

Medioambiente y sostenibilidad_Dirección

NH Hotel Group, en su larga trayectoria de compromiso con el Medio Ambiente y el Desarrollo Sostenible, ha integrado a lo largo de los años cánones de sostenibilidad en todos los ámbitos de la Organización de manera que, actualmente, forman parte de las tareas diarias de todos los empleados de cada uno de los departamentos.

Los criterios que rigen la Política de Sostenibilidad del grupo así como, los diferentes productos o servicios que guardan relación con el Medio Ambiente y el Desarrollo Sostenible deberán ser conocidos por el personal para ser capaces de dar respuesta a los clientes si solicitan este tipo de información.

Asimismo, la Dirección del hotel, deberá realizar seguimiento de los indicadores de medio ambiente y eficiencia energética junto con Mantenimiento y dar apoyo a la gestión de los mismos para optimizarlos a la vez que mantiene informado a todo el personal en lo que a objetivos y su cumplimiento se refiere.

MEDIO AMBIENTE Y SOSTENIBILIDAD EN NH HOTEL GROUP

PLAN RESPONSABILIDAD CORPORATIVA 2017-19



NH Hotel Group desempeña su actividad hotelera creando valor compartido a nivel económico, social y medioambiental allí donde está presente. En 2017, con el objetivo de liderar el comportamiento responsable del sector, ha elaborado el Plan Estratégico de Responsabilidad Corporativa 2017-2019 estableciendo los principales objetivos e iniciativas para los diferentes compromisos responsables definidos por la Compañía.

El innovador concepto “Room 4” recoge estas metas vinculadas al negocio de NH Hotel Group y sus grupos de interés clave. Este plan transversal a tres años ha sido aprobado por los principales órganos de gobierno de la Compañía y cuenta con el compromiso de todas las áreas del Grupo.

Como punto de partida para la creación del Plan se ha utilizado, por un lado, el análisis de materialidad, para determinar los aspectos clave para NH Hotel Group de acuerdo a su estrategia y grupos de interés y, por otro lado, la Política de Responsabilidad Corporativa. Además, se ha vinculado con los Objetivos de Desarrollo Sostenible (ODS) de Naciones Unidas.

El Plan, que acompaña a la estrategia global del Grupo, incluye sus principales compromisos en materia de responsabilidad, así como el desarrollo de las líneas de acción en las áreas prioritarias para la Compañía: comercial, compromiso de los empleados, inversión, propósito de marca, gobierno corporativo y evaluación de proveedores.

Está previsto, además, el reporte anual de los progresos en el Plan, tanto de forma consolidada como por unidad de negocio, al Consejo y al Comité de Dirección.

PROPÓSITO, PILARES Y COMPROMISOS DEL PLAN

El Plan de RC consta de tres pilares de actuación: People, Planet y Responsible Business. Este documento se centra en ROOM 4 PLANET. Más información del plan se puede ver en el Reporte Anual.



En su compromiso con el Planeta, NH Hotel Group trabaja para minimizar su impacto en el cambio climático, aumentar la eficiencia de los recursos y desarrollar productos más sostenibles. Todo ello, reduciendo la huella ambiental de la Compañía, con un consumo responsable de los recursos naturales.

Visión de Sostenibilidad

Para NH Hotel Group, *Sostenibilidad significa cuidar de las **PERSONAS** que alojamos, cuidar de los **DESTINOS** donde nuestros hoteles están ubicados y cuidar del **PLANETA** que todos compartimos. Innovamos para desarrollar soluciones eco-eficientes, de manera que, en los hoteles NH, los clientes puedan sentir el emplazamiento, disfrutar de una estancia saludable y de bienestar a la vez que contribuyen a cuidar el planeta.*

NH Hotel Group adquiere su compromiso con el Medio Ambiente y el Desarrollo Sostenible a través de su **Política de Sostenibilidad** aprobada por el CEO de la compañía. Ésta tiene que ser conocida por todos los empleados, que deben ser capaces de dar respuesta a posibles preguntas de clientes o partes interesadas de su existencia y del lugar dónde pueden consultarla.

La **Política de Sostenibilidad** está disponible en la intranet y en la página web de NH Hotel Group:

<https://www.nh-hotels.com/corporate/responsible-and-sustainable-company/sustainability>

La actividad de un hotel impacta en el medio ambiente por el consumo de agua y energía y la generación de residuos. Adicionalmente, el consumo de agua y energía, supone generalmente, más de un 7% de los gastos fijos del hotel. Trabajar en acciones medioambientales en el hotel tiene retorno positivo para el planeta y para la compañía. Es por esta razón que en NH Hotel Group tratamos de mejorar día a día incluyendo criterios sostenibles en los distintos servicios que ofrecemos con el fin de reducir nuestro impacto ambiental.

En los hoteles de NH Hotel Group, en términos generales, están implantadas al menos las siguientes iniciativas medioambientales:

- Reporte mensual de las variables:
 - Consumos de agua
 - Consumo de energía
 - Huella de carbono
- Programa de reutilización de toallas y lencería e información al cliente del mismo
- Control de consigna de temperaturas en habitaciones y salas de reuniones
- Programa de reciclaje de residuos
- El papel es FSC
- Iluminación LED superior al 75%
- Certificación medioambiental externa del hotel (por ejemplo, ISO14.001, Green Key o Hoteles+Verdes).

- Hoteles reconocidos por el esquema GreenLeader de TripAdvisor.
- Auditorías anuales externas para comprobar que se cumplen los requisitos de Sostenibilidad de NH Hotel Group
- Consumo de energía verde

Para cada uno de los hoteles de NH Hotel Group hay objetivos anuales de ratios de energía, agua y huella de carbono, con el fin último que cada uno de los hoteles pueda cumplir con el ratio que es óptimo para el hotel en función de sus características, técnicas, arquitectónicas y geográficas.

La agregación de los objetivos individuales de cada hotel es lo que determina el cumplimiento de los objetivos globales de Sostenibilidad de NH Hotel Group. Por ello, todas las acciones e iniciativas desarrolladas en cada hotel son relevantes para el cumplimiento de los objetivos de la compañía.

El 5Y Plan establece una serie de objetivos tanto para el conjunto de la compañía como específicos por Unidad de Negocio y hotel relacionados con cuestiones de Sostenibilidad, cuya consecución se lleva a cabo a través de los siguientes proyectos:

Green Savings Project: orientado a la consecución de ahorros adicionales a través de planes y programas como:

- Plan de Eficiencia Energética
- Programa de Certificaciones Verdes
- Control de ratios de consumos a través de ENABLON
- Plan de Gestión de Residuos

Green Hotel Project: orientado a la innovación y a la imagen de marca comprometida con la Sostenibilidad de NH Hotel Group a través de acciones como:

- Eco-standards: criterios de sostenibilidad en los elementos comunes y básicos “Green basics”
- Desarrollo y promoción de la innovación en Sostenibilidad
- Acuerdos y colaboraciones con actores clave
- Programa de Movilidad Sostenible
- Plan Comercial que integra la sostenibilidad en iniciativas comerciales

X.B BUENAS PRÁCTICAS DE MEDIO AMBIENTE

Además del compromiso con los valores ambientales de NH Hotel Group, la Dirección del hotel deberá ser la responsable de comunicar el desempeño ambiental del hotel a todos los empleados y de comunicar los objetivos establecidos en cuanto a medio ambiente y eficiencia energética de manera eficaz. Así mismo, deberá ser capaz de dar respuesta a las posibles preguntas tanto de cualquier miembro del equipo como de clientes, ya sea in situ en el propio hotel o a través de cualquier vía de comunicación que tengan disponible (correo electrónico, comentarios en TripAdvisor, comentarios en el Quality Focus)

Hoteles sostenibles

Podemos afirmar que NH Hotel Group es una compañía Sostenible y comprometida con el Medio Ambiente ya que a lo largo de los últimos años ha implantado diferentes procedimientos y estrategias que han conseguido tanto disminuir su huella de carbono y el consumo de recursos (agua y energía) como gestionar los residuos de manera eficiente.

Los hoteles de NH Hotel Group, tienen implantadas iniciativas y proyectos tales como:

- Todos los hoteles del grupo, tienen implantado un software de registro y control de consumos “ENABLON” que permite comparar los consumos de agua y energía de cada año mes a mes con el mismo periodo del año anterior, de forma que, permite identificar de manera sencilla las posibles desviaciones para analizar las causas y tomar las medidas correspondientes al respecto.
- En todos los hoteles se establece un ratio objetivo anual para el consumo de agua, energía y huella de carbono calculado específicamente para cada hotel teniendo en cuenta sus características arquitectónicas, ubicación, instalaciones e histórico de datos.
- Así mismo, todos los hoteles pertenecientes a NH Hotel Group tienen implantado un sistema de separación de residuos en origen que permite su reciclaje bien sea entregándolo a gestor privado o a los Ayuntamientos.
- Todos los empleados de la compañía, tienen acceso a la realización de un curso de medio ambiente disponible en la intranet de University.
- Todos los hoteles, tienen la opción de implantar servicios de movilidad sostenible en función de las características y tipo de cliente del hotel.
- Los eventos en todos nuestros hoteles son sostenibles y los clientes tienen la posibilidad de compensar la huella de carbono generada a través de proyectos sociales y medioambientales.
- Algunos de nuestros hoteles ostentan certificados “verdes” tales como: ISO 14001, Green Key, Hoteles+Verdes. Y reconocimientos como GreenLeaders de TripAdvisor.
- Muchos de nuestros hoteles disponen de puntos de recarga para coches eléctricos a disposición de los clientes.
- Nuestros hoteles participan en proyectos e iniciativas sostenibles destinadas a conservar el entorno que nos rodea tales como, el Cork 2 Cork, Hora del Planeta, donaciones a ONGs,...

Objetivos medioambientales del hotel en relación al 5Y Plan

Todos los hoteles de NH Hotels Group tiene definidos objetivos de consumo de agua, energía y huella de carbono.

Adicionalmente hay otros objetivos globales para la compañía que se determinan a nivel de grupo y están directamente relacionados con los resultados obtenidos por el conjunto de los hoteles.

Si el hotel lo desea puede establecer objetivos adicionales, como por ejemplo, implantar el servicio de bicicletas, poner superficie ajardinada, reciclar más tipologías de residuos, etc.

El director del hotel está en continua comunicación con todos los departamentos a través de reuniones periódicas con los responsables de forma que éstos puedan trasladar a sus equipos la información recibida por parte de la Dirección.

La Dirección del hotel debe comunicar a todo su equipo los ratios objetivo de medio ambiente y eficiencia energética que se establecen para su hotel por parte de Servicios Centrales, en colaboración con el personal de mantenimiento cuando los reciba, haciendo entender a todo el personal que la consecución de estos ratios objetivo, está directamente relacionada con los resultados anuales del hotel.

Los objetivos se establecen de manera específica por hotel en función del histórico de datos de cada uno así como, en función de sus características arquitectónicas, tamaño y ubicación geográfica, y se establece como objetivo, el mejor ratio que el hotel podría alcanzar en función de estas variables.

El control de estos ratios es relevante debido a que, por ejemplo, el gasto de energía corresponde al 7% del GOP (Gross Operating Profit) por lo que gestionar este recurso de manera eficiente afecta significativamente a los resultados.

Por tanto, la Dirección del Hotel deberá realizar seguimiento del grado de consecución de estos objetivos junto con el Jefe de Mantenimiento, analizando las posibles desviaciones, tomando decisiones al respecto y comunicándolo al resto del personal del hotel con el fin de ejercer una labor extra de concienciación y apoyo para el logro de los mismos.

En las reuniones periódicas con los responsables de departamento, la Dirección, podrá presentar los resultados de seguimiento y control de ratios de agua y energía y comunicar las posibles acciones a llevar a cabo para alcanzar los ratios objetivo establecidos solicitando la colaboración de todo el personal.

Es conveniente, aprovechar estas reuniones para informar y comentar con el equipo las posibles cuestiones relacionadas con medio ambiente y eficiencia energética que hayan podido ser comunicadas desde Servicios Centrales a través del boletín mensual "Tell the World", de esta forma se ayuda a mantener vivo el mensaje de compañía sostenible entre los empleados y servirá de motivación para seguir reduciendo día a día nuestro impacto ambiental.

Procedimientos de medio ambiente

Este Manual de Uso y Gestión del Hotel está dividido en diferentes capítulos, cada uno de ellos específico para un departamento, que explican la interacción de las diferentes actividades y procesos que se llevan a cabo en el hotel con el medio ambiente.

Los hoteles que cuentan con certificaciones ISO, tienen implantados, además, otra serie de procedimientos específicos de estos estándares tales como:

- Control operacional
- Evaluación de Aspectos Ambientales
- No conformidades y Plan de acciones correctivas o preventivas
- Plan de objetivos y metas

Implicación con grupos locales

A lo largo de los últimos años, el turismo sostenible va en aumento ya que la demanda por parte de consumidores está creciendo, los proveedores de servicios turísticos están desarrollando programas verdes y los gobiernos están estableciendo nuevas políticas para incentivar las prácticas sostenibles en el turismo. Los Criterios Globales de Turismo Sostenible son un esfuerzo para alcanzar un entendimiento común, y representan los principios mínimos de sostenibilidad a los que una empresa turística debe aspirar. Estos se organizan alrededor de cuatro temas principales:

- La planificación eficaz para la sostenibilidad
- La maximización de los beneficios sociales y económicos para la comunidad local
- La mejora del patrimonio cultural
- La reducción de los impactos negativos sobre el ambiente

El hotel, por tanto, puede identificar grupos o iniciativas locales con las que considera interesante hacer alianzas en favor del medio ambiente y la conservación del entorno en el que se ubica el hotel.

Si el hotel, necesita apoyo en el desarrollo de estas acciones, podrá solicitarlo a Servicios Centrales.

Eficiencia energética

La Dirección del hotel deberá dar apoyo a Mantenimiento para realizar una gestión eficaz del consumo de energía en el hotel. Deberá analizar las posibles causas de desviaciones en los consumos junto con Mantenimiento y aprobar las posibles medidas correctivas o preventivas ante desviaciones. Así mismo, deberá informar al resto de personal para conseguir su implicación y concienciación con el uso de la energía.

Gestión de agua

La Dirección del hotel, deberá velar por el uso eficiente del agua por parte de todo el personal, así como, porque se cumplan los ratios objetivos establecidos para su hotel dando apoyo a las posibles decisiones y acciones a tomar por mantenimiento ante desviaciones en los consumos y concienciando al resto del personal.

Gestión de residuos

La Dirección del hotel, será la encargada de valorar la necesidad de contratar un gestor privado de residuos o gestionarlos con el Ayuntamiento en función de las necesidades del hotel y de los requisitos legales que le apliquen en función de su ubicación.

La Dirección del hotel deberá asegurar que existan zonas habilitadas en el mismo destinadas al depósito tanto intermedio como final de los residuos. Estas zonas deberán permanecer en buenas condiciones de limpieza y deben disponer de la señalización adecuada de forma que, no haya confusión en cuanto al tipo de residuo a depositar en cada contenedor.

El director del hotel podrá solicitar un reporte periódico de las cantidades de residuos recogidas por tipología al gestor privado en caso de que tengan el servicio de recogida de residuos contratado.

Los residuos se segregan de manera correcta en los puntos de depósito disponibles evitando así mezclas de los mismos.

Es requisito interno de NH Hotel Group, que todos los hoteles deben separar, al menos 4 tipos de residuos no peligrosos:

- Vidrio: entendiéndolo como tal los envases de vidrio.
- Papel y Cartón: entendiéndolo como tal, los envases de papel y cartón y el papel de oficina.
- Aceite de cocina usado: es el aceite generado en las cocinas.
- Orgánicos: restos de comida.
- Envases: pueden ser, envases de plástico, bricks y latas.
- Los muebles retirados en reformas pueden ser entregados a empleados o donados a ONGs.

La Dirección del hotel debe alentar e impulsar la buena segregación de los diferentes tipos de residuos en el hotel y debe tener en cuenta que, los residuos catalogados como “peligrosos” (pilas, aparatos electrónicos, tóner, etc.) están sujetos a requisitos legales de almacenamiento y gestión, debiendo ser entregados siempre a gestor autorizado.

La Dirección del hotel debe asegurar el cumplimiento de los requisitos legales como responsable último tomando las medidas que sean oportunas en función de la situación y ubicación del hotel.

Nota: Para más información sobre cómo gestionar los residuos consultar la Instrucción Operativa OI_02_GP_03 disponible en la intranet.

Procedimiento (M&E)

En NH Hotel Group, creemos que nuestras actividades pueden crear directa e indirectamente un impacto al medio ambiente en las comunidades en las que se ubican nuestros hoteles. Por esta razón, se ha desarrollado e implantado un procedimiento específico MICE que explica criterios sostenibles para eventos y reuniones Eco-Friendly.

Gracias a esta iniciativa, en NH Hotel Group hacemos a nuestros clientes partícipes de nuestro Plan de Sostenibilidad dándoles la oportunidad de reducir el impacto ambiental de sus actividades sin coste extra.

Además, para empresas y organizaciones con alta concienciación ambiental, ofrecemos adicionalmente la oportunidad de hacer su evento *carbon neutral*, con un pequeño extra coste a cargo del cliente.

Trabajar de una manera sostenible puede ser objetivo de Organizaciones con un alto compromiso ambiental y, en NH Hotel Group los ayudamos a cumplir con este requisito:

- Ayudamos a pequeñas empresas con pocos recursos destinados a proyectos ambientales a contribuir en el desarrollo de proyectos ambientales como parte de Política de Sostenibilidad.
- En grandes empresas, organizaciones gubernamentales y no gubernamentales contratan los servicios de consultores externos para saber la huella de carbono de sus eventos. NH Hotel Group ofrece este servicio de manera gratuita a sus clientes.
- El cliente puede utilizar el certificado de Carbon Neutral junto con el logo de y nombre de la compañía e incluso, publicarlo en nota de prensa.
- Los proyectos internacionales en los que participamos ayudan de manera excepcional a mejorar los ecosistemas y forma de vida en las comunidades más necesitadas.

Los principales clientes interesados en Eco-Friendly meetings son:

- Organizaciones internacionales.
- Pequeñas y medianas empresas con Políticas de Sostenibilidad o Ambientales
- Asociaciones y Organizaciones no gubernamentales
- Asociaciones Gubernamentales

Para reuniones y eventos de negocios, se deben disponer los elementos de la sala según el procedimiento M&E

Las razones por las que los meetings y eventos de NH Hotel Group son Eco-Friendly son las siguientes:

- Papel certificado FSC.
- Materiales sin papel: la mayoría de nuestros hoteles ya no utilizan flipcharts de papel
- Blocs de notas optimizados para no generar más residuos de papel
- Bolígrafos oxo-biodegradables
- Acceso a servicios de movilidad sostenible
- Alternativas eco-friendly al agua convencional embotellada
- Iluminación LED y bajo consumo
- Opción de alimentación ecológica en los menús
- Opción de compensar la huella de carbono de los eventos a través de proyectos medioambientales

La Dirección debe velar porque el departamento Comercial conozca este producto y sea capaz de transmitir al cliente su existencia y su funcionamiento poniendo así en valor el compromiso en cuanto a la sostenibilidad, que la compañía ha adquirido.

Nota: Para más información sobre MICE y Eco-Friendly Meetings & Events consultar el procedimiento MICE disponible en la intranet o <http://www.nh-hoteles.es/meetings/eco-friendly-meetings>

Certificaciones medioambientales del hotel

Las certificaciones medioambientales del hotel dan valor en cuanto a la imagen de marca sostenible, sirven para asegurar el pleno cumplimiento de los requisitos legales y verifican que el hotel cumple con requisitos ambientales que, en muchos casos, son requisito obligatorio para cerrar tratos comerciales. Actualmente, en NH Hotel Group, se están certificando hoteles bajo los siguientes estándares:

- ISO 14001
- ISO 50001
- Green Key
- Hoteles+Verdes

Y también son reconocidos en el esquema de GreenLeader de TripAdvisor

La Dirección deberá ser consciente de su existencia y tipo de certificado que ostenta su hotel para así, ser capaz de informar a la parte interesada proporcionando un valor añadido al cliente y reforzando la imagen de marca comprometida con la Sostenibilidad de NH Hotel Group.

Así mismo, la Dirección deberá ser parte activa en las auditorías internas y externas que implican este tipo de certificados, proporcionando a los auditores la información que les requieran.

Podemos afirmar que la Dirección del hotel contribuye a los objetivos de Sostenibilidad de la compañía porque:

- Están comprometidos y velan por el cumplimiento de las iniciativas sostenibles de NH Hotel Group.
- Mantienen informado a todo el personal en cuanto a los objetivos fijados para su hotel.
- Realizan seguimiento del grado de cumplimiento de los objetivos a lo largo del año.
- Participan en la toma de decisiones para la gestión eficiente del hotel junto con Mantenimiento e informan a todo el personal sobre el grado de cumplimiento de los objetivos a lo largo del año.
- Participan activamente en las auditorías de certificación externa evidenciando su compromiso con un sistema de gestión ambiental eficiente orientado a la mejora continua del desempeño ambiental del hotel.
- Solicitan la implantación en sus hoteles de los servicios de movilidad sostenible que más se adaptan a la situación y características de su hotel.
- Dan respuesta a las dudas o comentarios tanto de los clientes como de cualquier miembro del equipo relativas a cuestiones ambientales.
- Tienen en cuenta la sostenibilidad de sus proveedores y velan por las homologaciones de productos eco-friendly.

Premios y reconocimientos de NH Hotel Group

El Plan Medioambiental 2008-2012 de NH Hoteles recibió prestigiosos galardones nacionales e internacionales. A nivel sectorial, NH Hotel Group ha sido reconocido como cadena hotelera internacional líder en Sostenibilidad.

El Plan Medioambiental de NH Hotel Group ha sido distinguido con la medalla de Oro a la sostenibilidad de **GBTA** (Global Business Travel Association), además, esta misma organización ha distinguido a NH Hotel Group con el primer premio a cadena hotelera sostenible. En la feria de IMEX FRANKFURT se obtuvo el premio como **Green Supplier** del sector MICE (meetings, incentives, conventions and events).

Estas distinciones han sido un aliciente para continuar trabajando en materia de sostenibilidad, de forma que estas iniciativas son estratégicas para la compañía en el nuevo 5Y Plan.

Muchas de estas acciones han obtenido su reconocimiento con la obtención de los galardones **Greenbuilding** y **Greenlight**, otorgados por la Comisión Europea en abril de 2010 (Frankfurt), con los que se premia la labor desarrollada por la Compañía en materia de eficiencia energética y prevención de la huella de carbono en sus hoteles. NH Hotel Group es partner del Programa Europeo Green Light.

La Empresa Municipal de Transportes del Ayuntamiento de Madrid concedió en septiembre de 2011 el premio **“Muévete Verde”** en el apartado de “aplicación de nuevas tecnologías a la movilidad”, en reconocimiento a las buenas prácticas de la cadena hotelera en beneficio de la movilidad sostenible de la ciudad de Madrid.

NH Hotel Group ha recibido por parte de CETRI (Círculo Europeo por la Tercera Revolución Industrial) el galardón **TRI AWARD**, por su modelo de negocio sostenible.

Pruebas de reconocimiento internacional son algunos premios con los que NH Hotel Group ha sido galardonado: Estudio **“Key Audience Research”** (KAR) por ser valorada como una de las mejores cadenas hoteleras. **“Líder del sector en MercoEmpresas 2011”**, reconocida nuevamente como la empresa con mejor reputación del sector en España. **“MercoEmpresas**

responsables 2011”, única empresa del sector reconocida en este ranking que incluye las 50 empresas más responsables de España.

NH Hotel Group participa activamente en numerosas iniciativas y alianzas con otras empresas y sectores impulsando el Desarrollo Sostenible. Algunas de ellas son:

- **World Travel & Tourism council (WTTC):** Desde hace ya 4 años participamos en esta plataforma que tienen el apoyo de la alta dirección de las 100 compañías más destacadas del mundo del Turismo.
- **International Tourism Partnership (ITP):** En 2011 se celebraron dos eventos junto con esa plataforma mundial que reúne a los líderes en sostenibilidad del sector Turismo. Hemos sido miembros del grupo de trabajo que ha elaborado la metodología para el cálculo de la huella de carbono para el sector hotelero.
- **Club Excelencia en Sostenibilidad:** Formamos parte de los grupos de trabajo de esta organización, cuya finalidad es impulsar el desarrollo sostenible en el sector empresarial español.
- **Foro de Responsabilidad Empresarial con Emprendedores:** Incorporación en 2011 a este foro con el objetivo de promover a los emprendedores desde el modelo de RC.
- **Conferencia Europea de Turismo:** Participación en la iniciativa con el objetivo de fortalecer el desarrollo del turismo sostenible en los destinos europeos. NH Hotel Group fue invitada a compartir sus buenas prácticas por ser considerada la empresa hotelera responsable de referencia en Europa.

Colaboramos activamente con agentes relevantes del sector, estableciendo guías y directrices para el sector turismo; ejemplo de estas colaboraciones son **Global Business Travel Association** (principal organización del sector en el segmento Business Travel), **Tripadvisor** o diversas Universidades internacionales e institutos tecnológicos; también colaboramos en los comités nacionales de sostenibilidad e innovación para el sector turismo, del International Standar Organization (**ISO**) y de la Asociación Española para la Calidad (**AEC**)

Consultas, dudas o sugerencias

Cuando la Dirección del Hotel necesite cualquier aclaración o información relativa a cuestiones de Sostenibilidad, podrá solicitarla al departamento de Medio Ambiente y Sostenibilidad a través del correo electrónico environment@nh-hotels.com

Validación del procedimiento

Versión	Area Corporativa	Aprobado por	Tipo documento	Fecha
3				Nov 2018
2				Feb2017
1	Environmental & Sustainability Corporate Manager (Process Owner) Operations & Quality		Procedimiento	Junio 2015