

Medioambiente y sostenibilidad_Housekeeping

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 Housekeeping.

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 Housekeeping 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 Housekeeping 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>

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
- 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 GreenLeader by 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 Housekeeping deberá aplicar a su actividad diaria, buenas prácticas ambientales para minimizar el impacto asociado al consumo de agua, energía y a la segregación y 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 los Office de Housekeeping.

Las camareras de piso, deberán segregar los residuos generados en las habitaciones y salones siempre que sea posible. De forma que, si encuentran residuos de envases, vidrio, papel u

orgánicos que no hayan sido depositados en las papeleras de los clientes, podrán recogerlos de manera selectiva para su depósito en los contenedores correspondientes.

Por ejemplo:

- Amenities vacíos, tubos de pasta de dientes, envases de productos de aseo de clientes, briks, botellas de plástico, envoltorios de snacks, bolsas de plástico: deberán ser depositados en el contenedor amarillo.
- Revistas, periódicos, blocs de notas, bolsas de papel: deberán ir al contenedor azul de papel y cartón.
- Botellas de vidrio, botes de colonia vacíos: deberán ir al contenedor verde de vidrio.
- Restos de comida, tissue y otros no mencionados: deberán ser depositados en el contenedor gris de orgánicos

Los residuos de envases que han contenido productos tóxicos y peligrosos, como pueden ser detergentes, jabones, aerosoles y demás productos de limpieza deberán ser tratados como residuos peligrosos y su gestión deberá cumplir con lo marcado por la legislación vigente. Deberán dar aviso a Mantenimiento para que los retire y los gestione según exige la ley.

Deberán disponer de absorbentes para que, en el caso de vertido de algún producto tóxico, proceder a su recogida mediante el absorbente y, gestionar ese residuo como peligroso dando aviso a Mantenimiento.

En cuanto a la forma más conveniente de llevar a cabo la segregación de los residuos:

- Los residuos recogidos de forma segregada se deben almacenar en bolsas separadas, de colores, si fuera posible y luego depositarlas en los lugares adecuados para llegar al contenedor correspondiente.
- En caso de no disponer de accesorio para la recogida selectiva, las bolsas de basura para la recogida selectiva de residuos, se meterán dentro de la saca de lona que cuelga del soporte izquierdo y nunca aparecerán atadas al soporte superior.

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 por ejemplo, dejar los grifos abiertos cuando no se utilizan o hacer más descargas de cisterna de las necesarias.

En el caso de detectar posibles fugas de agua deberán dar aviso a mantenimiento o la Gobernanta siguiendo el procedimiento de NH Hotel Group de forma inmediata para que proceda a la reparación de las mismas.

Como norma general, se deben seguir las siguientes buenas prácticas:

- Tener los grifos de agua el menor tiempo abiertos, utilizando únicamente la necesaria.
- En cuanto al lavabo, el grifo se dejará en posición de agua fría cumpliendo con las recomendaciones de ahorro marcadas por el departamento de Medio Ambiente y Sostenibilidad.
- Cuando se limpie el inodoro se procurará realizar únicamente las descargas necesarias y realizar parciales si el inodoro cuenta con ello.
- No usaremos el inodoro como papeleras.
- Antes de dar por terminada la habitación, revisar si existen fugas de agua o goteos en los grifos y cisterna.

- Si el huésped ha dejado las toallas en el toallero no se cambiarán, cumpliendo con el procedimiento de reutilización de toallas.
- Se deberá, así mismo, cumplir con el protocolo de cambio de sábanas.

Energía

Se debe utilizar la iluminación, climatización y los equipos eléctricos de manera eficiente evitando dejar encendidos los mismos cuando no es necesario o al finalizar la jornada laboral.

La limpieza de habitaciones, baños y zonas comunes, debe hacerse siguiendo los protocolos internos marcados por NH Hotel Group disponibles en la INTRANET. Como normas generales, se deberá tener en cuenta los siguiente:

- La ventilación natural de las habitaciones puede jugar en contra del ahorro energético según la época del año, ya que un exceso de ventilación en invierno puede ocasionar pérdidas caloríficas descontroladas y en verano un aumento de la carga térmica en la habitación. Según estudios, es suficiente con abrir la/s ventana/s durante 10 minutos. Si la habitación es de fumadores el tiempo mínimo será de 15 minutos.
- Muchos de los hoteles cuentan con aporte de aire exterior a través de la instalación de aire acondicionado por lo que este tiempo se puede reducir considerablemente.
- Cuando se utilice el aspirador se mantendrá encendido sólo el tiempo necesario.
- En la medida de lo posible, se debería tratar de usar la luz natural para la limpieza de las habitaciones.
- Los equipos electrónicos, el A/C y las luces que no sea necesaria en el proceso de limpieza deberá permanecer apagados.
- En el caso del agua caliente se debe considerar que también se ahorrará en el gasto de energía para calentar el agua y que se mueva por los circuitos hasta la habitación.
- Tras la limpieza, los grifos deben quedar en posición de agua fría.
- Al finalizar la limpieza, se deberán dejar las cortinas cerradas y el A/C y las luces apagadas, a excepción de la luz de cortesía.

Materiales

Los productos utilizados para la limpieza, deberán ser usados de manera comedida siguiendo siempre, las dosificaciones recomendadas por el fabricante.

Estos productos deben ser almacenados siguiendo las especificaciones del fabricante.

Las fichas de seguridad de estos productos deben estar disponibles en los puntos de uso de los mismos.

Nota: Para más información sobre buenas prácticas en Housekeeping consultar la Guía de Buenas prácticas por departamentos disponible en la intranet.

Servicio de lavandería

En los hoteles que tengan lavandería propia, ya sea para ropa de cliente o lencería, se deberá llevar a cabo lo siguiente:

- Se utilizarán las dosis de productos químicos siguiendo las especificaciones marcadas por el fabricante.
- Se gestionarán los envases de estos productos químicos como residuo peligroso.
- Las fichas de seguridad de todos los productos utilizados en la lavandería deberán estar disponibles en el punto de uso.
- Se dispondrá del absorbente correspondiente a los tipos de productos utilizados para que, en el caso de que se produjese algún derrame, proceder a su limpieza mediante este método y, el absorbente utilizado, se tratará como residuo peligroso.

- Se programarán los equipos de lavado y secado en modo ecológico siempre que sea posible.

Gestión de registro de averías

Si el personal de limpieza de pisos, detecta alguna avería o fuga de agua en las habitaciones, deberán informar a su Gobernanta para que registre la incidencia siguiendo el procedimiento interno de NH Hotel Group.

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
- GreenLeader by TripAdvisor

El equipo de Housekeeping que trabaja en los diferentes hoteles deberá ser consciente de su existencia y tipo de certificado que ostenta cada hotel concretamente para así, 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, el equipo de Housekeeping 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.

Objetivos medioambientales del hotel

El personal del Departamento de Housekeeping 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 Housekeeping contribuye a los objetivos de Sostenibilidad de la compañía porque:

- Segregan los residuos en origen siempre que es posible
- Gestionan el consumo de agua durante las labores de limpieza de manera eficiente
- Gestionan la iluminación y climatización de forma óptima
- Aprovechan la luz natural en sus tareas diarias
- Gestionan el uso de los recursos según las especificaciones de los fabricantes
- En los casos de servicio externalizado, la gobernanta comunica a las camareras de pisos las prácticas medioambientales establecidas en NH para proceder en sus tareas diarias.

Consultas, dudas o sugerencias

Cuando el departamento de Housekeeping 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 18
2				2017
1	Environmental & Sustainability Corporate Manager (Process Owner)		Procedimiento	Junio 2015
	Operations & Quality			