

## Medioambiente y sostenibilidad\_Mantenimiento

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 Mantenimiento.

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 Mantenimiento 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 Mantenimiento 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.

## X.B BUENAS PRÁCTICAS DE MEDIO AMBIENTE

Además del compromiso con los valores ambientales de NH Hotel Group, el Departamento de Mantenimiento 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. Es el Jefe de Mantenimiento, el responsable de su almacenamiento y de solicitar las retiradas cumpliendo con la legislación vigente al respecto.

Los residuos generados en labores de mantenimiento como por ejemplo, trapos manchados de aceite, restos de pintura, y los envases vacíos de productos tóxicos y peligrosos también son considerados residuos peligrosos y su almacenamiento y gestión debe ser como indique la legislación vigente.

El personal de mantenimiento debe gestionar los residuos peligrosos generados por otros departamentos cuando éstos lo soliciten.

El jefe de mantenimiento deberá controlar y archivar toda la documentación derivada de las recogidas de los residuos peligrosos manteniéndola localizable y legible.

Así mismo, el jefe de mantenimiento debe velar por que el etiquetado de los contenedores de todo tipo de residuos permanezca en perfectas condiciones.

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

### Agua

Todo 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 recibir aviso por averías o fugas de agua, el personal de mantenimiento deberá subsanarlas lo más rápido posible.

El personal de mantenimiento deberá comprobar periódicamente los avisos registrados en recepción e indicar si han sido resueltos o no.

Mantenimiento deberá realizar un mantenimiento preventivo de todas las instalaciones para mantenerlas en óptimas condiciones de funcionamiento evitando así posibles averías que implicarían un derroche de recursos en su reparación.

## Energía

El personal de mantenimiento deberá asegurar el cumplimiento de la consigna de temperatura de NH Hotel Group (21°C como máximo en invierno y 24°C como mínimo en verano). Deberá gestionar la climatización e iluminación de manera eficiente y, coordinar con recepción la agrupación de clientes por plantas ante casos de baja ocupación y la gestión de la climatización y la iluminación en las salas de reuniones.

El jefe de mantenimiento deberá gestionar las instalaciones de alto consumo eléctrico o de combustibles de manera eficiente, adaptando los horarios a las exigencias del hotel, a las épocas del año, a la temperatura exterior y a la tipología de cliente. Así mismo, en la medida de lo posible, deberá planificar el horario de arranque de la maquinaria en función del periodo más económico dentro de su tarifa contratada, lo que repercutirá de manera directa en los costes.

## Gestión de plantas no ocupadas

En función de la ocupación prevista, es una buena práctica para optimizar el consumo de recursos (energía y agua) agrupar a los huéspedes por plantas. El Jefe de Mantenimiento debe coordinar con el departamento de Recepción la manera óptima de llevarlo a cabo en función de las características de cada hotel siempre que sea posible, valorando la orientación del edificio y la existencia de habitaciones más cálidas y frescas para distribuir a los huéspedes de manera eficiente en función de la estación del año.

## Gestión de salas no ocupadas

En el caso de salas reservadas por un periodo de tiempo, en ocasiones, los clientes finalizan su jornada de reunión antes de lo previsto y entregan la sala en recepción. El personal de Mantenimiento será avisado por el departamento de Recepción para que proceda a desconectar los elementos de iluminación, aparatos electrónicos y climatización de la sala desocupada.

## Materiales

Las labores de mantenimiento requieren el uso de productos químicos cuyo almacenamiento está sujeto a requisitos legales. Será responsabilidad del jefe de Mantenimiento almacenarlos cumpliendo tales condiciones así como, las especificaciones de condiciones de almacenaje que muestre la etiqueta de cada producto.

Deberán utilizar, por ejemplo, cubetas de contención, almacenes cubiertos, secos, con buena ventilación y sin luz directa.

Las fichas de seguridad de estos productos deben estar disponibles en los puntos de uso de los mismos para su consulta en caso necesario.

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

## Control de la documentación legal

El Jefe de Mantenimiento, será el responsable de que toda la documentación generada en inspecciones, revisiones, labores de mantenimiento tanto externo como interno y recogidas de residuos peligrosos esté disponible y en vigor ante posibles inspecciones y auditorías.

Deben completar y mantener al día el libro de mantenimiento interno de NH Hotel Group ya que es requisito interno de la compañía.

### Gestión de registro de averías

Cualquier miembro del personal del hotel, tiene a su disposición mediante la herramienta SAP la posibilidad de registrar las averías e incidencias para Mantenimiento. Mantenimiento deberá chequear periódicamente este registro y proceder a la subsanación de las incidencias dando prioridad a las que impliquen un derroche de recursos, por ejemplo, posibles fugas de agua.

### Objetivos medioambientales del hotel

Todos los hoteles de NH Hotels Group tienen definidos objetivos de consumo de agua, energía y huella de carbono.

El jefe de Mantenimiento debe conocer los objetivos fijados para su hotel y el grado de consecución de los mismos a lo largo del año, deberá informar a la Dirección del hotel sobre la evolución mensual de los consumos y tomar las decisiones oportunas ante posibles desviaciones.

Por tanto, la el jefe de Mantenimiento deberá realizar seguimiento del grado de consecución de estos objetivos junto con la Dirección del hotel, analizando las posibles desviaciones y tomando decisiones al respecto.

Mensualmente, los jefes de Mantenimiento serán los responsables de introducir los datos de consumo de energía y agua, la comparabilidad del hotel y las facturas de los suministros de agua y energía en el software ENABLON.

### 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 Mantenimiento 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 Mantenimiento 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.

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

- Cumplen con la consigna de temperatura establecida en NH Hotel Group (24°C como mínimo en verano y 21°C como máximo en invierno)
- Gestionan las habitaciones y salas no ocupadas coordinados con Recepción
- Gestionan la iluminación de forma óptima
- Gestionan los residuos peligrosos (almacenamiento, etiquetado y documentación de las retiradas)
- Controlan los consumos de agua y energía mensualmente a través de ENABLON
- Realizan mantenimiento preventivo de las instalaciones
- Reparar las averías en el menor tiempo posible
- Almacenan los productos químicos cumpliendo con las condiciones marcadas por la legislación vigente
- Participan activamente en las auditorías internas y externas de certificación
- Ajustan parámetros de maquinaria para que su funcionamiento sea eficiente

### Consultas, dudas o sugerencias

Cuando el departamento de Mantenimiento 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 18
2				2017
1	Environmental & Sustainability Corporate Manager <b>(Process Owner)</b>		Procedimiento	Junio 2015
	Operations & Quality			