

Medioambiente y sostenibilidad_Recepción

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 Recepción.

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 Recepción 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 Recepción deberá aplicar, en la medida de lo posible, las buenas prácticas ambientales necesarias para minimizar su impacto ambiental asociado.

1. 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 sobre el Plan se puede consultar 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.

.B BUENAS PRÁCTICAS DE MEDIO AMBIENTE

Además del compromiso con los valores ambientales de NH Hotel Group, el Departamento de Recepción deberá aplicar a su actividad diaria, buenas prácticas ambientales para minimizar el impacto asociado al consumo de agua 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.

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 de forma inmediata para que proceda a la reparación de las mismas.

Energía

Se debe utilizar la iluminación y los equipos electrónicos de manera eficiente evitando dejar encendidos los mismos cuando no es necesario o al finalizar la jornada laboral, configurando los equipos en modo “ahorro de energía”, etc.

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 departamento de recepción debe tener esto en cuenta y consultar con el Jefe de Mantenimiento la forma óptima de llevarlo a cabo en función de las características de cada hotel siempre que sea posible, valorando la orientación del hotel 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 avisan en recepción. El personal de recepción deberá avisar a Mantenimiento para que proceda a desconectar los elementos de iluminación, aparatos electrónicos y climatización de la sala desocupada.

Materiales

El principal material del que se hace uso en recepción es el papel, por lo que se debe reutilizar el máximo posible cuando se trate de documentos de uso interno y cuando no sea posible, se debe proceder a su depósito en el contenedor específico para su posterior reciclaje. Debe prevalecer la impresión a doble cara siempre que sea posible, adaptar tamaños de letra para optimizar el uso del papel, programar la impresora en modo ecológico, informar al cliente sobre la posibilidad de facturación electrónica y, si las facturas se emiten en papel será en formato A5.

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

Movilidad Sostenible

El personal de recepción debe conocer los servicios de movilidad sostenible disponibles en el hotel para poder transmitir al cliente la posibilidad de hacer uso de ellos, estos servicios incluyen: alquiler de bicicletas eléctricas, alquiler de vehículos eléctricos por horas, disponibilidad de puntos de recarga para coches eléctricos en el parking del hotel y servicios de car-sharing. El personal de recepción también debe conocer las opciones de transporte público disponibles en puntos cercanos al hotel para informar al cliente si éste así lo solicita.

Nota: Para más información sobre Green Mobility consultar la Instrucción Operativa OI_03_GP_12 disponible en la intranet.

Gestión de registro de averías

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

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
- Hoteles+Verdes

Y también son reconocidos en el esquema de GreenLeader by TripAdvisor

El equipo de recepción 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 recepción 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 Recepción 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 Recepción 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)
- Reutilizan y reciclan el papel generado.
- Utilizan los equipos ofimáticos de manera eficiente
- Gestionan las habitaciones no ocupadas coordinados con Mantenimiento
- Gestionan la iluminación de forma óptima
- Informan al cliente sobre las posibilidades que ofrece la movilidad sostenible, el transporte público y las zonas verdes en el hotel y sus inmediaciones
- Gestionan los avisos de incidencias para Mantenimiento

Consultas, dudas o sugerencias

Cuando el departamento de Recepción 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 2018
2				Feb 2017
1	Environmental & Sustainability Corporate Manager (Process Owner)		Procedimiento	Junio 2015
	Operations & Quality			