros tecnológicos como Tecnalia.
- Acceso a subvenciones de instituciones públicas (SPRI, Diputación Foral de Gipuzkoa, Fondos Europeos) para proyectos de sostenibilidad, digitalización y desarrollo de talento.



CONTRIBUCIÓN A OTROS ODS



ODS 3 SALUD Y BIENESTAR

- Facilidades para personas que tienen que estar próximos al hospital
- Prohibición de fumar en espacios comunes y habitaciones



ODS 4 EDUCACIÓN DE CALIDAD

- 6 personas en prácticas formativas en 2024
- Colaboraciones con centros de FP y Universidades



ODS 5 IGUALDAD DE GÉNERO

- 54% de la plantilla son mujeres
- 33% de la plantilla directiva son mujeres
- Protocolo de acoso



ODS 6 AGUA LIMPIA Y SANEAMIENTO

- Dispositivos de grifería, ducha, inodoros y urinarios que ahorran agua
- Medición de consumo de agua en diversos puntos del hotel
- Riego eficiente



ODS 7 ENERGÍA ASEQUIBLE Y NO CONTAMINANTE

- Aparatos/dispositivos eléctricos eficientes
- Medición de consumos energéticos
- Termorregulación y aislamiento de ventanas
- Secamanos eléctricos con sensor de proximidad
- Estudio de implantación de paneles solares (GreenVolt)
- Energía de origen 100% renovable



ODS 9 INDUSTRIA, INNOVACIÓN E INFRAESTRUCTURA

- Utilización de aparatos/dispositivos eléctricos de última tecnología en cuanto a ahorro y eficiencia
- Colaboración con Tecnalía para proyecto innovador OTELO



ODS 10 REDUCCIÓN DE LAS DESIGUALDADES

- 1 persona con discapacidad en plantilla
- 7 personas extranjeras en plantilla (4 extracomunitarias)



ODS 11 CIUDADES Y COMUNIDADES SOSTENIBLES

- Contribución a mejorar la marca turística de San Sebastián y Gipuzkoa
- Ampliación de servicios de alojamiento y experiencia gastronómica en San Sebastián
- Campaña de Navidad con la Cruz Roja



ODS 12 PRODUCCIÓN Y CONSUMO RESPONSABLES

- Gestión correcta de los residuos de cocina
- Elaboración del compost



ODS 15 VIDA DE ECOSISTEMAS TERRESTRES

- Gestión del jardín (especies autóctonas y plaguicidas)



RETOS DE FUTURO



RETOS DE FUTURO

SEGUIR AVANZANDO EN...

- 1 Digitalización y eficiencia en los procesos basado en los cambios de sistemas de gestión del hotel.
- 2 Desarrollo y cuidado del equipo: plan de formación y bienestar para prepararles y cuidarles de la mejor manera posible.
- 3 Personas preparadas y cuidadas: plan de formación y bienestar.
- 4 Sostenibilidad como camino y no como fin: seguir nuestro plan de acción 2025-2027 para mejorar la concienciación interna, la gestión de residuos y la eficiencia energética, entre otros.





D O S S I E R D E

SOSTENIBILIDAD