

Medioambiente y Sostenibilidad Salones

VALIDACIÓN DEL PROCEDIMIENTO

Versión	Área Corporativa	Aprobado por	Tipo documento	Fecha
1	Environmental & Sustainability Corporate Manager (Process Owner)		Procedimiento	Junio 2015
	Operations & Quality			

Recuerda que puedes encontrar la última versión de estos documentos y todos sus adjuntos en la sección de **Business Processes** del NH Digital Knowledge Workplace www.nhorganization.com

OBJECTIVO Y ALCANCE

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 Banqueting.

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

CONTENIDO

1. Medioambiente y sostenibilidad en NH HOTEL GROUP
 - 1.1 Visión de Sostenibilidad
2. Buenas practices de Medioambiente
 - 2.1 Gestión de Residuos
 - 2.2 Agua
 - 2.3 Energía
 - 2.4 Materias Primas
 - 2.5 Gestión de Registro de Averías
 - 2.6 Objetivos medioambientales del Hotel
 - 2.7 Podemos afirmar que el departamento de Banqueting contribuye a los objetivos de Sostenibilidad de la compañía porque:
 - 2.8 Consultas, dudas o sugerencias

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.

1.1 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.

Medioambiente y Sostenibilidad_Salones

Organization – Business Transformation

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: "[Medioambiente Política de Sostenibilidad 2017](#)"

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 Hoteles+Verdes)
- Reconocimiento en el programa GreenLeaders 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.

2 BUENAS PRÁCTICAS DE MEDIO AMBIENTE

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

2.1 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.

El papel generado en los meetings deberá ser recogido por separado y depositado en los puntos habilitados para el reciclaje del mismo.

Nota: Para más información sobre cómo gestionar los residuos consultar la Instrucción Operativa OI_02_GP_03 disponible en la intranet.

2.2 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.

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.

2.3 Energía

Se debe utilizar la iluminación y climatización de manera eficiente, lo que se consigue con una buena gestión de las salas y salones. Hay que cumplir con la consigna de temperatura establecida en NH Hotel Group, no superando los 21°C en invierno y no estar por debajo de los 24°C en verano.

Al recoger las salas, se realizará aprovechando la luz natural cuando sea posible y se debe proceder a su ventilación también de manera natural si procede.

En función de la orientación de la sala, una vez vacía y recogida, se deberán disponer las cortinas desplegadas o no (si las hubiese) para contribuir a mantener la misma fresca o fomentar la entrada de calor.

Es importante distribuir las mesas de forma que se aproveche la iluminación natural de las salas y teniendo en cuenta la orientación de la misma ante cuestiones de temperatura. El equipo de Banqueting deberá asegurar que, tras montar o recoger la sala, la iluminación y climatización quedan apagadas, deberán dar aviso a mantenimiento si procede.

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

2.4 Materias Primas

Para reuniones y eventos de negocios, se deben disponer los elementos de la sala según el procedimiento M&E

Las razones por las que los meetings y eventos de NH Hotel Group son Eco-Friendly son las siguientes:

- Papel certificado FSC.
- Materiales sin papel: no utilizamos flipcharts de papel
- Blocs de notas optimizados para no generar más residuos de papel
- Bolígrafos oxo-biodegradables
- Acceso a servicios de movilidad sostenible
- Alternativas eco-friendly al agua convencional embotellada
- Iluminación LED y bajo consumo
- Opción de alimentación ecológica en los menús
- Opción de compensar la huella de carbono de los eventos a través de proyectos medioambientales

2.5 Gestión de Registro de Averías

Cualquier miembro del personal del hotel, tiene a su disposición en la recepción el registro de averías e incidencias para mantenimiento. Si se detecta alguna, deberán registrarlo en la plantilla para que Mantenimiento proceda a su reparación lo antes posible.

2.6 Objetivos Medioambientales del Hotel

El personal de Banqueting 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.

2.6 Podemos afirmar que el departamento de Banqueting contribuye a los objetivos de sostenibilidad de la compañía porque:

- Gestionan la iluminación y climatización de forma óptima
- Separan los residuos en origen
- Distribuyen la sala aprovechando la luz natural
- Siguen las pautas del procedimiento M&E en cuanto a eco-friendly meetings
- Participan activamente en las auditorías internas y externas

2.7 Consultas, dudas y sugerencias

Cuando el departamento de Banqueting 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

4 RELATED DOCUMENTS

[Medioambiente Política de Sostenibilidad 2017](#)