

## Medioambiente y sostenibilidad\_F&B

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, incluyendo al departamento de F&B.

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 de F&B para ser capaces de dar respuesta a los clientes si solicitan este tipo de información.

Asimismo, por su propia interacción con el medioambiente, el equipo de F&B deberá aplicar, en la medida de lo posible, las buenas prácticas ambientales necesarias para minimizar su impacto ambiental asociado.

### 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>

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
- Plan enfocado a reducir la frecuencia del lavado de sábanas y toallas. Este plan ofrecerá a nuestros huéspedes la oportunidad de elegir si desean que sus toallas sean o no cambiadas durante su estancia.
- 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). Reconociendo en el esquema de 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.

## BUENAS PRÁCTICAS DE MEDIO AMBIENTE

Además del compromiso con los valores ambientales de NH Hotel Group, el Departamento de F&B deberá aplicar a su actividad diaria, buenas prácticas ambientales para minimizar el impacto asociado al consumo de agua, energía y a la generación de residuos.

### Gestión de residuos

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: entendiendo como tal los envases de vidrio.
- Papel y Cartón: entendiendo 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.

Es necesario tener en cuenta que, los residuos de pilas, aparatos electrónicos y tóner se gestionan como residuos peligrosos debiendo ser depositados en los contenedores dispuestos para ese fin o dando aviso a mantenimiento para que proceda a su retirada y depósito correcto en el caso de que no se disponga de los mismos en las zonas de uso de oficinas.

En las cocinas, deben estar disponibles contenedores perfectamente identificados con su etiqueta/cartel correspondiente que muestre el tipo de residuo que se debe depositar en él sin dar lugar a confusiones.

El aceite de cocina usado deberá ser almacenado en el recipiente facilitado por el gestor autorizado y se deberá fotocopiar y archivar cada uno de los albaranes que se entreguen en cada recogida por parte del gestor. Se almacenará temporalmente en la cocina y una vez lleno, el recipiente se trasladará al punto de almacenamiento final (cuarto de basuras) para que el gestor proceda a su recogida.

Cada hotel, en función de sus características, debe establecer unos horarios concretos para el traslado de los residuos generados en las cocinas a su lugar de almacenamiento final, de manera que, se eviten casos de contaminación cruzada. Estos horarios deben estar expuestos en los puntos de uso de manera visible para el personal implicado en esta tarea.

Nota: Para más información sobre cómo gestionar los residuos consultar la Instrucción Operativa OI\_02\_GP\_03 disponible en la intranet.

## Agua

El personal debe usar este recurso de manera eficiente evitando prácticas no sostenibles que lo derrochen, como las que se detallan a continuación:

- Evitar descongelar alimentos utilizando el chorro de agua. Es conveniente planificar la descongelación traspasando las materias primas al refrigerador la víspera o utilizar el microondas ante imprevistos o urgencias.
- Cuando se frieguen útiles/recipientes de cocina a mano, hay que evitar mantener el grifo abierto durante el proceso de enjabonado.
- Utilizar sólo el agua necesaria en los procesos de cocción. Cuando se utilice agua para cocinar, se debe emplear sólo la cantidad precisa. Si se calienta más de lo que se necesita se producirá un gasto extra de energía y un gasto innecesario de agua.
- Se debe utilizar el tren de lavado o lavavajillas a plena carga, optimizando el número de lavados.
- Es conveniente disponer de pulsadores de pedal en los puntos de suministro de agua en cocinas siempre que sea posible y funcional.

En el caso de detectar posibles fugas de agua deberán dar aviso a mantenimiento de forma inmediata para que proceda a la reparación de las mismas.

*Nota: Para más información consultar los "Principios de Medio Ambiente" disponibles en la intranet.*

## Energía

Se debe utilizar la iluminación y los equipos de alto consumo eléctrico de manera eficiente siguiendo los siguientes criterios para los diferentes dispositivos:

### Cámaras Frigoríficas y Cuarto Frío

- Las cámaras de congelación, armarios de congelación y arcones congeladores han de mantenerse libres de escarcha/hielo para su óptimo funcionamiento. No deben abrirse sin necesidad.
- No introducir en las cámaras frigoríficas alimentos calientes para su enfriamiento. Utilizar el abatidor cuando se tenga o agua con hielo cuando no se tenga. No obstante, si al introducir los alimentos en la cámara, no hubieran perdido toda la temperatura, procurar que estén tapados para evitar que liberen humedad dentro de la misma.
- Apaga la luz de las cámaras frigoríficas al terminar el servicio.
- Enciende el cuarto frío únicamente cuando vaya a ser utilizado. La utilización del cuarto frío será para manipulación de alimentos superior a 30 minutos.
- No utilizar el cuarto frío como almacenamiento de género, para ello están las cámaras frigoríficas y mantener cerradas las puertas y ventanas de paso de platos.
- Las cámaras frigoríficas deben cerrarse correctamente para evitar pérdidas de energía y reducir averías de compresores.
- Hay que mantener limpias las rejillas de ventilación de timbres y armarios de refrigeración para garantizar su correcto funcionamiento y evitar el calentamiento innecesario del motor.

### Centro de Cocción. Hornos, Salamandras, Placas de cocción, Fogones.

- No utilizar las parrillas, hornos o salamandras como elemento de calefacción de la cocina.

- Utiliza únicamente el tiempo necesario para precalentar los equipos (hornos, planchas, etc).
- Procurar aprovechar al máximo la capacidad del horno y aprovechar, siempre que sea posible, su capacidad al máximo introduciendo varios alimentos a la vez.
- Recordar apagar el horno después de cada uso. No mantenerlo encendido durante todo el servicio.
- Apagar el horno un poco antes de finalizar la cocción: el calor residual será suficiente para acabar el proceso en los productos que lo permitan.
- Encender las mesas calientes o calienta platos solo cuando sea necesario y el volumen de trabajo así lo exija. Conectar los infrarrojos únicamente durante el servicio.
- Aprovechar el calor residual de las cocinas eléctricas (excepto inducción) apagándolas antes de finalizar el cocinado.
- Se deberá disponer de equipos domésticos, alternativos a los industriales, para dar servicio al RoomApetit en horario de cierre de cocina. De manera que, no sea necesario utilizar el horno industrial para la elaboración de una sola comanda. Ejemplo: plancha doméstica, freidora doméstica, microondas.

*Nota: Para más información consultar los “Principios de Medio Ambiente” disponibles en la intranet.*

### **Materias primas**

El equipo de cocina deberá utilizar las materias primas de forma responsable de manera que se optimicen los recursos.

Recientemente, se ha incorporado a la oferta de restauración de determinados hoteles el “Local Corner” que pone a disposición de los clientes productos locales “km 0” entendiendo como tales los que cumplen la siguiente característica:

1. Productos locales “km 0”: que provienen de una distancia igual o inferior a 150 km.

También se ha incluido en el producto Eco-Friendly Meetings&Events el “Healthy Corner” que engloba alimentos saludables y ecológicos disponibles para los coffe breaks.

Es conveniente incluir en la oferta gastronómica de todos los hoteles al menos, un producto con las siguientes características:

1. Productos orgánicos: productos en los que no se ha realizado ninguna intervención química para lograr un desarrollo óptimo con pesticidas, fertilizantes u otras sustancias similares.
2. Productos ecológicos: los alimentos ecológicos son aquellos cuya procedencia está en absoluto equilibrio con el medio, en todas sus etapas de crecimiento y producción, en agricultura, se utilizan semillas ecológicas, tierra y agua descontaminada, y se aprovechan las condiciones naturales del clima y el suelo para el cultivo, en el ámbito ganadero, la crianza se realiza en zona libre de contaminación y se proporciona alimento ecológico, sin intervención de hormonas de crecimiento o antibióticos.
3. Productos locales: km 0

Se deberá indicar bien sea en el desayunador, coffe break, en la carta del restaurante o en la carta del RoomApetit la identificación acorde a las características que reúna el producto. Por ejemplo, etiqueta en el desayunador que identifique los productos locales, etiqueta en el buffet del coffe break que indique el “Healthy Corner”, logo en la carta del restaurante o RoomApetit que identifique los productos ecológicos...

Algunas de las etiquetas que muestran estas características en los alimentos son: slow food, rain forest Alliance, productos bio, ecolabel,...

Se deberá informar a los clientes de la posibilidad de solicitar agua en jarra en lugar de agua embotellada.

Debe prevalecer el consumo de materias primas locales siempre que sea posible.

### Gestión de registro de averías

Cualquier miembro del personal del hotel, tiene a su disposición un registro de averías e incidencias para Mantenimiento. Si se detecta alguna, deberán registrarlo siguiendo el procedimiento de NH Hotel Group para que Mantenimiento proceda a su reparación lo antes posible evitando así el derroche de recursos en posibles fugas de agua.

### Objetivos medioambientales del hotel

El personal del F&B debe conocer los objetivos fijados para su hotel y el grado de consecución de los mismos a lo largo del año, de manera que puedan participar en las iniciativas y planes de acción ante posibles desviaciones. Esta información la proporcionará la Dirección del hotel.

### Podemos afirmar que el Departamento de F&B contribuye a los objetivos de Sostenibilidad de la compañía porque:

- Gestionan la iluminación de forma óptima
- Gestionan el funcionamiento de los equipos de alto consumo eléctrico de manera eficiente
- Cuentan con equipos de cocina no industrial para atender los pedidos del RoomApetit en horario de cierre de cocina
- Utilizan los equipos de lavado a plena carga
- Separan los residuos en origen
- Reciclan el aceite usado de cocina entregándolo a gestor autorizado
- Utilizan productos locales (km 0)
- Utilizan, al menos, un producto orgánico y/o ecológico en su oferta gastronómica
- Participan activamente en las auditorías internas y externas

### Consultas, dudas o sugerencias

Cuando el departamento de F&B 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](mailto: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 <b>(Process Owner)</b>		Procedimiento	Junio 2015
	Operations & Quality			