

Responsabilidad Corporativa

NH Hoteles, empresa responsable en el sector Turismo



NH HOTELES Nuestra presencia en el mundo

398 hoteles
24 países en
Europa, América y
África
19.000 empleados
20 millones
de clientes



NH LUXURY RESORT



Agua de la Tierra

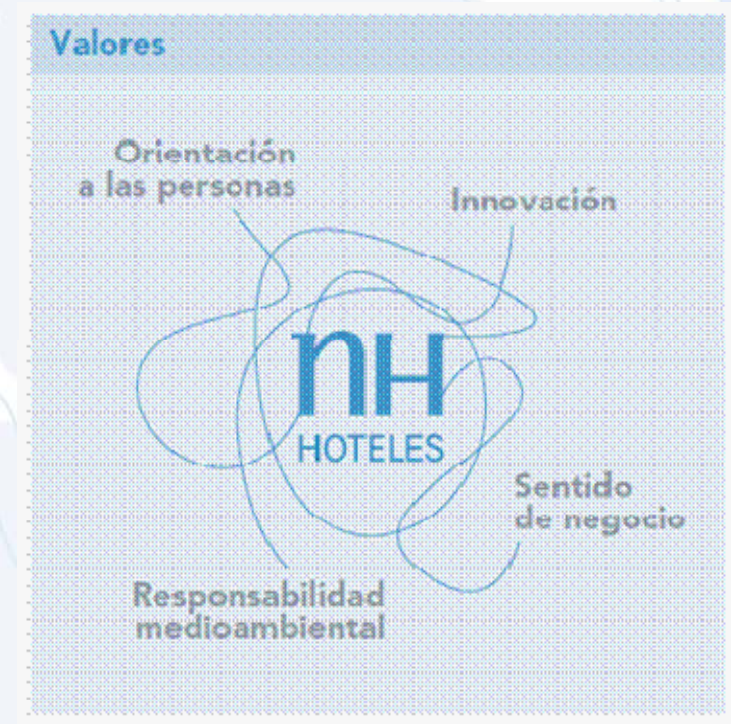
- Opened
- Next Openings

Valores

NH Hoteles ofrece servicios que se anticipan a las necesidades de sus grupos de interés (**Clientes, Accionistas, Empleados, Proveedores, Medio Ambiente y Comunidades**) con soluciones eficientes y sostenibles.

Visión: recompensar el tiempo que nos dedican nuestros clientes, mejorando su experiencia y contribuyendo a un mundo más sostenible.

Misión: Ofrecer servicios de hostelería sostenibles, consistentes y eficientes para nuestros clientes, accionistas, socios, empleados y para la sociedad en general. Aspiramos a liderar el sector turismo en desarrollo sostenible y servir de inspiración para otros.



Las pautas para la **Gestión de Responsabilidad Corporativa** se marcan desde **Presidencia**, integrando la Responsabilidad Corporativa en la estrategia empresarial.

En 2009 publicamos la 3ª **Memoria de Responsabilidad Corporativa 2008**, con certificación **GRI A**.

- NH Hoteles es considerada la empresa turística con mejor reputación corporativa (**MERCO**) y **Empresa Top 2008/2009 para trabajar** en España, Alemania, Holanda, México, Suiza, Holanda e Italia (CRF).

-NH Hoteles, única cadena hotelera española en adherirse a la **International Tourism Partnership (ITP)**.

-Miembro del **Club de Excelencia en Sostenibilidad**.

-**Premio Greenbuilding** otorgado por la Comisión Europea, y Premios **Eurosolar 2009** por la promoción y uso de energías renovables.

- **Premio Madrid Excelente**, concedido el Gobierno Regional a las organizaciones que apuestan por la gestión de la calidad, la innovación, la Responsabilidad Corporativa y la confianza de sus clientes.

Nuestra gestión de la Responsabilidad Corporativa

Organización del Área de Responsabilidad Corporativa

- **Presidencia:** Gabriele Burgio
- **Consejo de administración:** Nuria Iturriagoitia
- **Director de Responsabilidad Corporativa:** Juan Mª de Mora
- **Responsable de Responsabilidad Corporativa:** Marta Martín
- **Comité de Medio Ambiente:** Luis Ortega y áreas implicadas
- **Comité de Responsabilidad Corporativa**
(Compuesto por un responsable de cada Unidad de Negocio):
Direcciones de Proyectos, Compras, Ingeniería y Medio Ambiente, Recursos Humanos, Marketing, Ventas, Innovación y Calidad, Relación con Inversores, Comunicación y Responsabilidad Corporativa.

Hemos publicado **3 Memorias de Responsabilidad Corporativa**. Actualmente, preparando la **4ª Memoria** (2009). Se distribuyen entre nuestros grupos de interés. Hacemos una versión reducida para empleados. http://corporate-information.nh-hotels.com/wda/esp/memorias_de_responsabilidad_corporativa.jsp

2006



2007



2008



Además, informamos a nuestros empleados de las **iniciativas más relevantes** en nuestras **Newsletters de Responsabilidad Corporativa**.

Newsletters: http://corporate-information.nh-hotels.com/wda/esp/boletines_informativos.jsp

Diciembre 2007
Responsabilidad Corporativa I
NH Hoteles, empresa responsable en el sector Turismo

Proveedores
Cientes
Empleados
Medio Ambiente
Sociedad
Accionistas

Sumario

Carta del Presidente	1
NH Hoteles, empresa responsable con el Medio Ambiente	2
NH Hoteles, empresa responsable con sus Empleados y Proveedores	3
NH Hoteles, empresa responsable con la Sociedad	4
NH Hoteles, empresa responsable con sus Clientes y Accionistas	5

Organigrama

People Focus Business sense Equit Trustworthy Innovation

DICIEMBRE 2008
Responsabilidad Corporativa II
NH Hoteles, empresa responsable en el sector Turismo

Proveedores
Cientes
Empleados
Medio Ambiente
Sociedad
Accionistas

Sumario

Carta del Presidente	1
NH Hoteles, empresa responsable con el Medio Ambiente	2
Clientes y Empleados comprometidos con el Medio Ambiente	3
NH Hoteles, empresa responsable con sus Clientes y Proveedores	4
NH Hoteles, empresa responsable con la Sociedad	5

People Focus Business sense Environmentally friendly Innovation

DICIEMBRE 2009
Responsabilidad Corporativa III
NH Hoteles, empresa responsable en el sector Turismo

Empleados
Cientes
Sociedad
Accionistas
Proveedores
Medio Ambiente

SUMARIO

Carta del Presidente y adhesión a la TTP	1
NH Hoteles, empresa responsable con el Medio Ambiente	2
NH Hoteles, empresa responsable con sus Empleados y la Sociedad	3
NH Hoteles, empresa responsable con sus Clientes, Proveedores y Accionistas	4

People Focus Business sense Environmentally friendly Innovation

ACCIONISTAS

- ✓ Web del Accionista
- ✓ Rendición de cuentas veraz y transparente
- ✓ Informe de Buen Gobierno



EMPLEADOS

- ✓ Encuesta de Satisfacción de Empleados 2009
- ✓ Diversidad e Igualdad de Oportunidades
- ✓ Programas de Desarrollo Interno
- ✓ Programa de Certificación NH Universtiy



CLIENTES

- ✓ Foco en la Calidad y la Innovación- Quality Focus
- ✓ Encuestas de Satisfacción a Clientes
- ✓ Nueva web con soluciones innovadoras de búsqueda y reserva de habitaciones.
- ✓ Ofertas para todo tipo de colectivos: +60 años, jóvenes, etc.



PROVEEDORES

- ✓ Proveedores éticos y responsables “Club NH Sostenible”
- ✓ Firma de Código Ético de Proveedores



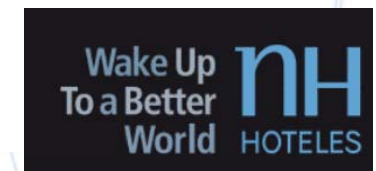
COMUNIDADES Y ONG'S

- ✓ Programa NH Amigo Solidario
- ✓ Apoyo social: Obra Padre Mario, UNICEF, voluntariado corporativo, Menudos Corazones, colaboración con Haití...
- ✓ Bono Amigo Solidario y Tarifa Empleado



MEDIO AMBIENTE

- ✓ Plan Estratégico Medioambiental 2008-2012
- ✓ Pioneros en el sector en soluciones medioambientales
- ✓ *Wake up to a better World*



NH Compromiso medioambiental

HOTELES

NH Hoteles, en su fuerte compromiso medioambiental, ha puesto en marcha su **Plan Estratégico Medioambiental 2008-2012** cuyos objetivos son:





Tecnología Led:
70% ahorro
energía



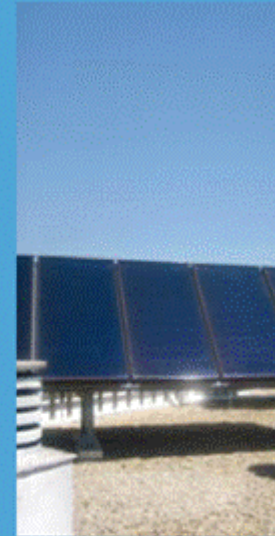
Lámparas de
bajo consumo:
60% ahorro energía



Dispositivos
ahorradores: 35%
reducción consumo



Rediseño
de los
Amenities



Energía solar:
100% libre de
emisiones



Electrodomésticos
clase A: 15% más
eficientes

42 medidas de aplicación global implementadas a través de programas corporativos como:

- Evaluación y seguimiento de todos los consumos,
- Implantación de energías renovables,
- Uso de ahorradores de agua en todos los grifos,
- Sustitución de todas las bombillas tradicionales por lámparas de bajo consumo
- Amenities biodegradables



Formación e-learning a empleados: La Compañía forma a todos sus empleados en Responsabilidad Corporativa (RC) y Medio Ambiente. Estos módulos de formación incorporan planes de acción concretos para las diferentes áreas de los hoteles y departamentos corporativos.

La realización de ambos cursos es un requisito necesario para acceder a los **Programas de Desarrollo Interno**.

El módulo de RC informa sobre los diferentes grupos de interés y las **acciones más relevantes** que la empresa está llevando a cabo con cada uno de ellos. Mientras que la formación sobre medio ambiente está enfocada a conocer los objetivos del Plan Estratégico Medioambiental de la Compañía.

Otras iniciativas de formación y sensibilización dirigidas a empleados:

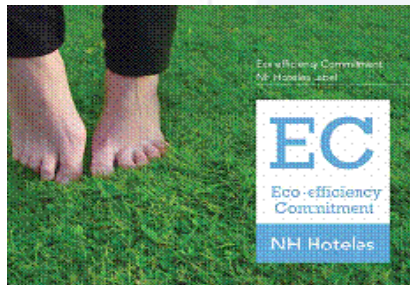
- Programa Idea NH Responsable
- Principios de Medio Ambiente
- Manual buenas prácticas medioambientales en hoteles

NH Soluciones pioneras en sostenibilidad

HOTELES



Sensibilización a clientes: NH Hoteles considera importante informar y sensibilizar a sus clientes para **colaborar con el entorno durante su estancia** mediante pequeños gestos como no malgastar el agua, elegir el cambio de sábanas y toallas cada dos días, no desperdiciar jabón...



Club NH Sostenible: Creado con el objetivo de trabajar con sus proveedores en la búsqueda de **soluciones innovadoras** y en el desarrollo de iniciativas eco-eficientes.



Habitaciones sostenibles: nuevos tipos de habitación construida con **criterios ambientales y sostenibles** que se ha empezado a implantar en nuevas aperturas y reformas.



Bajo el lema **“Wake up to a better world”** NH busca sensibilizar a los clientes nuestra preocupación por el medio ambiente. En 2010 lanzaremos los nuevos **amenities en envases oxobiodegradables** y la **Calculadora de Emisiones** de CO2 en la web corporativa, para que cada huésped conozca el impacto ambiental de su estancia.

- Como **empresa responsable de referencia del sector Turismo**, hemos apostado por la **innovación sostenible** para poder seguir creciendo de forma responsable, cumpliendo con los objetivos del Plan Medioambiental de NH Hoteles.
- Fruto de este compromiso, queremos ofrecer a nuestros clientes los **Ecomeeting**, eventos diseñados para todo tipo de reuniones y actos con un valor diferencial: la **responsabilidad medioambiental**.
- **ATRIBUTOS:**

- **Consumo eficiente de agua y energía**
- **Materiales de bajo impacto**
- **Productos de Comercio Justo**
- **Compensación de Emisiones opcional**

eco+MEETING

Ecomeeting es algo más que una forma de reunirse. Es un compromiso.

eco+MEETING

CUANDO TE REUNES EN UN NH LO PRIMERO QUE SE PRESENTA ES UN MUNDO MEJOR.



En un Ecomeeting nos comprometemos a:



Utilizar la energía de manera eficiente.

Usar materiales de diseño ecológico.



Que los productos provengan del Comercio Justo.

Compensar las emisiones de CO2 generadas por y durante el evento.

