

**Informe interno sobre el desempeño en sostenibilidad de los hoteles ABC**  
**Del 1 de enero al 30 de junio de 2018**

*Este informe fue producido por Josephine Bloggs el 20 de julio de 2018*

**INTRODUCCIÓN**

Este informe detalla los avances que hemos realizado en los últimos seis meses con relación a nuestras metas y objetivos de sostenibilidad en 2018. El último informe se distribuyó el 20 de enero de 2018.

**IMPACTO MEDIOAMBIENTAL**

Uno de nuestros objetivos de impacto medioambiental en 2018 fue reducir el uso del agua en un 20 % a través de las siguientes iniciativas:

<b>Iniciativa</b>	<b>Estado/Actualización</b>
Formación impartida al equipo de lavandería sobre un consumo más eficiente del agua para el funcionamiento de la maquinaria.	Una sesión completada el 21 de abril
Señalizaciones en la sala del servicio de limpieza de habitaciones para recordarle al equipo la importancia de implementar el programa de reutilización de las toallas en las habitaciones.	Completado el 10 de enero
Señalizaciones en los baños de las habitaciones con consejos para ahorrar agua.	Completado en todas las habitaciones el 28 de enero excepto en las suites junior
Instalar limitadores del caudal de agua en todas las habitaciones de la tercera planta.	Completado en un 50 % de las habitaciones de la tercera planta, pero una combinación de alta ocupación inesperada y bajas entre el equipo de mantenimiento por enfermedad impidieron completarlo en las habitaciones restantes antes de que comenzara la temporada alta

## Comparación del uso del agua durante el periodo del informe 2017/18

Mes	Uso del agua por noches de estancia en litros cúbicos (l <sup>3</sup> )		% de cambio
	2017	2018	
Enero	0,60	0,60	0 %
Febrero	0,55	0,50	-9,09 %
Marzo	0,70	0,60	-14,2 %
Abril	0,65	0,65	0 %
Mayo	0,70	0,65	-14,2 %
Junio	0,50	0,55	+10 %
<b>Promedio de 6 meses</b>	<b>0,61</b>	<b>0,59</b>	<b>-3,27 %</b>

### Conclusiones

A mediados de año, nos situamos muy por debajo de nuestro objetivo con una diferencia de un 16,73 %. Será necesario hacer algunos cambios drásticos si queremos cumplir nuestro objetivo de reducción del 20 %.

### Recomendaciones

- Llevar a cabo una auditoría del servicio de limpieza de habitaciones para asegurarse de que se haya implementado el programa de reutilización de toallas y programar cualquier formación que sea necesaria.
- Trabajar con el personal de mantenimiento y reservas en el bloqueo gradual de las habitaciones de la tercera planta a fin de completar la instalación de los limitadores del caudal de agua y crear un plan para instalarlos en otras habitaciones, en caso de que estas estén ocupadas.
- Asegurarse de que el personal nuevo de lavandería haya recibido formación e instalar señalizaciones en las máquinas para recordarle al personal los procedimientos operativos óptimos.

#### Consejo de Travelife



Un buen informe interno incluiría una comparación de su rendimiento y los objetivos que se fijó en todas las áreas de impacto medioambiental siguientes:

Uso energético | Gestión de residuos | Conservación | Contaminación

Un informe interno excelente también incluiría mediciones y progresos que reduzcan las emisiones de gases con efecto invernadero.

### MANO DE OBRA Y DERECHOS HUMANOS

Uno de nuestros objetivos en cuanto a derechos humanos fue formar a todo el personal en identificar e informar de señales de explotación humana. Se impartió una sesión de 20 minutos en las reuniones de departamento. La formación ya se ha completado y obtuvimos los siguientes resultados:

<b>Departamento</b>	<b>Fecha de formación</b>	<b>Formador</b>	<b>Asistentes</b>	<b>% de asistencia</b>
Personal de atención al público	5 de febrero	J. Bloggs	9	80 %
Personal administrativo	12 de febrero	J. Bloggs	12	100 %
Servicio de limpieza de habitaciones y de mantenimiento (entre semana)	13 de febrero	A. Smith	20	85 %
Servicio de limpieza de habitaciones y de mantenimiento (fines de semana)	14 de febrero	J. Bloggs	10	90 %
Personal de alimentos y bebida (turno 1º)	14 de febrero	J. Bloggs	30	70 %
Personal de alimentos y bebida (turno 2º)	17 de febrero	J. Bloggs	20	95 %
Proveedor de lavandería	20 de febrero	A. Smith	15	60 %
		<b>Totales</b>	<b>116</b>	<b>82 %</b>

### **Conclusiones**

Teniendo en cuenta las vacaciones anuales del personal, las bajas por enfermedad y los turnos de trabajo, el porcentaje de asistencia a la formación fue excelente. Muchos miembros del personal comentaron que la encontraron interesante y que ayudó a aumentar la concienciación.

### **Recomendaciones**

- Incluir la formación en la sesión de iniciación de todos los empleados nuevos, incluyendo a contratistas.
- Impartir formación de actualización cada dos años.

### **PARTICIPACIÓN Y RESPALDO DE LA COMUNIDAD**

Nuestro objetivo en cuanto a la comunidad para 2018 era comprar al menos dos productos (de los que pedimos en la actualidad a un mayorista nacional) de un proveedor local. Ahora, los huevos utilizados en el desayuno bufé proceden de un ganadero local y se han colocado carteles informativos para los huéspedes en la sección donde se sirven. Acordamos visitas de los chefs a la granja para que pudieran comentarle a los huéspedes sobre el ganadero y su equipo. Estamos negociando con una cooperativa local para que nos proporcione cítricos, y esperamos firmar el contrato en noviembre.

## Conclusiones

Los huéspedes dejaron comentarios fantásticos acerca de la sección donde se sirven los huevos y el equipo disfrutó de la experiencia. Parece que los costes adicionales han merecido mucho la pena desde el punto de vista de la experiencia del cliente.

## Recomendaciones

Basándonos en los comentarios positivos tanto del equipo como de los huéspedes, es recomendable que incluyamos más ingredientes de procedencia local en los bufés y los menús, asegurándonos de que el equipo correspondiente pueda visitar las granjas de donde proceden. Sugerimos incluir testimonios sobre esto en nuestro informe anual sobre sostenibilidad y en las comunicaciones para los huéspedes en las habitaciones, además de en las redes sociales.

## SATISFACCIÓN DE LOS HUÉSPEDES

300 huéspedes rellenaron las tarjetas de comentarios durante el periodo del informe, lo cual representa un 5 % de la ocupación. Los resultados son los siguientes y se han comparado con el mismo periodo en 2017.

Área	Puntuación promedio de 1 a 5 (1 = Muy baja / 5 = Muy alta)	
	2017	2018
Amabilidad del equipo	3	4
Disposición del equipo	4	4
Calidad de los alimentos	3	4
Limpieza de la habitación	4	4
Limpieza del área central	4	3
Probabilidad de volver a reservar	3	4
Probabilidad de recomendar	3	5
<b>Promedio de 6 meses</b>	<b>3,4</b>	<b>4</b>

## Conclusiones

La puntuación promedio de un 4 en un total de 5 es excelente, aunque la bajada de la limpieza en las áreas de huéspedes es preocupante.

## Recomendaciones

Debería llevarse a cabo una auditoría interna durante la primera semana de agosto en horarios distintos y varios días de la semana. Es recomendable realizarla comparando la lista de verificación del servicio de limpieza de habitaciones. Los resultados deberían analizarse en una reunión entre el director general y el encargado del servicio de limpieza de habitaciones, a fin de identificar áreas problemáticas y mejoras recomendadas.

## RESUMEN DE MEDIDAS RECOMENDADAS

Medidas	Líder/es	Fecha prevista
Auditoría del programa de reutilización de toallas	Encargado del servicio de limpieza de habitaciones	31 de julio
Formación en la reutilización de las toallas	Encargado del servicio de limpieza de habitaciones Director de Recursos Humanos	07 de agosto
Programar plazo de limitadores de caudal	Jefe de mantenimiento Supervisor de reservas	31 de julio
Plazo de limitadores de caudal	Jefe de mantenimiento	31 de agosto
Formación en lavandería	Jefe de mantenimiento Director de Recursos Humanos	07 de agosto
Señalización en la lavandería	Líder de Travelife Jefe de mantenimiento	07 de agosto
Formación sobre explotación humana para miembros nuevos del equipo	Director de Recursos Humanos Líder de Travelife	31 de agosto y en adelante
Programar formación de actualización sobre explotación humana cada dos años en el calendario de RR. HH.	Director de Recursos Humanos Líder de Travelife	30 de septiembre
Firmar un contrato con un proveedor de fruta local	Director general Director de alimentos y bebidas	30 de septiembre
Crear un plan para añadir más proveedores locales e incorporarlo a la experiencia de los huéspedes y del equipo	Líder de Travelife Director de alimentos y bebidas	30 de noviembre
Auditoría interna de la limpieza del área central	Director general	14 de agosto
Reunión para analizar los resultados y recomendar cambios tras la auditoría del área central	Director general Director del servicio de limpieza de habitaciones Director de Recursos Humanos	21 de agosto

Ponga una marca y escriba sus iniciales cuando haya leído y aprobado el informe. Devuelva una copia firmada de esta página al líder de Travelife antes del 31 de julio.

<b>Marcar</b>	<b>Cargo</b>	<b>Escribir iniciales a mano</b>
	Director general	
	Subdirector general	
	Director de Recursos Humanos	
	Director de alimentos y bebidas	
	Encargado del servicio de limpieza de habitaciones	
	Jefe de mantenimiento	
	Director de ventas y marketing	

EJEMPLO DE MIEMBRO DE TRAVELIFE