

INFORME DE SOSTENIBILIDAD 2023

Calidad



Día 10/10/2023

INDICE

1. INTRODUCCIÓN
2. PRESENTACIÓN DEL ESTABLECIMIENTO
3. ORGANIGRAMA DE LA EMPRESA, MISIÓN, VISIÓN Y VALORES. COMITÉ DE SOSTENIBILIDAD
4. DESCRIPCIÓN DEL SISTEMA DE GESTIÓN AMBIENTAL
5. REQUISITOS LEGALES AMBIENTALES
6. POLÍTICA DE CALIDAD Y SOSTENIBILIDAD
7. ASPECTOS AMBIENTALES IDENTIFICADOS, PARTES INTERESADAS Y CONTEXTO DE LA ORGANIZACIÓN
8. OBJETIVOS Y METAS AMBIENTALES
9. ODS
10. ANÁLISIS INTERNO Y EXTERNO DAFO
11. COMPORTAMIENTO AMBIENTAL DEL ESTABLECIMIENTO
12. OTROS DATOS REFERIDOS A LA GESTIÓN DE LA SOSTENIBILIDAD
13. COMUNICACIÓN FORMACIÓN Y SENSIBILIZACIÓN

1. INTRODUCCIÓN.

NORO Plaza es un edificio del siglo XIX protegido por Patrimonio donde el diseño contemporáneo combina con la tradición, creando una estancia irrepetible en el centro de A Coruña. El hogar idóneo para viajar@s que buscan experiencias únicas o profesionales que buscan una atmósfera relajada con personalidad e identidad propia.

Un espacio único e íntimo que le permitirá conectarse con la cultura local y nuestro espíritu cosmopolita a través de un servicio personalizado y sostenible.

Los clientes del hotel son clientes de empresa fundamentalmente los meses de invierno y durante la semana si hacen congresos o reuniones y cliente vacacional clásico el resto del tiempo. Suelen ser clientes que buscan altos niveles de servicio y privacidad, espacios amplios y actuales, discreción y ubicación céntrica.

Noro Plaza ha buscado la innovación y el respeto medioambiental en su desarrollo como empresa. Para llegar a unos niveles de calidad y respeto medioambiental se han tenido en cuenta muchas innovaciones técnicas desde el momento de su idea hasta su materialización, de forma que se puede concluir que el establecimiento está pensando íntegramente con criterios sostenibles.

El objetivo principal de NORO PLAZA es mejorar y seguir trabajando en la línea de excelencia de servicio al cliente, mejorando los procesos internos e incorporando las últimas tecnologías del mercado, apostando por el desarrollo sostenible y por el respeto medioambiental.

Asimismo, NORO PLAZA colabora con varios proyectos implicados con la comunidad, iniciativas que han sido iniciadas, desarrolladas e implementadas conforme se ha ido avanzando en el tiempo asegurando el impulso de la interacción con la comunidad local. Desde la misma ubicación del establecimiento que ha supuesto la dinamización y elevación de nivel de una zona que en este momento aún no está suficientemente dinamizada sobre todo por motivo de las obras que se acometen desde hace mucho tiempo ya en la plaza inmediata al establecimiento.

2. PRESENTACIÓN DEL ESTABLECIMIENTO

Nombre del establecimiento	Apartamentos NORO PLAZA
Actividad CNAE	Hostelería
Categoría	3 llaves
Numero de apartamentos	12
Nº trabajadores	3
Temporada	Abierto todo el año
web	www.noroplaza.com

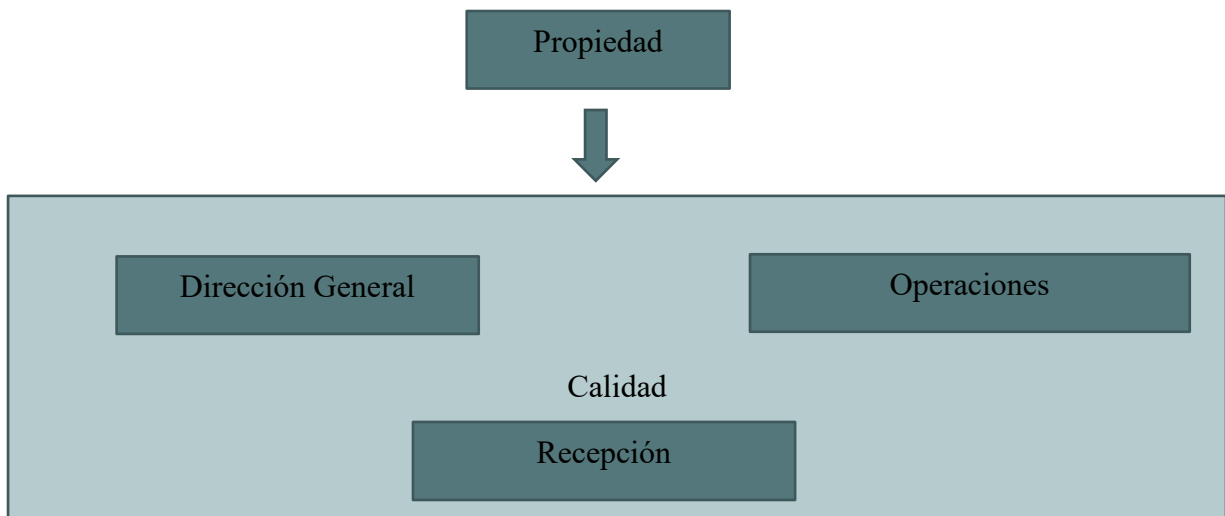
SERVICIOS OFRECIDOS

El edificio dispone de diferentes zonas comunes. Los apartamentos ocupan desde la planta baja hasta la última planta. El proyecto de interiorismo logra una sensación de calidez y bienestar a través de una cuidada selección de materiales, mobiliario y elementos textiles. Un estilo contemporáneo de distinguida sencillez en el que se ha invertido en altas calidades para lograr el máximo confort y armonía estética y espacial.

Recepción: atención 24 horas al cliente, además de la atención en los idiomas más frecuentemente usados por el cliente y el seguimiento de todas las peticiones servicios e incidencias que pueden darse durante su estancia, se ofrece servicio de reservas, información turística, actividades a realizar por la zona, así como transportes y otras necesidades de información y gestión que pueda tener el cliente. Podemos facilitar servicio de conserjería y secretariado de ser necesario.

Servicios en las Habitaciones: teléfono, caja de seguridad, Smart TV, climatización individualizada eficiente, limpieza, armario, escritorio, cuarto de baño completo (set de cortesía, secador de pelo, cabina de ducha etc.), cocina con electrodomésticos y vajilla de alta gama, textiles de categoría superior, plantas naturales, WIFI de alta velocidad gratuita.

3. ORGANIGRAMA. MISIÓN VISION Y VALORES



MISION

Proporcionar a los clientes NORO un servicio de gran calidad en alojamiento y experiencia integral durante su estancia en la ciudad, atendiendo a las políticas sociales y medioambientales actuales.

VISION

Ser el establecimiento y destino de referencia en la ciudad para los clientes que buscan exclusividad, distinción, adaptabilidad y diseño además de sostenibilidad. Esta es su casa.

VALORES

En NORO TRAVEL se prioriza la transparencia, la honestidad y el buen hacer con todos nuestros clientes, colaboradores, proveedores y empleados, fomentando la igualdad de oportunidades y el respeto a todos los que nos rodean como a nosotros mismos. Innovación constante a través de productos y experiencias memorables y personalizadas. Responsabilidad social corporativa, medidas sostenibles y compromiso con los resultados.

Dada la pequeña dimensión de la plantilla del establecimiento, se define que todos sus integrantes formen parte del **Comité de Sostenibilidad**, quedando integrado éste en el momento actual por José Queijeiro propiedad, Miguel Queijeiro Dirección General, jefe de Operaciones y agente de recepción.

4. DESCRIPCIÓN DEL PROGRAMA DE GESTIÓN AMBIENTAL

El sistema de gestión ambiental es un instrumento voluntario que permite al establecimiento gestionar su comportamiento ambiental en base a tres pilares fundamentales: el cumplimiento de la normativa ambiental, la mejora continua y la implicación de todas las partes interesadas (empleados, clientes, proveedores, Tour operadores, entorno y comunidad, y administraciones).

Este sistema de gestión ambiental es de nueva creación, este informe asienta las bases de estas acciones, con objeto de definir periodos de actuación registros de consumos, áreas de influencia y logros y seguimiento de las acciones de mejora realizadas.

El sistema de sostenibilidad se compone de los siguientes elementos:

- 1.- Realización del diagnóstico ambiental
- 2.- Política de calidad y gestión ambiental
- 3.- Registro de la legislación y requisitos legales aplicables.
- 4.- Programas ambientales en los que se recogen las acciones necesarias para el cumplimiento de objetivos y metas marcados.
- 5.- Documentación del sistema de gestión incluyendo los cursos de formación en materia ambiental y reciclaje en los informes anuales con los registros de consumo y recogida de residuos, los planes de acción objetivos, y los compromisos de sostenibilidad.
- 6.- Auditorías realizadas con implicaciones ambientales tanto internas como externas, como herramienta de la dirección para evaluar el desarrollo y desempeño de los requisitos del sistema de gestión ambiental implantado identificando así oportunidades de mejora.
- 7.- Revisión anual del sistema por la dirección en la que se evalúa el grado de implantación eficacia y se establecen objetivos para la mejora continua con implicación ambiental.

Responsabilidades:

La responsabilidad directa del desarrollo del sistema de gestión recae sobre la dirección que a la vez es el responsable de calidad y medio ambiente.

La dirección es la responsable de la promoción de todos los documentos del sistema, así como es el responsable de la definición de la política programa y acciones derivadas.

Es a su vez responsable de proveer y asignar recursos necesarios humanos tecnológicos y financieros para la implantación y control del sistema de gestión

ambiental. Como responsable ambiental tiene en sus funciones asegurar que los requisitos de la norma están establecidos implantados y mantenidos correctamente.

Los responsables de los departamentos coordinan las actividades de gestión ambiental en las operaciones diarias y fomenta la mejora ambiental y la conciencia entre el resto del personal

5. REQUISITOS LEGALES DE APLICACIÓN

NORO PLAZA identifica y controla de forma continua el cumplimiento de los requisitos legales con alcance ambiental en el ámbito europeo, estatal, autonómico y local, así como otros aquellos requisitos de carácter voluntario a los que el establecimiento se haya comprometido a cumplir.

La medición de los datos se ha realizado por parte de la Dirección/propiedad del establecimiento.

Con respecto a las cuestiones legales de implicación ambiental el estado actual de NORO PLAZA es el siguiente:

Emisiones atmosféricas:

El establecimiento cumple con las disposiciones relativas a las emisiones de sistemas de climatización y dispone de contrato de mantenimiento con una empresa habilitada según la normativa relativa a climatización. Este sistema es eléctrico con lo que no existe combustión en las instalaciones y las emisiones son prácticamente inexistentes.

Vertidos:

En lo que se refiere a los vertidos de aguas residuales del establecimiento, son recogidos por la red de saneamiento municipal del ayuntamiento de A Coruña. El Ayuntamiento se encarga de la canalización y tratamiento de estos.

Residuos:

Se dispone de un sistema para realizar la segregación de residuos tanto urbanos o asimilables a urbanos como la de residuos peligrosos que se generan por parte de los clientes y por parte de la actividad propia del establecimiento.

- Residuos no peligrosos: se segregan en origen y entregan al servicio municipal de recogida de residuos para su posterior tratamiento. Actualmente nos encontramos en la búsqueda de mejorar el sistema de segregación no solo internamente, sino también en conjunto con los clientes (dentro de sus apartamentos).
- Residuos peligrosos: el establecimiento utiliza los servicios de gestores autorizados para esta gestión de residuos peligrosos. El establecimiento identifica los residuos generados, dispone en una zona de alta almacenamiento provisional hasta su retirada y contabiliza su producción y la

retirada asegurando finalmente el destino de estos. De momento no se ha producido esta situación.

Ruidos y vibraciones:

La generación de ruidos y vibraciones no es un aspecto significativo desde el punto de vista ambiental ya que las actividades desarrolladas propias de un establecimiento de alojamiento no son generadoras de ruido ni vibraciones significativas. Hasta la fecha no ha habido quejas en este sentido lo cual no ha generado necesidad de tratamiento. Tanto nuestra política interna que no permite altos ruidos y fiestas como la insonorización del edificio nos permite que no tengamos quejas y por lo tanto no hay necesidad de implementar acciones.

Instalaciones combustibles:

No existen en el establecimiento ya que toda la energía que se utiliza es eléctrica.

Instalaciones frigoríficas:

El establecimiento dispone pequeñas neveras domésticas en los apartamentos, de alta gama y de reciente instalación. En caso de necesidad por avería, serían tratadas por parte de una empresa externa habilitada a tal efecto. Se realiza periódicamente descongelamiento de las neveras.

Control de Legionella:

En el establecimiento se dispone de un contrato con una empresa externa para el desarrollo del programa de control y prevención de Legionella. Dadas las instalaciones del establecimiento, con instalaciones independientes en cada unidad alojativa mediante termos, el control de Legionella se aplica a cada unidad alojativa de manera independiente, constituyendo al final 12 unidades que son tratadas. Se lleva a cabo una revisión anual por parte de la empresa que tenemos contratada e internamente llevamos un registro diario, semanal, mensual y trimestral de revisión de temperatura del termo, del agua y de la limpieza exterior.

Instalaciones eléctricas:

Se dispone de un contrato suscrito con una empresa de mantenimiento habilitada y se realizan las revisiones correspondientes, además estas instalaciones están sujetas a las inspecciones periódicas por parte de una Oca. Se lleva a cabo un seguimiento de revisión anual con la empresa , así como revisión periódica de la instalación eléctrica.

Instalaciones contra incendios:

Se dispone de instalaciones equipos de prevención, detección y extinción de incendios. El mantenimiento es realizado principalmente por una empresa subcontratada tal efecto, realizándose las diferentes revisiones periódicas establecidas por la legislación.

Agua potable de consumo humano:

El establecimiento dispone de agua potable de consumo humano, proveído por la empresa designada por el Ayuntamiento de A Coruña y es la responsable del aprovisionamiento de agua a NORO, pero desde el alojamiento, se realizan controles periódicos, así como análisis anuales para asegurar que el agua se mantiene dentro de los criterios de potabilidad. Se lleva el control de la revisión anual del agua.

Utilización de sustancias peligrosas:

El uso de productos peligrosos o tóxicos está limitado al mantenimiento de instalaciones. Se dispone de las fichas de seguridad de los productos que se utilizan dentro del establecimiento.

6. POLITICA DE CALIDAD Y SOSTENIBILIDAD

POLÍTICA DE CALIDAD Y SOSTENIBILIDAD

En el NORO PLAZA somos conscientes de que no debemos perseguir solo y exclusivamente nuestro beneficio o unos objetivos económicos, sino que además debemos de prestar un servicio de máxima calidad, enfocado en la satisfacción del cliente. Por este motivo hemos realizado una apuesta decidida por la CALIDAD y LA SOSTENIBILIDAD desde el mismo momento del diseño del establecimiento.

El interés por la mejora continua, nos lleva a trabajar a diario en busca de un alto nivel de servicio, pilar básico y seña de NORO, que permita lograr la satisfacción del cliente así como la concienciación de la necesidad de que nuestras actividades, productos y servicios se realicen con el adecuado respeto por el medio ambiente, cumplimiento de la legalidad vigente, con singular atención a las personas con necesidades especiales y otros compromisos suscritos por NORO, teniendo en cuenta además el entorno social en el que nos encontramos.

Somos modernidad, diseño, estilo y un referente en la zona en lo que a sostenibilidad e integración en el entorno se entiende. Es por ello por lo que incorporamos a partes iguales la calidad y la sostenibilidad a nuestras políticas de empresa, centrada en las siguientes líneas:

- implementando programas de protección ambiental, promoción sociocultural y económico,
- haciendo seguimiento al cumplimiento de los requisitos legales,
- controlando los impactos negativos que se puedan generar de nuestras actividades y potenciando los positivos,
- sensibilizando a huéspedes y proveedores, y capacitando a nuestros colaboradores en la protección de flora y fauna, los bienes de interés cultural y la prevención de la explotación sexual de niños, niñas y adolescentes.

La gerencia está comprometida con el seguimiento permanente de los programas de sostenibilidad para asegurar la mejora continua. El compromiso con la agenda 2030 y con el cumplimiento de los ODS.


Todos los integrantes de las diferentes áreas de NORO muestran su interés y responsabilidad por trabajar en equipo para la consecución de esta Política de Calidad y Sostenibilidad.

La Dirección, por su parte se compromete en la supervisión de dichas medidas y objetivos, para asegurar así el cumplimiento de la política aquí expuesta.

7.- ASPECTOS AMBIENTALES IDENTIFICADOS, PARTES INTERESADAS Y CONTEXTO DE LA ORGANIZACIÓN

La organización tiene en cuenta los aspectos ambientales directos e indirectos de sus actividades, productos y servicios. También toma en consideración el impacto ambiental, es decir, cómo afecta al medio ambiente cada uno de estos aspectos.

Los aspectos ambientales son evaluados anualmente para determinar su grado de significación, es decir, si el impacto sobre el medioambiente es considerable o no. En la tabla se muestra la evaluación general de estos aspectos señalizando en naranja los que son significativos para el medio ambiente.

PONDERACIÓN DE ASPECTOS AMBIENTALES		1: baja incidencia, 5: alta incidencia sep-23 mayor de 12, significativo				
DEPARTAMENTO/ PROCESO	ASPECTO AMBIENTAL	Ocurrencia	Cantidad	Peligrosidad	Total	
APARTAMENTOS	Consumo de luz	5	3	2	10	
	Consumo de materias primas	2	2	2	6	
	Emisiones atmosféricas	2	2	2	6	
	Generación de residuos	3	3	2	8	
	Ruido	3	3	1	7	
LIMPIEZA	Consumo de agua	5	5	2	12	Significativo
	Consumo de luz	3	3	2	8	
	Consumo de materias primas	3	4	4	11	
	Generación de aguas residuales	4	4	2	10	
	Generación de residuos	4	3	2	9	
RECEPCIÓN	Ruido	4	3	1	8	
	Consumo de luz	3	3	2	8	
	Consumo de materias primas	3	3	2	8	
	Emisiones atmosféricas	3	2	2	7	
	Generación de residuos	3	3	2	8	
MANTENIMIENTO/INSTALACIONES	Ruido	3	3	2	8	
	Consumo de luz	4	5	3	12	Significativo
	Consumo de materias primas	3	3	4	10	
	Emisiones atmosféricas	4	3	3	10	
	Generación de residuos	2	4	5	11	
AVERIAS	Ruido	3	3	3	9	
	Generación de residuos	3	4	3	10	
OBRAS	sustitución de equipos	3	5	3	11	
	Generación de residuos	3	5	3	11	
FUGAS SUSTANCIAS PELIGROSAS	Ruido	3	5	3	11	
	Emisiones atmosféricas	2	3	4	9	
INCENDIOS	aguas residuales	2	3	3	8	
	aguas residuales	2	4	3	9	
INUNDACIONES	Emisiones atmosféricas	2	4	4	10	
	Generación de residuos	2	3	4	9	
	aguas residuales	2	4	3	9	

Se ha realizado la ponderación de los aspectos ambientales, en estado inicia. Marcados en amarillo cuando pasan a ser significativos

Partes interesadas:

Con respecto a las partes interesadas a continuación se muestra el análisis realizado de la definición de partes interesadas y simplificación en el modelo de sostenibilidad del establecimiento.

			
MATRIZ DE PARTES INTERESADAS			(STAKEHOLDERS) 28/09/2023
PARTE INTERESADA	NECESIDADES Y EXPECTATIVAS	PLANIFICACION DEL SISTEMA DE GESTION	DOCUMENTOS O REGISTROS
PROPIEDAD	Productividad, costes, rentabilidad y beneficio	Control de la producción; presupuesto	Seguimiento de Presupuesto
		Control de costes	Acta de revisión del sistema
		Facturación	Matriz de riesgos (DAFO)
EXPECTATIVAS DE CLIENTES	Elevada calidad de producto	Control y mejora de procesos, ajuste de costes	Seguimiento de Presupuesto
	Adaptación del producto a sus necesidades	Implantación de mejoras	Mejoras previstas
	Atención al cliente	Formación del personal	Plan de formación
	Producto local	Gestión de compras y proveedores	Gestión de compras y proveedores
	Respeto al entorno	Atención al cliente	IT atención al cliente
TRABAJADORES	Formación e incorporación adecuada	Metodología de incorporación y capacitación	Plan de formación
	Buen ambiente de trabajo	Promoción interna	Manual Acogida
COMPETENCIA	Imagen de marca y posicionamiento		Matriz DAFO
SOCIEDAD EN GENERAL	Respeto al medioambiente	Gestión ambiental	Matriz DAFO
	Puesta en valor de la sociedad	Identificación de impactos	
PROVEEDORES	Cobrar a tiempo	Procedimiento de proveedores	registros de compra
	Pedidos a tiempo		
ADMINISTRACION	Cumplimiento de la legislación	Cumplimiento de requisitos legales	Documentos de requisitos legales
	Permisos y licencias		Autorizaciones

CONTEXTO

NORO PLAZA es un establecimiento diferente en lo referente a calidad de los servicios y recursos disponibles para prestar dicho servicio, especialmente humanos. Es un establecimiento de nueva construcción pero que ha sabido respetar lo importante de la tradición y el respeto por las señales de identidad de la ciudad, su arquitectura, sus materiales, su historia.

Es un establecimiento de reciente puesta en servicio, con casi tres años de trayectoria, de la cual hubo una parte importante de la pandemia y por este motivo, los históricos del año anterior no eran cien por ciento reales o bien no reflejaban la realidad a la que el establecimiento consideramos que tiene que optar.

Con respecto a las cuestiones externas e internas que le permiten alcanzar los resultados del sistema de gestión de la sostenibilidad podemos citar las siguientes:

- **Estado sanitario respecto a la COVID19:** Este año que se ha declarado el fin de la crisis sanitaria ocasionada por la COVID19, ha permitido que los residuos generados por el uso de mascarillas disminuyesen considerablemente. Y por otro lado seguimos teniendo el mismo compromiso en cuanto a las medidas sanitarias.
- **Disponibilidad económica y capacidad adquisitiva de los clientes:** Aún con la guerra en Ucrania de por medio, se ha visto que los recursos como

materias primas, suministros eléctricos, energéticos han llegado a un punto de mejor estabilidad y esto se ve reflejado en que aún incrementando algunos precios y en año post pandémico, la ocupación ha sido bastante alta con respecto al año pasado y esto a su vez nos ha permitido invertir en recursos para mejorar servicios .

- **Legislación:** la entrada en vigor de diferentes legislaciones relacionadas con la sostenibilidad como por ejemplo el uso de plásticos de un solo uso, o la limitación de las temperaturas de climatización (la de aire acondicionado no afecta dada la climatología de la ciudad) así que el establecimiento procede a la implantación de todas esas medidas e incluso se adelanta a ellos cuando sea posible. Esto es positivo para el sistema de gestión de sostenibilidad ya que respalda todas las actuaciones que desde la dirección se viene liderando desde hace tiempo y que forman parte de la filosofía con la que se creó el alojamiento.
- **Sensibilidad de los clientes respecto al cuidado del medio ambiente y la sostenibilidad:** aunque todavía no es una cuestión mayoritaria, se viene apreciando en los últimos tiempos una mayor sensibilidad de los clientes hacia el cuidado del medio ambiente y la sostenibilidad en general lo cual hace que se estimule la implantación de medidas en esta línea por parte de NORO. En esta línea se han dotado recientemente a los apartamentos de papeleras que permitan la segregación de residuos según la voluntad del cliente. Como seguimiento a la implementación de las papeleras el año anterior, se está trabajando para mejorar la imagen y adecuarlas al espacio del apartamento. Se ha implementado señalética en las zonas comunes que no cuentan con sensores de movimiento invitando al cliente a mantener la luz apagada cuando no sea necesario usarlo.

8.- OBJETIVOS Y METAS DE SOSTENIBILIDAD

Los objetivos y metas establecidos están relacionados con los aspectos ambientales significativos, no obstante, se han establecido objetivos y metas sobre aspectos ambientales no significativos con el objeto de mejorar el desempeño ambiental y sostenible del establecimiento. También se han incluido otros objetivos y metas como mejoras no directamente relacionadas con los aspectos ambientales.

OBJETIVOS Y METAS EN SOSTENIBILIDAD						
PROCESO:	LIMPIEZA					
ASPECTO AMBIENTAL SIGNIFICATIVO:	CONSUMO DE AGUA EN LIMPIEZA					
OBJETIVO:	Disminuir el consumo de agua					
META	Disminuir el consumo de agua en un 0,5%					
INDICADOR	litros consumidos / cliente noche					
ACCIÓN	RESPONSABLE	PLAZO	RECURSOS	SEGUIMIENTO 31/12/2022	SEGUIMIENTO 31/07/2023	SEGUIMIENTO 31/12/2023
Posibilidad de nuevos métodos de limpieza que impliquen menos agua: mopas intercambiables	Dirección	31/12/23	Recursos económicos	Se ha implementado el uso de microfibras, que no requiere grandes cantidades de agua	Se pone en marcha para seguir con el uso de mopas intercambiables.	
Colocación de riego por goteo en las jardineras donde sea posible	Dirección	31/12/23	Recursos económicos	El jardín vertical tiene instalado el sistema de riego por goteo.	No se han instalado más, ya que solo tenemos una sola jardinera.	

OBJETIVO Y MEJORA EN SOSTENIBILIDAD					
PROCESO:	MANTENIMIENTO				
ASPECTO AMBIENTAL SIGNIFICATIVO:	CONSUMO DE LUZ				
OBJETIVO:	Disminuir el consumo de ELECTRICIDAD				
META	Disminuir el consumo de electricidad en un 0,5%				
INDICADOR	kwh consumidos / cliente noche				
ACCIÓN	RESPONSABLE	PLAZO	RECURSOS	SEGUIMIENTO 31/07/2023	SEGUIMIENTO 31/12/2023
Instalación de placas solares que disminuyan el coste de la luz consumida.	Dirección y propiedad	31/12/2023	Económicos y subvención	No se ha instalado por cuestiones técnicas.	

9.- ODS: diagnóstico identificación y priorización de los ODS

Se ha realizado un diagnóstico de los 17 ODS con una herramienta (<https://www.tuvsud.com/es-es/centro-recursos/test-autoevaluacion-ods#iframe-22159874-a94a-4da7-84ba-73dd9eb1b7d2>) con las siguientes conclusiones:



Autoevaluación Objetivos de Desarrollo Sostenible (ODS)

¿Conoce tu contribución a los 17 ODS de la Agenda 2030?

Sostenibilidad y Buen Gobierno

+34 918 061 739 | 652 36 12 08

sostenibilidad@tuvsud.com

A continuación se muestra tu informe de forma detallada:

Estrategia y proyectos de sostenibilidad

! Tu estrategia empresarial con la Agenda 2030, va en línea con los Objetivos de Desarrollo Sostenible. No olvides la importancia de la creación de valor sostenible dentro de las organizaciones.

Contribución a los ODS

El estado de contribución en los Objetivos de Desarrollo Sostenible de la Agenda 2030 de tu empresa, ha obtenido la siguiente puntuación, sobre el Conocimiento General en tu Estrategia y Proyectos de Sostenibilidad:



Puntuación detallada por ODS específico



Puntuación detallada por ODS específico

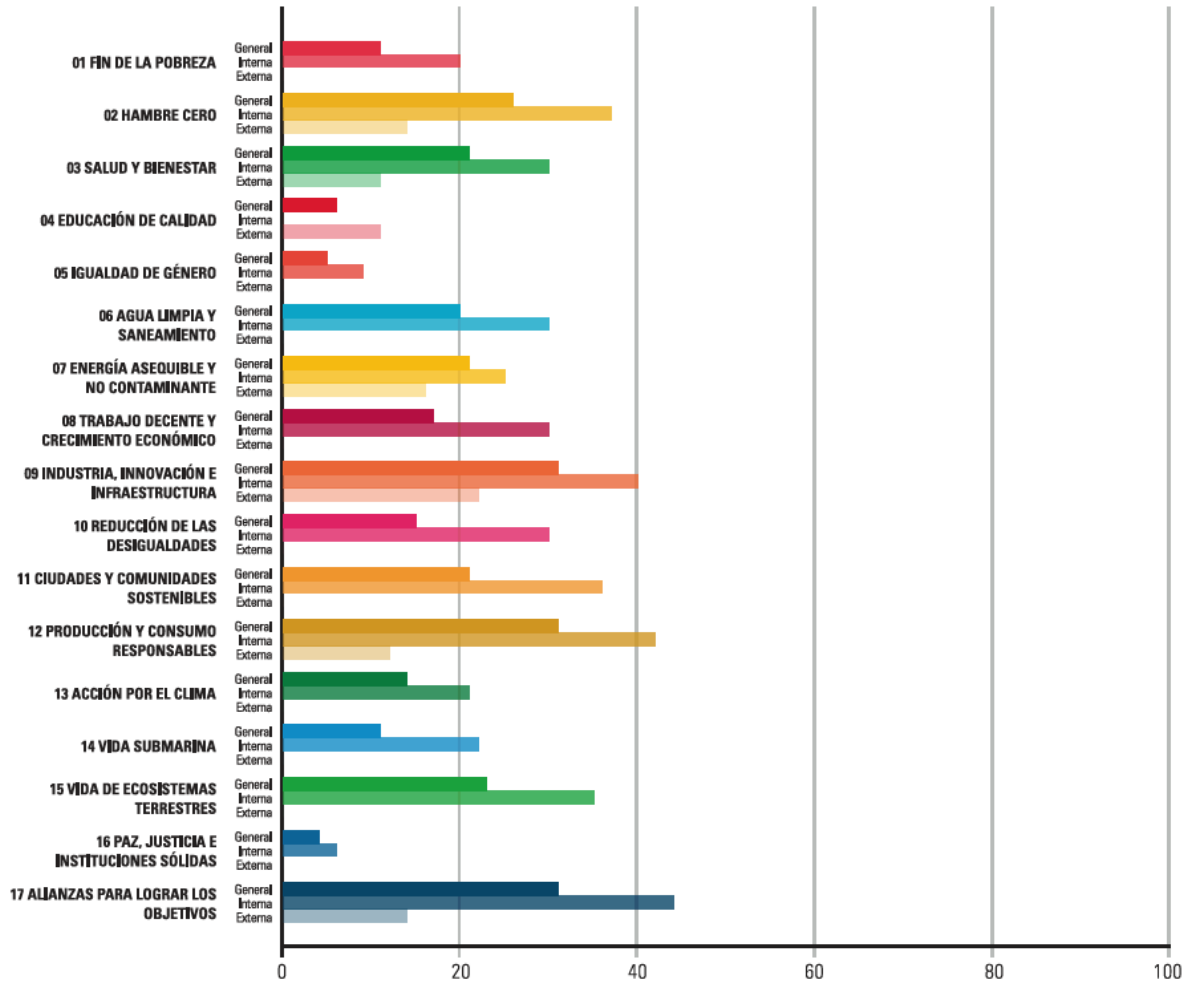


Gráfico representativo

Los resultados obtenidos por ODS se representan en el siguiente gráfico:



La dirección de establecimientos NORO PLAZA ha decidido trabajar más en profundidad con los objetivos de desarrollo sostenible ODS 9, 12 y 13. Serían nuestros ODS prioritarios:



INDUSTRIA, INNOVACIÓN E INFRAESTRUCTURA

El turismo sostenible tiene la capacidad de contribuir a la mejora de las infraestructuras del destino y la accesibilidad universal y de promover la regeneración de áreas en decadencia. Las inversiones adecuadas en infraestructura verde (transportes más eficientes, menor contaminación del aire, conservación de los sitios del patrimonio y espacios abiertos, etc.) debería dar como resultado unos entornos más inteligentes, más saludables y verdes de los que deberán poder beneficiarse no solo sus habitantes, sino también los turistas. Se promueve el empleo local y el fomento de la economía local.

Acciones asociadas al ODS 9:

- Promoveremos en los clientes alojados del establecimiento, un desplazamiento más sostenible, fomentando el uso de transporte público y de bicicletas.
- Se recomienda el desplazamiento a pie al estar situados en el centro de la ciudad, a menos de 3 minutos caminando de la Plaza de María Pita, calle Real, zonas de vinos y copas más destacadas del centro histórico.
- Promovemos realizar rutas turísticas en grupo con una empresa local especializada en este y de esta manera fomentamos el uso de 1 solo vehículo para varias personas.

Responsables: Equipo NORO

Plazo y calendario de acciones: a lo largo del año 2023

Recursos materiales y humanos dedicados: Propiedad dispone de bicicletas de uso para los clientes sin coste, para que se puedan utilizar libremente y que el gasto no suponga una limitación de uso. El personal de NORO ofrecerá este sistema a los clientes y les informará de su uso. Dirección comercial tratará de difundir su uso entre clientes. Seguimos incentivando al cliente para el uso de las bicicletas y se les da un mapa de rutas que pueden hacer por la ciudad.

Resultados: En este momento, aproximadamente un 5% de los clientes alojados hacen uso de las bicicletas.



PRODUCCIÓN Y CONSUMO RESPONSABLE

La meta 12.b de este Objetivo, es fundamental “elaborar y aplicar instrumentos para vigilar los efectos en el desarrollo sostenible, a fin de lograr un turismo sostenible que cree puestos de trabajo y promueva la cultura y los productos locales”.

El turismo sostenible debe promocionar un cambio de valores, de un turismo basado en el consumo para satisfacer las necesidades, a un turismo experiencial en el que el disfrute se base sobre las relaciones y los productos inmateriales. Además, las empresas de servicios turísticos deben cooperar

con los productores del lugar para fortalecer la producción local y sostenible de bienes y servicios y el trabajo digno, así como la distribución de la gran parte de los beneficios en el destino.

Acciones asociadas al ODS 12:

- Firmar acuerdos con proveedores locales, vecinos del barrio para promover entre los clientes, la compra/utilización de esos productos de proximidad. Se promoverá la firma (formalmente descrito o no) de acuerdos con comercios vecinos del barrio tales como empresa de desayunos, mercería, productos gourmet, etc para poder recomendarlos y promoverlos explícitamente a nuestros clientes.
- A lo largo de este año 2023 hemos colaborado con locales de proximidad para desayunos y cenas que hemos llevado a cabo: Taberna de Miga, La sartén de Coruña , Yema , se han entregado desayunos en colaboración con Habaziro.
- Colaboración con asociación sin ánimo de lucro que lucha contra la pobreza y el hambre a nivel local y global (LIONS).
- Se dispone de una política de compras que prioriza el consumo de las producciones y servicios locales y sostenibles. Se seleccionan proveedores locales siempre que se dispone de ellos. Al menos gallegos.
- Se garantiza la recogida selectiva y el máximo reciclaje de los residuos producidos por la actividad turística, así como su adecuada disposición. Se dota de papeleras de segregación de residuos para uso de los clientes a cada apartamento.
- Acuerdos con asociación de comerciantes locales para formar parte de ella y revitalizar el comercio y la zona en general. Ligado a la recuperación del entorno

de la plaza del Humor, proyecto de reforma del Mercado de Abastos y de la misma calle Plaza en la que se ubica NORO. El proyecto sigue en reforma pero hemos colaborado con proveedores locales :

- Implementamos como amenities del apartamento las infusiones Orballo, que se dedican al cultivo, transformación y comercialización de infusiones y té, sus cultivos son 100% ecológicos y no utilizan pesticidas ni herbicidas y está cultivado en Donin (A Coruña) , las obtenemos a través de Galicia Sostenible.
- Obtenemos productos de proximidad de Mundo Galego.

Responsables: Equipo NORO

Plazo y calendario de acciones: A lo largo del año 2023

Recursos materiales y humanos dedicados:

Se establecen lazos de comunicación con proveedores locales para proporcionar el mejor servicio/producto para nuestros clientes.

Dirección general busca las opciones y adquiere el producto (papeleras).

Se logra la colaboración con la asociación LIONS de apoyo a personas en riesgo de exclusión social, pobreza y hambre, con apoyo económico. También colabora con clubes infantiles locales en apoyo a sus actividades.

Este año hemos sido patrocinadores del equipo infantil de balón mano de Abegondo.



Resultado: en este momento, el 35% de nuestros proveedores son del entorno local (menos de 5km desde NORO).



ACCIÓN POR EL CLIMA

El turismo contribuye al cambio climático y a la vez se ve afectado por el mismo. Por ello, redundando en el propio interés del sector que este tenga un papel protagonista en la respuesta global al cambio climático. Los destinos deben constituirse como un escenario de la batalla contra el cambio climático. El turismo es altamente dependiente del consumo de energía y, en particular, de energía procedente de fuentes fósiles, con el transporte aéreo y terrestre en primer lugar, pero también en los alojamientos, convirtiéndose en responsable directo de un 14% de las emisiones globales.

Se promueve la movilidad sostenible en y hacia los destinos, incluyendo los modos de transporte público y los sistemas de movilidad alternativos de cero o bajas emisiones

Acciones asociadas al ODS 13:

- Dotación de maquinaria de alta eficiencia energética para todo el alojamiento. Destacan las máquinas inteligentes de climatización disponibles para los apartamentos. Al disponer de una máquina para cada unidad alojativa, no se necesita conectar más que las zonas que se van a utilizar de manera inmediata. Se realiza mantenimiento preventivo de los equipos y cuando se detecta algo que pudiera estar se reporta y se da el seguimiento necesario.
- Se prevé la instalación de placas solares que puedan minimizar el consumo de energía eléctrica que es la única fuente energética para NORO. El proyecto aún no se ha llevado a cabo debido a cuestiones técnicas, sin embargo, seguimos con el planteamiento de poder implementar.

Responsables: Propiedad y Dirección General

Plazo y calendario de acciones: Se iniciará el estudio de viabilidad a lo largo del 2023 siendo posible su puesta en marcha al cabo de un año aproximadamente si el proyecto resulta viable.

Recursos materiales y humanos dedicados:

Dirección explorará las posibilidades técnicas de la instalación y se valorará la viabilidad de la instalación además de su utilidad real en el alojamiento.

10.- ANÁLISIS INTERNO Y EXTERNO

Se realiza un análisis DAFO del establecimiento que sirve para la realización del análisis interno y externo de la situación.

ANÁLISIS DAFO

Fecha de realización: octubre 2023

ANÁLISIS INTERNO	ANÁLISIS EXTERNO
DEBILIDADES	AMENAZAS
Debido al espacio tan pequeño es más complicado implementar algunas acciones que se quieren hacer, por ejemplo, el uso de paneles solares.	Hoteles en la zona que puedan estar obteniendo prácticas sostenibles
Al trabajar con empresa externalizada no somos capaces de tener a toda l agente capacitada en prácticas sostenibles.	Cambios en la legislación pueden afectar los esfuerzos de sostenibilidad
Competencia con menor precio.	Los precios de tecnologías sostenibles pueden variar.
FORTALEZAS	OPORTUNIDADES
Zona muy muy céntrica, lo cual ayuda para fomentar el uso de bicicletas o conocer la ciudad a pie, sin necesidad del uso de vehículos que generen emisiones.	El crecimiento de la conciencia ambiental puede atraer a clientes que buscan opciones sostenibles.
Cada apartamento cuenta con un sistema de aerotermia (alta eficiencia energética)	Se puede aprovechar de subvenciones o programas del gobierno para la sostenibilidad.
Implementamos señales en zonas comunes para que el cliente pueda colaborar con nosotros a cuidar el medio ambiente, invitándole a apagar las luces.	Colaborar con proveedores y organizaciones locales comprometidas con la sostenibilidad.
Certificado de Q de Calidad y S de Sostenibilidad	Posibilidad de ser de los primeros establecimientos de la zona que apuesta por la sostenibilidad certificada
Recursos económicos, mantenimientos instalaciones	Turismo local (proximidad cualitativa)
Lavandería autoservicio para los clientes disponible en el establecimiento	
Servicio de Bicicletas para clientes	

11.- COMPORTAMIENTO EN SOSTENIBILIDAD DEL HOTEL

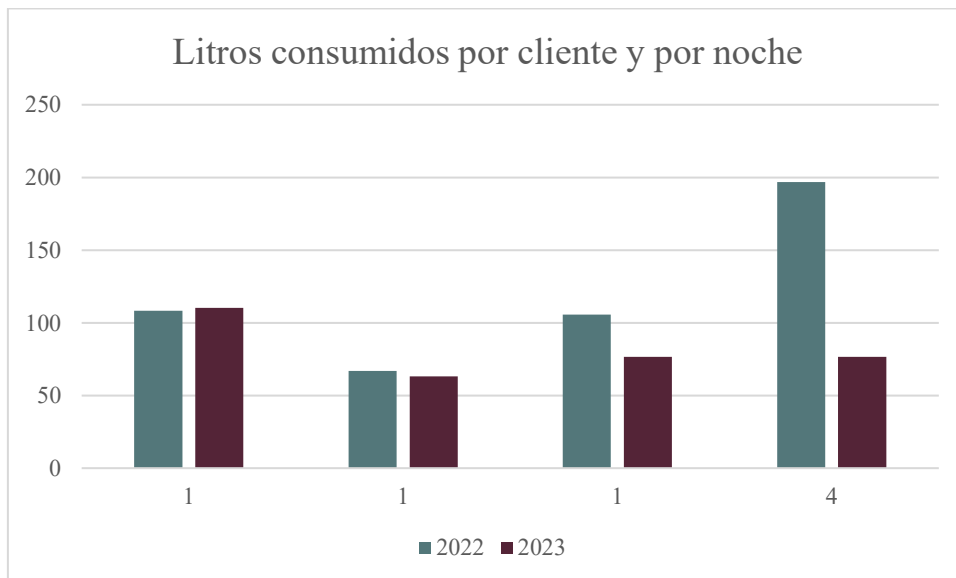
Hay que destacar que desde el mismo momento de la concepción inicial de la idea de crear NORO PLAZA se han tenido en cuenta criterios de sostenibilidad por lo tanto esta filosofía forma parte intrínseca del propio establecimiento desde su inicio.

Por este motivo se ha dotado a las instalaciones de NORO de tecnología de los más altos niveles de eficiencia energética y de consumos disponibles en el momento de su creación.

Aunque en la construcción y en la dotación de las instalaciones de NORO PLAZA se han tenido en cuenta criterios de sostenibilidad, no se puede perder de vista de que la sostenibilidad es una cuestión que va evolucionando a lo largo del tiempo, mejorando la tecnología disponible en cada momento, de forma que se permite cada vez un mayor control de costes de consumos y de suministros disponibles para una instalación de este tipo.

Establecimos algunos indicadores que sirven para valorar el comportamiento ambiental del establecimiento.

CONSUMO DE AGUA POR PERSONA ALOJADA m³/plaza



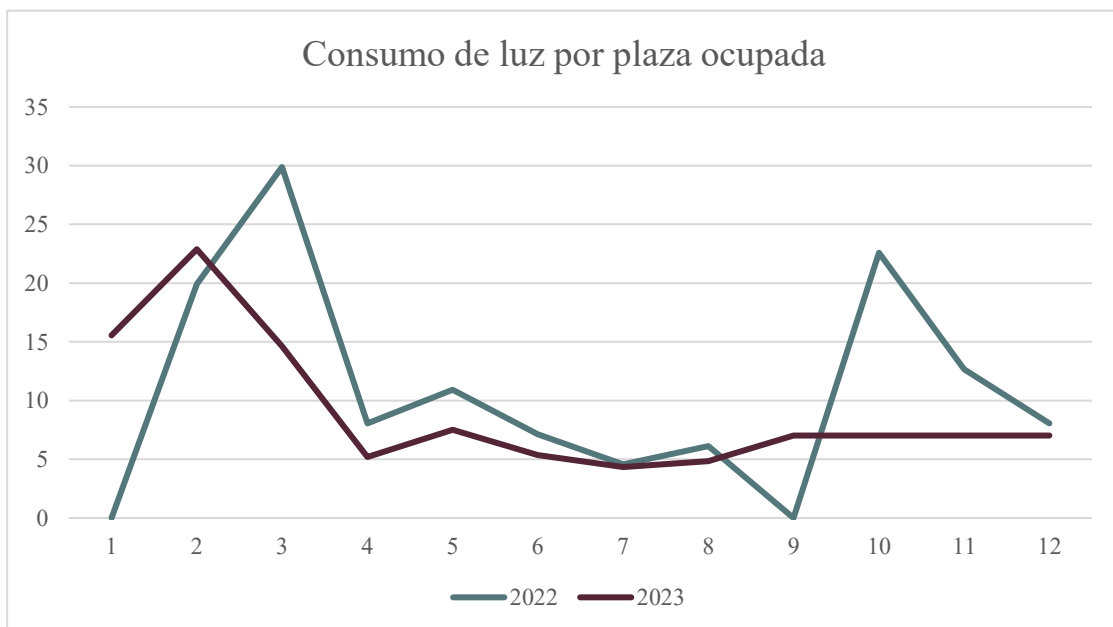
Aunque los datos del primer trimestre muestran un ligero incremento del consumo, en el segundo y tercer se muestra una disminución del consumo de agua por plaza ocupada, aún es necesario seguir supervisando.

El consumo promedio de litros de agua por huésped y noche se calcula en Europa en 394l, en nuestro caso, el gasto en lo que va del año 2023 está entre 84L y con una media de 120L en el año 2022. Por debajo de los niveles habituales en hoteles, aunque sin considerar el gasto de lavandería que se encuentra externalizada.

Medidas de control implantadas:

- Los baños de las zonas comunes están dotados de grifos con sensores y pulsadores de cisternas de doble descarga.
- Se dispone de grifos con sistema de accionamiento no manual que hace que se interrumpa el flujo de manera automática.
- En tareas de limpieza en general de instalaciones y zonas comunes se tiene siempre presente la gestión eficiente del agua.
- El riego de las plantas y jardín vertical se realiza mediante un sistema de gestión eficiente del agua, que permite que el gasto en estas tareas esté controlado.

CONSUMO DE LUZ POR PLAZA OCUPADA (KWH/PLAZA)



En este caso, los valores del año 2023 están por debajo de los del año 2022, mejorando los datos de consumos, quizá puede deberse a que la ocupación por apartamento fue mayor, con mayor peso de las familias durante fundamentalmente los meses de verano, lo cual hace disminuir el indicador, el efecto de los meses de verano, con muchas horas de luz solar que hace innecesario la iluminación artificial, podría bajar sensiblemente esos valores. También a lo mejor puede deberse a una mayor concienciación por parte de los clientes, pero este efecto hay aún que valorarlo más a medio plazo, según creemos.

Medidas adoptadas con respecto al consumo de energía eléctrica:

- Dotación de todo el establecimiento al completo de iluminación de alta eficiencia energética, luces LED.
- Racionalización del tipo de encendido y cantidad de las luces de las habitaciones al accionar el sistema en el momento de la entrada del cliente.
- Sensores crepusculares para el encendido de las luces exteriores.
- Detectores de presencia en los baños de las zonas comunes.
- Sensibilización ambiental para clientes y empleados mediante cartelera individualizada en cada apartamento.

11.- OTRAS ACCIONES REFERIDAS A LA GESTIÓN DE LA SOSTENIBILIDAD

Limpieza:

- Se ha dotado a las habitaciones de dispensadores de gel y champú que posibilitan la minimización de los residuos de envases de plástico generados. Se prevé avanzar en esta línea en los próximos meses.
- Se han retirado medida de la posible y con las limitaciones propias de la reciente pandemia, los envases y los envoltorios de plástico de las habitaciones disminuyendo la cantidad de residuos plásticos generados en el alojamiento.
- La empresa externa encargada de la limpieza de las instalaciones del Hotel tanto de habitaciones de apartamentos cocinas como de zonas comunes pasillos y

zonas de acceso utiliza sistemáticamente productos respetuosos con el medio ambiente e incluso certificados en lo que se refiere a su inocuidad eficacia y sostenibilidad.

Zonas comunes interiores y exteriores

- Se valorizan los materiales resultantes de las podas y recortes del jardín generando compost. La retirada la realiza la empresa externa dedicada a esta cuestión en este momento TREBORE. Se reutiliza/valoriza el **90%** de los residuos generados.
- Limita al máximo el uso de pesticidas y plaguicidas en las plantas.
- Se hace un análisis de las necesidades de iluminación de las zonas comunes en función de la hora del día para adaptarlas a las necesidades y evitar gasto innecesario.
- Se invita al cliente a participar en la segregación de residuos tanto en apartamentos como en zonas comunes.

Gestión

- Se limita al máximo el uso de papel. Se promueve la reutilización de papel ya impreso para usos internos, tomar notas, borradores, etc. Se imprimen dos hojas por página cuando es posible.
- Se promueve el uso de dispositivos y medios electrónicos de comunicación con los clientes de manera que se colabore en la disminución de uso de los materiales de imprenta (menor uso de papeles y tintas contaminantes). Si es necesario e imprescindible imprimir documentación, tales como cartas de bienvenida.
- Se exige a los proveedores relacionados con mantenimientos de instalaciones, reparaciones y obras, que hagan una correcta gestión de sus residuos, solicitándoles documentación al respecto en cada intervención.
- Se colabora con organizaciones deportivas locales en su patrocinio para el fomento de la vida sana y la educación de los jóvenes. Patrocinio al equipo de balón mano de Abegondo.

12.- COMUNICACIÓN, FORMACIÓN Y SENSIBILIZACIÓN

Se procura involucrar a las partes interesadas con la sostenibilidad, esta es una de las prioridades del establecimiento. Ellos realizan acciones de sensibilización con el objeto

de concienciar sobre la necesidad de proteger el medio ambiente y la sostenibilidad en general y lograr la participación de las partes interesadas, especialmente clientes.

Podemos destacar las siguientes acciones:

- El sistema de elección de frecuencia de cambio de toallas y los carteles informativos que animan a disminuir el consumo de agua en las habitaciones.
- Comunicación en la página web de las principales acciones relacionadas con la sostenibilidad llevadas a cabo en el establecimiento, están así disponibles para clientes, trabajadores, proveedores y demás partes interesadas.
- Comunicación en la web de la política de calidad y sostenibilidad del alojamiento, para que pueda ser conocida por clientes potenciales y proveedores.
- Cuenta la participación del personal del Hotel mediante reuniones departamentales en las que se incluyen de manera sistemática temas de sostenibilidad.

Se realizan acciones formativas relacionadas con la sostenibilidad de manera periódica (en proceso en este año 2023, se realizarán igualmente en el año próximo).

En A Coruña, a 10/10/2023

Fdo, La Propiedad, Galea Real Estate Investments SL.