NH Hotel Group, S.A. y sociedades dependientes

Informe de Auditoría,
Cuentas Anuales Consolidadas e
Informe de Gestión Consolidado
al 31 de diciembre de 2023

Informe de auditoría de cuentas anuales consolidadas emitido por un auditor independiente

A los accionistas de NH Hotel Group, S.A.:

Informe sobre las cuentas anuales consolidadas

Opinión

Hemos auditado las cuentas anuales consolidadas de NH Hotel Group, S.A. (la Sociedad dominante) y sus sociedades dependientes (el Grupo), que comprenden el estado de situación financiera a 31 de diciembre de 2023, el estado del resultado, el estado del resultado global, el estado de cambios en el patrimonio neto, el estado de flujos de efectivo y la memoria, todos ellos consolidados, correspondientes al ejercicio terminado en dicha fecha.

En nuestra opinión, las cuentas anuales consolidadas adjuntas expresan, en todos los aspectos significativos, la imagen fiel del patrimonio y de la situación financiera del Grupo a 31 de diciembre de 2023, así como de sus resultados y flujos de efectivo, todos ellos consolidados, correspondientes al ejercicio terminado en dicha fecha, de conformidad con las Normas Internacionales de Información Financiera, adoptadas por la Unión Europea (NIIF-UE), y demás disposiciones del marco normativo de información financiera que resultan de aplicación en España.

Fundamento de la opinión

Hemos llevado a cabo nuestra auditoría de conformidad con la normativa reguladora de la actividad de auditoría de cuentas vigente en España. Nuestras responsabilidades de acuerdo con dichas normas se describen más adelante en la sección *Responsabilidades del auditor en relación con la auditoría de las cuentas anuales consolidadas* de nuestro informe.

Somos independientes del Grupo de conformidad con los requerimientos de ética, incluidos los de independencia, que son aplicables a nuestra auditoría de las cuentas anuales consolidadas en España según lo exigido por la normativa reguladora de la actividad de auditoría de cuentas. En este sentido, no hemos prestado servicios distintos a los de la auditoría de cuentas ni han concurrido situaciones o circunstancias que, de acuerdo con lo establecido en la citada normativa reguladora, hayan afectado a la necesaria independencia de modo que se haya visto comprometida.

Consideramos que la evidencia de auditoría que hemos obtenido proporciona una base suficiente y adecuada para nuestra opinión.

Cuestiones clave de la auditoría

Las cuestiones clave de la auditoría son aquellas cuestiones que, según nuestro juicio profesional, han sido de la mayor significatividad en nuestra auditoría de las cuentas anuales consolidadas del periodo actual. Estas cuestiones han sido tratadas en el contexto de nuestra auditoría de las cuentas anuales consolidadas en su conjunto, y en la formación de nuestra opinión sobre éstas, y no expresamos una opinión por separado sobre esas cuestiones.

R. M. Madrid, hoja M-63.988, folio 75, tomo 9.267, libro 8.054, sección 3ª
Inscrita en el R.O.A.C. con el número S0242 - NIF: B-79031290

Cuestiones clave de la auditoría	Modo en el que se han tratado en la auditoría

Recuperabilidad de activos asociados a la actividad hotelera

El Grupo desarrolla su actividad en 350 hoteles. La totalidad de los activos asociados a la actividad hotelera incluye fondo de comercio, activos por derecho de uso, inmovilizado material y otros activos intangibles, cuyos valores netos contables a 31 de diciembre de 2023 ascienden a 86 millones de euros (nota 8), 1.635 millones de euros (nota 7), 1.590 millones de euros (nota 6) y 136 millones de euros (nota 9), respectivamente, lo que representa el 82% del total de activos.

El Grupo evalúa en cada ejercicio la existencia de indicios que supongan pérdidas de valor, y de existir, y en todo caso respecto a la recuperabilidad del fondo de comercio, evalúa si existe un deterioro que obligue a reducir los importes en libros de sus activos, calculado tal y como se dispone en las notas 4.2, 4.4 y 10 de la memoria de las cuentas anuales consolidadas.

La dirección del Grupo considera para la estimación del valor recuperable de cada unidad generadora de efectivo ("UGE"), el mayor entre el valor razonable menos los costes de venta y el valor en uso. El valor en uso se ha calculado a partir de los flujos futuros de efectivo estimados aplicando unas tasas de descuento y de crecimiento esperadas, de acuerdo con los planes de negocio aprobados por la dirección.

Tal y como se informa en el estado del resultado consolidado, el Grupo ha registrado una reversión neta de pérdidas por deterioro por importe de 0,8 millones de euros (nota 10.3).

Debido a la importancia de los juicios aplicados por la dirección del Grupo y las estimaciones significativas utilizadas para la realización de dichos cálculos, y teniendo en cuenta la relevancia cuantitativa de dichos activos, hemos considerado que evaluar la recuperabilidad de los activos relacionados con la actividad hotelera sea considerado como una cuestión clave de auditoría (nota 2.7).

Nuestros procedimientos de auditoría han incluido, entre otros:

Entendimiento de la metodología utilizada y evaluación de los controles que el Grupo tiene establecidos en sus procesos de análisis de recuperación de activos.

Obtención de la dirección de las pruebas de deterioro sobre las que hemos realizado, con la colaboración de nuestros expertos internos, los siguientes procedimientos:

- Comprobación de la razonabilidad de los procedimientos y metodología utilizada en la realización de las pruebas de deterioro.
- Evaluación de la razonabilidad de las hipótesis y estimaciones clave incluidas en el modelo referentes tanto a previsiones de flujos futuros de efectivo y los elementos clave considerados en la estimación de los mismos, como a la metodología aplicada para la estimación de las tasas de descuento dentro de un rango aceptable.
- Comprobación aritmética de los cálculos considerados en la prueba de deterioro y evaluación de los análisis de sensibilidad, considerando los rangos en los que las hipótesis clave del modelo deberían fluctuar para que se produjese un deterioro de los activos o reversión de provisiones existentes.
- Evaluación de la suficiencia de la información revelada en las cuentas anuales consolidadas sobre esta materia.

El resultado de los procedimientos realizados ha permitido alcanzar los objetivos de auditoría para los cuales los procedimientos fueron diseñados.

Cuestiones clave de la auditoría	Modo en el que se han tratado en la auditoría

Registro y valoración relativa a la adquisición de activos hoteleros en Portugal a entidades vinculadas

Tal y como se detalla en la nota 24 de la memoria de las cuentas anuales consolidadas adjuntas, con fecha 18 de diciembre de 2023 la sociedad NH Hotel Group, S.A. suscribió un contrato de compraventa de acciones con MHG Continental Holding Pte. LTD. por el cual adquirió el 100% del capital social de la sociedad Minor Continental Holding S.à r.l., propietaria a su vez, directa o indirectamente, de las acciones de las sociedades Hotelagos, S.A., Minor Hotels Portugal, S.A. y Minor Luxury Hotels Vilamoura, S.A., titulares de la propiedad, de la concesión administrativa o del contrato de arrendamiento de cinco activos hoteleros en Portugal. La contraprestación satisfecha en dicha fecha ascendió a un desembolso de 133,2 millones de euros.

La NIIF 3 proporciona un marco de actuación que las entidades pueden utilizar con la finalidad de evaluar si un conjunto integrado de actividades y activos adquiridos puede considerarse como una adquisición de activos y no de un negocio. En este sentido incluye una prueba de concentración del valor razonable opcional (la prueba de concentración), para determinar si sustancialmente todo el valor razonable de los activos brutos adquiridos se concentra en un solo activo o grupo de activos similares.

La dirección del Grupo ha optado por llevar a cabo la prueba de concentración, concluyendo al respecto que la transacción llevada a cabo es una adquisición de activos, y no la adquisición de un negocio (notas 2.9.2 y 2.9.5), y consecuentemente, tal y como se refleja en las notas 6 y 9, registrar bajo el epígrafe de inmovilizado material y otros activos intangibles, principalmente, el valor razonable asignado a los activos adquiridos en la transacción.

Dada la importancia cualitativa y cuantitativa de la transacción, así como de los procedimientos de valoración y estimaciones de la dirección que se han requerido, consideramos la evaluación del registro contable de esta transacción con partes vinculadas como una cuestión clave para nuestra auditoría.

Nuestros procedimientos de auditoría han incluido, entre otros, la revisión y entendimiento del proceso de identificación de activos y pasivos adquiridos, así como los procedimientos de valoración asociados a los mismos. Los procedimientos llevados a cabo han incluido:

- Análisis del acuerdo de compraventa, para comprobar el importe de la contraprestación correspondiente, así como el resto de las condiciones relevantes de la transacción.
- Evaluación de la prueba de concentración de activos y análisis técnico llevado a cabo por la dirección, que ha contado con el apoyo de un tercero independiente. Dicha evaluación incluye las consideraciones cualitativas y cuantitativas de la transacción y su adecuación a las guías establecidas, así como la consistencia entre las conclusiones alcanzadas por la dirección sobre la existencia de concentración de activos y su adecuado registro en las cuentas anuales consolidadas adjuntas.
- Análisis del informe realizado por un experto de la dirección relativo a la valoración de los activos, sobre el que hemos realizado, con la colaboración de nuestros expertos internos, determinadas comprobaciones como la evaluación de la metodología utilizada, tasas de descuento consideradas y la revisión de las hipótesis clave incluidas en el modelo de valoración para los activos seleccionados, así como la exactitud aritmética de los cálculos.
- Evaluación de la suficiencia de la información revelada en las cuentas anuales consolidadas sobre esta materia.

El resultado de los procedimientos realizados ha permitido alcanzar los objetivos de auditoría para los cuales los procedimientos fueron diseñados.

Otra información: Informe de gestión consolidado

La otra información comprende exclusivamente el informe de gestión consolidado del ejercicio 2023, cuya formulación es responsabilidad de los administradores de la Sociedad dominante y no forma parte integrante de las cuentas anuales consolidadas.

Nuestra opinión de auditoría sobre las cuentas anuales consolidadas no cubre el informe de gestión consolidado. Nuestra responsabilidad sobre el informe de gestión consolidado, de conformidad con lo exigido por la normativa reguladora de la actividad de auditoría de cuentas, consiste en:

a) Comprobar únicamente que el estado de información no financiera consolidado, determinada información incluida en el Informe Anual de Gobierno Corporativo y el Informe Anual de Remuneraciones de los Consejeros, a los que se refiere la Ley de Auditoría de Cuentas, se han facilitado en la forma prevista en la normativa aplicable y, en caso contrario, informar sobre ello.

b) Evaluar e informar sobre la concordancia del resto de la información incluida en el informe de gestión consolidado con las cuentas anuales consolidadas, a partir del conocimiento del Grupo obtenido en la realización de la auditoría de las citadas cuentas, así como evaluar e informar de si el contenido y presentación de esta parte del informe de gestión consolidado son conformes a la normativa que resulta de aplicación. Si, basándonos en el trabajo que hemos realizado, concluimos que existen incorrecciones materiales, estamos obligados a informar de ello.

Sobre la base del trabajo realizado, según lo descrito anteriormente, hemos comprobado que la información mencionada en el apartado a) anterior se facilita en la forma prevista en la normativa aplicable y que el resto de la información que contiene el informe de gestión consolidado concuerda con la de las cuentas anuales consolidadas del ejercicio 2023 y su contenido y presentación son conformes a la normativa que resulta de aplicación.

Responsabilidad de los administradores y de la comisión de auditoría y control en relación con las cuentas anuales consolidadas

Los administradores de la Sociedad dominante son responsables de formular las cuentas anuales consolidadas adjuntas, de forma que expresen la imagen fiel del patrimonio, de la situación financiera y de los resultados consolidados del Grupo, de conformidad con las NIIF-UE y demás disposiciones del marco normativo de información financiera aplicable al Grupo en España, y del control interno que consideren necesario para permitir la preparación de cuentas anuales consolidadas libres de incorrección material, debida a fraude o error.

En la preparación de las cuentas anuales consolidadas, los administradores de la Sociedad dominante son responsables de la valoración de la capacidad del Grupo para continuar como empresa en funcionamiento, revelando, según corresponda, las cuestiones relacionadas con empresa en funcionamiento y utilizando el principio contable de empresa en funcionamiento excepto si los citados administradores tienen intención de liquidar el Grupo o de cesar sus operaciones, o bien no exista otra alternativa realista.

La comisión de auditoría y control de la Sociedad dominante es responsable de la supervisión del proceso de elaboración y presentación de las cuentas anuales consolidadas.

Responsabilidades del auditor en relación con la auditoría de las cuentas anuales consolidadas

Nuestros objetivos son obtener una seguridad razonable de que las cuentas anuales consolidadas en su conjunto están libres de incorrección material, debida a fraude o error, y emitir un informe de auditoría que contiene nuestra opinión.

Seguridad razonable es un alto grado de seguridad, pero no garantiza que una auditoría realizada de conformidad con la normativa reguladora de la actividad de auditoría de cuentas vigente en España siempre detecte una incorrección material cuando existe. Las incorrecciones pueden deberse a fraude o error y se consideran materiales si, individualmente o de forma agregada, puede preverse razonablemente que influyan en las decisiones económicas que los usuarios toman basándose en las cuentas anuales consolidadas.

Como parte de una auditoría de conformidad con la normativa reguladora de la actividad de auditoría de cuentas vigente en España, aplicamos nuestro juicio profesional y mantenemos una actitud de escepticismo profesional durante toda la auditoría. También:

- Identificamos y valoramos los riesgos de incorrección material en las cuentas anuales consolidadas, debida a fraude o error, diseñamos y aplicamos procedimientos de auditoría para responder a dichos riesgos y obtenemos evidencia de auditoría suficiente y adecuada para proporcionar una base para nuestra opinión. El riesgo de no detectar una incorrección material debida a fraude es más elevado que en el caso de una incorrección material debida a error, ya que el fraude puede implicar colusión, falsificación, omisiones deliberadas, manifestaciones intencionadamente erróneas, o la elusión del control interno.

- Obtenemos conocimiento del control interno relevante para la auditoría con el fin de diseñar procedimientos de auditoría que sean adecuados en función de las circunstancias, y no con la finalidad de expresar una opinión sobre la eficacia del control interno del Grupo.

- Evaluamos si las políticas contables aplicadas son adecuadas y la razonabilidad de las estimaciones contables y la correspondiente información revelada por los administradores de la Sociedad dominante.

- Concluimos sobre si es adecuada la utilización, por los administradores de la Sociedad dominante, del principio contable de empresa en funcionamiento y, basándonos en la evidencia de auditoría obtenida, concluimos sobre si existe o no una incertidumbre material relacionada con hechos o con condiciones que pueden generar dudas significativas sobre la capacidad del Grupo para continuar como empresa en funcionamiento. Si concluimos que existe una incertidumbre material, se requiere que llamemos la atención en nuestro informe de auditoría sobre la correspondiente información revelada en las cuentas anuales consolidadas o, si dichas revelaciones no son adecuadas, que expresemos una opinión modificada. Nuestras conclusiones se basan en la evidencia de auditoría obtenida hasta la fecha de nuestro informe de auditoría. Sin embargo, los hechos o condiciones futuros pueden ser la causa de que el Grupo deje de ser una empresa en funcionamiento.

- Evaluamos la presentación global, la estructura y el contenido de las cuentas anuales consolidadas, incluida la información revelada, y si las cuentas anuales consolidadas representan las transacciones y hechos subyacentes de un modo que logran expresar la imagen fiel.

- Obtenemos evidencia suficiente y adecuada en relación con la información financiera de las entidades o actividades empresariales dentro del Grupo para expresar una opinión sobre las cuentas anuales consolidadas. Somos responsables de la dirección, supervisión y realización de la auditoría del Grupo. Somos los únicos responsables de nuestra opinión de auditoría.

Nos comunicamos con la comisión de auditoría y control de la Sociedad dominante en relación con, entre otras cuestiones, el alcance y el momento de realización de la auditoría planificados y los hallazgos significativos de la auditoría, así como cualquier deficiencia significativa del control interno que identificamos en el transcurso de la auditoría.

También proporcionamos a la comisión de auditoría y control de la Sociedad dominante una declaración de que hemos cumplido los requerimientos de ética aplicables, incluidos los de independencia, y nos hemos comunicado con la misma para informar de aquellas cuestiones que razonablemente puedan suponer una amenaza para nuestra independencia y, en su caso, de las correspondientes salvaguardas.

Entre las cuestiones que han sido objeto de comunicación a la comisión de auditoría y control de la Sociedad dominante, determinamos las que han sido de la mayor significatividad en la auditoría de las cuentas anuales consolidadas del periodo actual y que son, en consecuencia, las cuestiones clave de la auditoría.

Describimos esas cuestiones en nuestro informe de auditoría salvo que las disposiciones legales o reglamentarias prohíban revelar públicamente la cuestión.

Informe sobre otros requerimientos legales y reglamentarios

Formato electrónico único europeo

Hemos examinado los archivos digitales del formato electrónico único europeo (FEUE) de NH Hotel Group, S.A. y sociedades dependientes del ejercicio 2023 que comprenden el archivo XHTML en el que se incluyen las cuentas anuales consolidadas del ejercicio y los ficheros XBRL con el etiquetado realizado por la entidad, que formarán parte del informe financiero anual.

Los administradores de NH Hotel Group, S.A. son responsables de presentar el informe financiero anual del ejercicio 2023 de conformidad con los requerimientos de formato y marcado establecidos en el Reglamento Delegado UE 2019/815, de 17 de diciembre de 2018, de la Comisión Europea (en adelante Reglamento FEUE). A este respecto, el Informe Anual de Gobierno Corporativo y el Informe Anual de Remuneraciones de los Consejeros han sido incorporados por referencia en el informe de gestión consolidado.

Nuestra responsabilidad consiste en examinar los archivos digitales preparados por los administradores de la Sociedad dominante, de conformidad con la normativa reguladora de la actividad de auditoría de cuentas en vigor en España. Dicha normativa exige que planifiquemos y ejecutemos nuestros procedimientos de auditoría con el fin de comprobar si el contenido de las cuentas anuales consolidadas incluidas en los citados archivos digitales se corresponde íntegramente con el de las cuentas anuales consolidadas que hemos auditado, y si el formato y marcado de las mismas y de los archivos antes referidos se ha realizado en todos los aspectos significativos, de conformidad con los requerimientos establecidos en el Reglamento FEUE.

En nuestra opinión, los archivos digitales examinados se corresponden íntegramente con las cuentas anuales consolidadas auditadas, y éstas se presentan y han sido marcadas, en todos sus aspectos significativos, de conformidad con los requerimientos establecidos en el Reglamento FEUE.

Informe adicional para la comisión de auditoría y control de la Sociedad dominante

La opinión expresada en este informe es coherente con lo manifestado en nuestro informe adicional para la comisión de auditoría y control de la Sociedad dominante de fecha 8 de febrero de 2024.

Periodo de contratación

La Junta General Ordinaria de Accionistas celebrada el 30 de junio de 2022 nos nombró como auditores del Grupo por un periodo de tres años, contados a partir del ejercicio finalizado el 31 de diciembre de 2022.

Con anterioridad, fuimos designados por acuerdo de la Junta General Ordinaria de Accionistas para el periodo de tres años y hemos venido realizando el trabajo de auditoría de cuentas de forma ininterrumpida desde el ejercicio finalizado el 31 de diciembre de 2019.

Servicios prestados

Los servicios, distintos de la auditoría de cuentas, que han sido prestados al Grupo auditado se desglosan en la nota 23.2 de la memoria de las cuentas anuales consolidadas.

PricewaterhouseCoopers Auditores, S.L. (S0242)

Mariano Cortés Redín (21829)

8 de febrero de 2024



nH | HOTEL GROUP
PART OF
MINOR
HOTELS

Cuentas Anuales Consolidadas e Informe de Gestión Consolidado al 31 de diciembre de 2023

2023

NH HOTEL GROUP Y SOCIEDADES DEPENDIENTES



NH Collection Frankfurt Spin Tower
Frankfurt, Alemania

ESTADO DE SITUACIÓN FINANCIERA CONSOLIDADO 4

ESTADO DEL RESULTADO CONSOLIDADO 5

ESTADO DEL RESULTADO GLOBAL CONSOLIDADO 6

ESTADO DE CAMBIOS EN EL PATRIMONIO NETO CONSOLIDADO 7

ESTADO DE FLUJOS DE EFECTIVO CONSOLIDADO 8

1. ACTIVIDAD Y COMPOSICIÓN DE LA SOCIEDAD DOMINANTE 9
2. BASES DE PRESENTACIÓN DE LAS CUENTAS ANUALES CONSOLIDADAS Y PRINCIPIOS DE CONSOLIDACIÓN 10
2.1. BASES DE PRESENTACIÓN DE LAS CUENTAS ANUALES CONSOLIDADAS 10
2.2. NORMAS E INTERPRETACIONES EFECTIVAS EN EL PRESENTE PERÍODO 10
2.3. CORRECCIÓN CONTABLE 12
2.4. CAMBIO CRITERIO CONTABLE 12
2.5. COMPARACIÓN DE LA INFORMACIÓN 12
2.6. TRANSACCIONES Y SALDOS EN MONEDA EXTRANJERA 12
2.6.1. MONEDA FUNCIONAL Y MONEDA DE PRESENTACIÓN 12
2.6.2. TRANSACCIONES, SALDO Y FLUJOS EN MONEDA EXTRANJERA 12
2.6.3. CONVERSIÓN DE NEGOCIOS EN EL EXTRANJERO 14
2.6.4. NEGOCIOS EXTRANJEROS EN ECONOMÍAS HIPERINFLACIONARIAS 14
2.7. RESPONSABILIDAD DE LA INFORMACIÓN, ESTIMACIONES REALIZADAS Y FUENTES DE INCERTIDUMBRE 14
2.8. EMPRESA EN FUNCIONAMIENTO 15
2.9. PRINCIPIOS DE CONSOLIDACIÓN APLICADOS 15
2.9.1. EMPRESAS DEPENDIENTES 15
2.9.2. COMBINACIONES DE NEGOCIOS 16
2.9.3. PARTICIPACIONES NO DOMINANTES 17
2.9.4. EMPRESAS ASOCIADAS 17
2.9.5. VARIACIONES EN EL PERIMETRO DE CONSOLIDACIÓN 17
3. PROPUESTA DE DISTRIBUCIÓN DE RESULTADO 18
4. NORMAS DE VALORACIÓN 18
4.1. INMOVILIZADO MATERIAL 18
4.2. FONDO DE COMERCIO 19
4.3. OTROS ACTIVOS INTANGIBLES 19
4.4. DETERIORO DE VALOR DE ACTIVOS NO FINANCIEROS SUJETOS A AMORTIZACIÓN O DEPRECIACIÓN 20
4.5. ARRENDAMIENTOS 20
4.6. INSTRUMENTOS FINANCIEROS 22
4.6.1. ACTIVOS FINANCIEROS 22
4.6.2. TESORERÍA Y OTROS ACTIVOS LÍQUIDOS EQUIVALENTES 23
4.6.3. PASIVOS FINANCIEROS 23
4.6.4. INSTRUMENTOS DE PATRIMONIO 24
4.7. CLASIFICACIÓN DE ACTIVOS FINANCIEROS Y DEUDAS ENTRE CORRIENTES Y NO CORRIENTES 24
4.8. INGRESOS Y GASTOS 24
4.9. SUBVENCIONES OFICIALES 25
4.10. IMPUESTO SOBRE BENEFICIOS 25
4.11. COMPROMISOS CON EL PERSONAL 26
4.12. CONTRATOS DE CARÁCTER ONEROSO 26
4.13. ACCIONES PROPIAS EN CARTERA 26
4.14. PROVISIONES PARA RIESGOS Y GASTOS 26
4.15. POLÍTICA MEDIOAMBIENTAL 27
4.16. ESTADOS DE FLUJO DE EFECTIVO CONSOLIDADOS 27
5. BENEFICIO/(PÉRDIDA) POR ACCIÓN 27
6. INMOVILIZADO MATERIAL 28
7. ARRENDAMIENTOS 30
8. FONDO DE COMERCIO 32
9. OTROS ACTIVOS INTANGIBLES 33

9.1. APLICACIONES INFORMÁTICAS 34
9.2. DERECHO DE USUFRUCTO 34
9.3. OTROS DERECHOS 34
10. DETERIORO DE VALOR 34
10.1. HIPÓTESIS CLAVE USADAS 35
10.2. ANÁLISIS DE SENSIBILIDAD 37
10.3. PÉRDIDA POR DETERIORO DE VALOR 38
11. INVERSIONES CONTABILIZADAS APLICANDO EL MÉTODO DE LA PARTICIPACIÓN 39
12. OTROS ACTIVOS FINANCIEROS NO CORRIENTES 40
12.1 ACTIVOS FINANCIEROS A VALOR RAZONABLE CON CAMBIOS EN RESULTADOS 40
12.2. OTROS ACTIVOS FINANCIEROS VALORADOS A COSTE AMORTIZADO 41
13. DEUDORES COMERCIALES Y OTRAS CUENTAS POR COBRAR 41
14. EFECTIVO Y EQUIVALENTES AL EFECTIVO 42
15. PATRIMONIO NETO 43
15.1. CAPITAL SUSCRITO Y PRIMA DE EMISIÓN 43
15.2. DIVIDENDOS 43
15.3. OTRAS RESERVAS 43
15.4. ACCIONES PROPIAS 43
15.5. GANANCIAS ACUMULADAS 44
15.6. DIFERENCIA DE CONVERSIÓN 44
15.7. PARTICIPACIONES NO DOMINANTES 44
16. DEUDAS POR EMISIÓN DE OBLIGACIONES Y DEUDAS CON ENTIDADES DE CRÉDITO 45
17. NOTA FISCAL 50
18. OTROS PASIVOS NO CORRIENTES 56
19. PROVISIONES 57
20. ACREEDORES COMERCIALES Y OTRAS CUENTAS POR PAGAR 59
INFORMACIÓN SOBRE LOS APLAZAMIENTOS DE PAGO EFECTUADOS A PROVEEDORES. DISPOSICIÓN ADICIONAL TERCERA. "DEBER DE INFORMACIÓN" DE LA LEY 11/2013, DE 26 DE JULIO 59
21. OTROS PASIVOS CORRIENTES 60
22. GARANTÍAS COMPROMETIDAS CON TERCEROS Y RECLAMACIONES EN CURSO 60
23. INGRESOS Y GASTOS 61
23.1. INGRESOS 62
23.2. RESULTADO DE EXPLOTACIÓN 63
23.3. RESULTADO FINANCIERO 65
24. OPERACIONES CON PARTES VINCULADAS 66
25. INFORMACIÓN POR SEGMENTOS 69
26. REMUNERACIÓN Y OTRAS MANIFESTACIONES DEL CONSEJO DE ADMINISTRACIÓN Y LA ALTA DIRECCIÓN 70
26.1. REMUNERACIÓN DEL CONSEJO DE ADMINISTRACIÓN 71
26.2. RETRIBUCIONES DE LA ALTA DIRECCIÓN 71
26.3. INFORMACIÓN EN RELACIÓN CON SITUACIONES DE CONFLICTO DE INTERESES POR PARTE DE LOS ADMINISTRADORES 72
27. RIESGOS AMBIENTALES, SOCIALES Y DE GOBIERNO 72
28. EXPOSICIÓN AL RIESGO 73
29. HECHOS POSTERIORES 75
ANEXO I: SOCIEDADES DEPENDIENTES 76
ANEXO II: EMPRESAS ASOCIADAS 81

INFORME DE GESTIÓN CONSOLIDADO 82

NH HOTEL GROUP, S.A. Y SOCIEDADES DEPENDIENTES

ESTADO DE SITUACIÓN FINANCIERA CONSOLIDADO AL 31 DE DICIEMBRE DE 2023 Y AL 31 DE DICIEMBRE DE 2022

(Miles de Euros)

ACTIVO	Nota	31/12/2023	31/12/2022
ACTIVO NO CORRIENTE:			
Inmovilizado material	6 y 10	1.589.782	1.478.548
Activos por derechos de uso	7 y 10	1.635.392	1.583.611
Inversiones inmobiliarias		2.056	2.318
Fondo de comercio	8 y 10	85.697	89.488
Otros activos intangibles	9 y 10	136.046	120.270
Activos por impuesto diferido	17	224.551	258.345
Inversiones contabilizadas aplicando el método de la participación	11	43.719	41.935
Otros activos financieros no corrientes	12	34.336	36.782
Total activo no corriente		**3.751.579**	**3.611.297**
ACTIVO CORRIENTE:			
Existencias		15.299	12.589
Deudores comerciales y otras cuentas a cobrar	13	189.636	166.034
Activos por impuestos sobre las ganancias corrientes	17	20.572	10.974
Otros activos corrientes		9.549	6.642
Efectivo y equivalentes al efectivo	14	215.991	301.763
Total Activo Corriente		**451.047**	**498.002**
TOTAL ACTIVO		**4.202.626**	**4.109.299**
PATRIMONIO NETO:			
Capital suscrito	15.1	871.491	871.491
Prima de emisión	15.1	776.452	776.452
Otras Reservas	15.3	109.791	107.555
Acciones propias	15.4	(356)	(273)
Ganancias acumuladas	15.5	(777.918)	(871.986)
Diferencia de conversión	15.6	(150.652)	(135.978)
Resultado del ejercicio atribuido a la Sociedad Dominante		128.124	100.308
Patrimonio Neto atribuido a la Sociedad Dominante		**956.932**	**847.569**
Participaciones no dominantes	15.7	52.790	53.157
Total Patrimonio Neto		**1.009.722**	**900.726**
PASIVO NO CORRIENTE:			
Obligaciones y otros valores negociables	16	397.767	396.363
Deudas con entidades de crédito	16	63.334	135.834
Pasivos por arrendamiento	7	1.698.228	1.641.972
Pasivos por impuesto diferido	17	176.313	192.030
Provisiones no corrientes	19	43.890	42.003
Otros pasivos no corrientes	18	23.543	22.693
Total pasivo No corriente		**2.403.075**	**2.430.895**
PASIVO CORRIENTE:			
Obligaciones y otros valores negociables	16	6.507	6.567
Deudas con entidades de crédito	16	15.371	71.913
Pasivos por arrendamiento	7	260.633	253.620
Acreedores comerciales y otras cuentas por pagar	20	407.888	347.389
Pasivos por impuesto corriente	17	28.263	14.580
Provisiones corrientes	19	6.043	7.339
Otros pasivos corrientes	21	65.124	76.270
Total pasivo corriente		**789.829**	**777.678**
Total pasivo		**3.192.904**	**3.208.573**
TOTAL PASIVO Y PATRIMONIO NETO		**4.202.626**	**4.109.299**

Las Notas de 1 a 29 descritas en la Memoria consolidada y los Anexos I/II forman parte integrante del estado de situación financiera consolidado al 31 de diciembre de 2023. El estado de situación financiera consolidado al 31 de diciembre de 2022 se presenta únicamente a efectos comparativos.

NH HOTEL GROUP, S.A. Y SOCIEDADES DEPENDIENTES

ESTADO DEL RESULTADO CONSOLIDADO DE LOS EJERCICIOS 2023 Y 2022

(Miles de Euros)

	Nota	2023	2022
Ingresos ordinarios	23.1	2.158.995	1.722.357
Otros ingresos	23.1	5.222	38.027
Resultado neto de la enajenación de activos no corrientes	6,7,9 y 23.1	(239)	2.771
TOTAL INGRESOS		**2.163.978**	**1.763.155**
Consumos		(91.249)	(70.803)
Gastos de personal	23.2	(530.915)	(441.143)
Otros gastos de explotación	23.2	(915.487)	(719.205)
Beneficios/(Pérdidas) netas por deterioro de activos	6, 7, 8, 9 y 10	810	6.815
Amortización derechos de uso	7	(186.165)	(174.344)
Amortización por inmovilizado material y otros activos intangible	6 y 9	(106.196)	(102.979)
RESULTADO EXPLOTACIÓN		**334.776**	**261.496**
Ingresos financieros		12.482	6.492
Gastos financieros de deuda		(32.154)	(39.783)
Gastos financieros por arrendamientos		(85.608)	(81.073)
Otros gastos financieros		(26.425)	(19.776)
Otros resultados financieros		(738)	26.442
Resultado por exposición a hiperinflación (NIC 29)		301	4.384
Diferencias netas de cambio (Ingresos/(Gastos))		(288)	(2.123)
RESULTADO FINANCIERO	**23.3**	**(132.430)**	**(105.437)**
Resultado de entidades valoradas por el método de la participación	11	815	(449)
RESULTADO NETO ANTES DE IMPUESTOS		**203.161**	**155.610**
Impuesto sobre las ganancias	17	(70.316)	(53.066)
RESULTADO DESPUÉS DE IMPUESTOS DE LAS ACTIVIDADES CONTINUADAS		**132.845**	**102.544**
RESULTADO CONSOLIDADO DEL EJERCICIO		**132.845**	**102.544**
Beneficios/(Pérdidas) del período atribuibles a:			
Accionistas de la Sociedad Dominante		128.124	100.308
Participaciones no dominantes		4.721	2.236
GANANCIAS/(PÉRDIDAS) BÁSICAS POR ACCIÓN EN EUROS	**5**	**0,294**	**0,230**
GANANCIAS/(PÉRDIDAS) DILUIDAS POR ACCIÓN EN EUROS	**5**	**0,294**	**0,230**

Las Notas de 1 a 29 descritas en la Memoria consolidada y los Anexos I/II forman parte integrante del estado del resultado consolidado del ejercicio 2023. El estado del resultado consolidado del ejercicio 2022 se presenta únicamente a efectos comparativos.

NH HOTEL GROUP, S.A. Y SOCIEDADES DEPENDIENTES

ESTADO DEL RESULTADO GLOBAL CONSOLIDADO DE LOS EJERCICIOS 2023 Y 2022

(Miles de Euros)

	Nota	2023	2022
RESULTADO CONSOLIDADO DEL EJERCICIO		**132.845**	**102.544**
Diferencias de conversión	15.6	(17.713)	14.126
Total otras ganancias (pérdidas) globales que serán imputadas a resultados en periodos posteriores		**(17.713)**	**14.126**
Ganancias (pérdidas) actuariales por planes de pensiones y obligaciones similares - Neto de impuestos	19	(3.888)	5.462
Total otras ganancias (pérdidas) globales que no serán imputadas a resultados en periodos posteriores		**(3.888)**	**5.462**
OTRO RESULTADO GLOBAL		**(21.601)**	**19.588**
RESULTADO GLOBAL TOTAL		**111.244**	**122.132**
Beneficio/(Pérdida) global atribuible a:			
Accionistas de la Sociedad Dominante		109.571	117.657
Participaciones no dominantes	15.7	1.673	4.475

Las Notas de 1 a 29 descritas en la Memoria consolidada y los Anexos I/II forman parte integrante del estado del resultado global consolidado del ejercicio 2023. El estado del resultado global consolidado del ejercicio 2022 se presenta a efectos comparativos.

ESTADO DE CAMBIOS EN EL PATRIMONIO NETO CONSOLIDADO DE LOS EJERCICIOS 2023 Y 2022

(Miles de Euros)

	Capital (Nota 15.1)	Prima de emisión (Nota 15.1)	Otras reservas (Nota 15.3)	Acciones propias (Nota 15.4)	Ganancias Acumuladas (nota 15.5)	Diferencias de Conversión (Nota 15.6)	Resultado del ejercicio atribuido a la Sociedad Dominante	Patrimonio Neto atribuido a la Sociedad Dominante	Participaciones no dominantes (Nota 15.7)	Total Patrimonio Neto
Saldo a 1 de enero de 2022	**871.491**	**776.452**	**90.749**	**(308)**	**(724.776)**	**(147.865)**	**(133.667)**	**732.076**	**48.998**	**781.074**
Total resultado del ejercicio	—	—	—	—	—	—	100.308	100.308	2.236	102.544
Otro resultado global	—	—	—	—	5.462	11.887	—	17.349	2.239	19.588
Resultado Global Total	**—**	**—**	**—**	**—**	**5.462**	**11.887**	**100.308**	**117.657**	**4.475**	**122.132**
Distribución resultados 2021	—	—	16.806	—	(150.473)	—	133.667	—	—	—
Plan retribución en acciones	—	—	—	506	(2.231)	—	—	(1.725)	—	(1.725)
Otros movimientos	—	—	—	(471)	32	—	—	(439)	(316)	(755)
Saldo a 31 de diciembre de 2022	**871.491**	**776.452**	**107.555**	**(273)**	**(871.986)**	**(135.978)**	**100.308**	**847.569**	**53.157**	**900.726**
Saldo a 1 de enero de 2023	**871.491**	**776.452**	**107.555**	**(273)**	**(871.986)**	**(135.978)**	**100.308**	**847.569**	**53.157**	**900.726**
Total resultado del ejercicio	—	—	—	—	—	—	128.124	128.124	4.721	132.845
Otro resultado global	—	—	—	—	(3.879)	(14.674)	—	(18.553)	(3.048)	(21.601)
Resultado Global Total	**—**	**—**	**—**	**—**	**(3.879)**	**(14.674)**	**128.124**	**109.571**	**1.673**	**111.244**
Distribución resultados 2022	—	—	2.236	—	98.072	—	(100.308)	—	—	—
Distribución de dividendos	—	—	—	—	—	—	—	—	(1.978)	(1.978)
Otros movimientos	—	—	—	(83)	(125)	—	—	(208)	(62)	(270)
Saldo a 31 de diciembre de 2023	**871.491**	**776.452**	**109.791**	**(356)**	**(777.918)**	**(150.652)**	**128.124**	**956.932**	**52.790**	**1.009.722**

Las Notas de 1 a 29 descritas en la Memoria consolidada y los Anexos I/II forman parte integrante del estado de cambios en el patrimonio neto consolidado del ejercicio 2023. El estado de cambios en el patrimonio neto consolidado del ejercicio 2022 se presenta a efectos comparativos.

NH HOTEL GROUP, S.A. Y SOCIEDADES DEPENDIENTES

ESTADO DE FLUJOS DE EFECTIVO CONSOLIDADO GENERADOS EN LOS EJERCICIOS 2023 Y 2022

(Miles de Euros)

	Nota	2023	2022
ACTIVIDADES DE EXPLOTACIÓN			
Resultado consolidado antes de impuestos y operaciones interrumpidas:		**203.161**	**155.610**
Ajustes al resultado:			
Amortización por inmovilizado material e intangible (+)	6 y 9	106.196	102.979
Amortización derechos de uso (+)	7	186.165	174.344
(Beneficios)/Pérdidas por deterioro de activos (neto) (+/-)	6, 7, 8 y 9	(810)	(6.815)
Ganancias/Pérdidas por venta de activo material e intangible (+/-)	6, 7, 9 y 23.1	239	(2.771)
Ganancias/Pérdidas de inversiones valoradas por el método de la participación (+/-)	11	(815)	449
Ingresos financieros (-)	23.3	(12.482)	(6.492)
Variación de valor razonable en instrumentos financieros	24,3	799	(831)
Gastos financieros (+)	23.3	144.187	140.632
Resultado por exposición a hiperinflación (NIC 29)	23.3	(301)	(4.384)
Diferencias netas de cambio (Ingresos / (Gastos))	23.3	288	2.123
Resultado por enajenación de inversiones financieras	23.3	(2.338)	(23.560)
Deterioro inversiones financieras (+/-)		2.277	(2.051)
Otras partidas no monetarias (+/-)		9.357	41.033
Resultado ajustado		**635.923**	**570.266**
Variación neta en los activos / pasivos:			
(Aumento)/Disminución de existencias		(2.228)	(3.013)
(Aumento)/Disminución de deudores comerciales y otras cuentas por cobrar		(26.449)	(38.112)
(Aumento)/Disminución de otros activos corrientes		(10.247)	(128)
Aumento/(Disminución) de acreedores comerciales		28.495	22.734
Aumento/(Disminución) de otros pasivos corrientes		3.306	32.575
Aumento/(Disminución) de provisiones		(11.285)	(3.291)
(Aumento)/Disminución Activos no corrientes		5.275	(9.800)
Aumento/(Disminución) Pasivos no corrientes		(2.963)	(750)
Impuestos sobre las ganancias pagados		(28.678)	(9.545)
Total flujos de efectivo netos de las actividades de explotación		**591.149**	**560.936**
ACTIVIDADES DE INVERSIÓN			
Otros intereses/dividendos recibidos		**11.924**	**1.876**
Inversiones (-):			
Empresas del grupo, negocios conjuntos y asociadas		(119.210)	—
Activos materiales, intangibles e inversiones inmobiliarias	6 y 9	(118.074)	(49.394)
Inversiones financieras y otros activos financieros corrientes		—	7.437
		(237.284)	**(41.957)**
Desinversiones (+):			
Empresas del grupo, negocios conjuntos y asociadas	2.9.5 y 11	—	46.145
Activos materiales, intangibles e inversiones inmobiliarias		1.199	20.635
Otros activos		2.662	2.087
		3.861	**68.867**
Total flujos de efectivo netos de las actividades de inversión		**(221.499)**	**28.786**
ACTIVIDADES DE FINANCIACIÓN			
Dividendos pagados (-)		(1.505)	—
Intereses pagados por deudas (-)		(53.603)	(53.576)
Intereses pagados por medios de pago		(26.297)	(19.749)
Intereses pagados por financiación y otros		(27.306)	(33.827)
Cobros procedentes de emisión de acciones (+)	15.1	—	—
Pagos por operaciones con socios minoritarios (-)	15.7	(57)	(554)
Pagos por operaciones con acciones propias (-)	15.4	19	(508)
Cobros por obligaciones y otros valores negociables +		—	—
Pagos por obligaciones y otros valores negociables (-)		—	—
Cobros por deudas con entidades de crédito (+)		—	—
Pagos por deudas con entidades de crédito (-)	16	(126.703)	(206.135)
Cobros por deudas con entidades relacionadas (+)	15.1 y 16	—	—
Pagos de pasivos por arrendamiento (-)	7	(272.560)	(271.188)
Pagos por otros pasivos financieros (+/-)		(791)	(108)
Total flujos de efectivo netos de las actividades de financiación		**(455.200)**	**(532.069)**
AUMENTO/ DISMINUCIÓN BRUTA DEL EFECTIVO O EQUIVALENTES		**(85.550)**	**57.654**
Efecto de las variaciones de los tipos de cambio en el efectivo o equivalentes		**(222)**	**179**
AUMENTO/ DISMINUCIÓN NETA DEL EFECTIVO O EQUIVALENTES		**(85.772)**	**57.833**
Efectivo o equivalentes al comienzo del ejercicio		**301.763**	**243.930**
Efectivo o equivalentes al final del ejercicio		**215.991**	**301.763**

Las Notas 1 a 29 descritas en la Memoria consolidada y los Anexos I/II forman parte integrante del estado de flujos de efectivo consolidado del ejercicio 2023. El estado de flujos de efectivo consolidado del ejercicio 2022 se presenta a efectos comparativos.

Memoria de las Cuentas Anuales Consolidadas del ejercicio 2023

1.- ACTIVIDAD Y COMPOSICIÓN DE LA SOCIEDAD DOMINANTE

NH HOTEL GROUP, S.A. (en adelante la Sociedad Dominante) se constituyó como sociedad anónima en España el 23 de diciembre de 1881 bajo el nombre de "Material para Ferrocarriles y Construcciones, S.A.", denominación que fue posteriormente modificada por la de "Material y Construcciones, S.A." (MACOSA) y, posteriormente, por la de "Corporación Arco, S.A.".

Durante el ejercicio 1992, Corporación Arco, S.A. absorbió a Corporación Financiera Reunida, S.A. (COFIR) adoptando al mismo tiempo la denominación social de la sociedad absorbida y adaptando el objeto social a la nueva actividad de la Sociedad Dominante, centrada en la gestión de su cartera de participaciones.

Durante el ejercicio 1998, Corporación Financiera Reunida, S.A. (COFIR) se fusionó con Grupo Catalán, S.L. y filiales y Gestión NH, S.A. mediante la absorción de estas sociedades por la primera. Posteriormente, Corporación Financiera Reunida, S.A. (COFIR) absorbió a NH Hoteles, S.A. adoptando la denominación social de la sociedad absorbida y ampliando su objeto social para permitir la realización directa de actividades hoteleras, actividades que ya venía realizando de forma indirecta a través de sus filiales.

La información referida a dichas fusiones se halla recogida en las cuentas anuales de los ejercicios en los cuales se produjeron dichas transacciones.

En la Junta General de Accionistas que tuvo lugar el 21 de Junio de 2014, se acordó el cambio de denominación social de "NH Hoteles, S.A." por la de "NH Hotel Group, S.A.".

La Sociedad Dominante es cabecera de un grupo de sociedades dependientes y que constituyen, junto con NH Hotel Group, S.A., el Grupo NH Hotel Group (en adelante el "Grupo" o "Grupo NH" – véanse Anexos I y II) que se dedica a la explotación hotelera tanto por cuenta propia, en régimen de propiedad o alquiler, como por cuenta de terceros en régimen de gestión ofreciendo mediante su central corporativa y oficinas regionales una amplia gama de funciones.

NH Hotel Group, S.A. tiene sus acciones admitidas a cotización en el Mercado Continuo de las Bolsas de Valores de Madrid, Barcelona, Valencia y Bilbao.

Con fecha 11 de junio de 2018 MHG Continental Holding Pte Ltd. formuló una oferta pública de adquisición sobre el 100% de las acciones que formaban parte del capital social de NH Hotel Group, S.A. cuyo resultado fue que Minor International Public Company Limited ("MINT") adquirió, a través de su filial íntegramente participada MHG Continental Holding Pte. Ltd, acciones representativas del 94,13% del capital social de NH Hotel Group, S.A.

El 8 de mayo de 2023 MINT anunció su decisión de iniciar un proceso de compra de acciones de NH Hotel Group en el mercado durante un plazo de 30 días. Así, entre el 10 de mayo y el 8 de junio de 2023 MINT incrementó su posición en NH Hotel Group a un 95,87% del capital social de NH Hotel Group.

Al cierre del ejercicio, el Grupo está presente con hoteles operativos en 30 países, con 350 hoteles y 55.626 habitaciones, con una presencia significativa en Europa.

El domicilio social de NH Hotel Group, S.A. está fijado en la Calle Santa Engracia, 120 - 7ª planta, Madrid, España. Asimismo la denominación de la Sociedad Dominante no ha cambiado en el presente ejercicio ni en el precedente.

2.- BASES DE PRESENTACIÓN DE LAS CUENTAS ANUALES CONSOLIDADAS Y PRINCIPIOS DE CONSOLIDACIÓN

2.1 Bases de presentación de las Cuentas Anuales Consolidadas

Las cuentas anuales consolidadas se han formulado a partir de los registros contables de NH Hotel Group, S.A. y de las entidades consolidadas. Las cuentas anuales consolidadas del ejercicio 2023 se han preparado de conformidad con las Normas Internacionales de Información Financiera adoptadas por la Unión Europea (NIIF-UE), demás disposiciones del marco normativo de información financiera que resultan de aplicación y con los requerimientos de formato y marcado establecidos en el Reglamento Delegado UE 2018/815 de la Comisión Europea, el Reglamento (CE) nº 1606/2002 del Parlamento Europeo y por la Ley 62/2003, de 30 de diciembre, de medidas fiscales, administrativas y de orden social, así como en las normas y circulares aplicables de la Comisión Nacional del Mercado de Valores y el resto de normativa contable española que le resulte de aplicación, con el objeto de mostrar la imagen fiel del patrimonio consolidado y de la situación financiera consolidada de NH Hotel Group, S.A. y sociedades dependientes al 31 de diciembre de 2023 y del resultado global consolidado, de sus flujos de efectivo consolidados y de los cambios en el patrimonio neto consolidado correspondientes al ejercicio anual terminado en dicha fecha.

El Grupo adoptó las NIIF-UE al 1 de enero de 2004 y aplicó en dicha fecha la NIIF 1 "Adopción por primera vez de las Normas Internacionales de Información Financiera".

Los Administradores de la Sociedad dominante estiman que las cuentas anuales consolidadas del ejercicio 2023, que han sido formuladas el 8 de febrero de 2024, serán aprobadas por la Junta General de Accionistas sin modificación alguna. Las cuentas anuales consolidadas del ejercicio 2022 fueron aprobadas en la Junta General de Accionistas celebrada el 29 de junio de 2023 y depositadas en el Registro Mercantil de Madrid.

Dado que los principios contables y criterios de valoración aplicados en la preparación de las cuentas anuales consolidadas del Grupo pueden diferir de los utilizados por algunas sociedades integradas en el mismo, en el proceso de consolidación se han introducido los ajustes y reclasificaciones necesarios para homogeneizar entre sí tales principios y criterios y para adecuarlos a las NIIF-UE.

2.2 Normas e interpretaciones efectivas en el presente período

Durante el ejercicio han entrado en vigor nuevas normas contables que, por tanto, han sido tenidas en cuenta en la elaboración de las cuentas anuales consolidadas, que no han supuesto un cambio d e políticas contables para el Grupo:

1) Nuevas normas, modificaciones e interpretaciones de aplicación obligatoria en el ejercicio que comenzó el 1 de enero de 2023:

Nuevas normas, modificaciones e interpretaciones		Aplicación obligatoria ejercicios iniciados a partir de
Aprobadas para su uso en la Unión Europea		
Modificaciones y/o interpretaciones:		
Modificación a la NIC 1 Desglose de las politicas contables.	Se ha modificado la NIC 1 para mejorar los desgloses sobre las políticas contables para que proporcionen información más útil a los inversores y otros usuarios principales de los estados financieros.	1 de enero de 2023
Modificación a la NIIF 17 Aplicación inicial de la NIIF 17 y NIIF 9. Información comparativa	Modificación de los requisitos de transición de la NIIF 17 para las aseguradoras que aplican la NIIF 17 y la NIIf 9 por primera vez al mismo tiempo.	1 de enero de 2023
Modificación a la NIC 12 Impuestos diferidos derivados de activos y pasivos que resultan de una única transacción	Clasificaciones sobre cómo las entidades deben registrar el impuesto diferido que se genera en operaciones como arrendamientos y obligaciones por desmantelamiento.	1 de enero de 2023
Modificación a al NIC 12 Reforma fiscal - Reglas modelo Pilar 2	Esta modificación introduce una exención temporal obligatoria al reconocimiento de impuestos diferidos de NIC 12 relacionados con la entrada en vigor del modelo impositivo internacional del Pillar 2. Incluye también requerimientos adicionales de desglose.	1 de enero de 2023
Modificación a la NIC 8 Definición de estimaciones contables	Modificaciones y aclaraciones sobre qué debe entenderse como un cambio de una estimación contable.	1 de enero de 2023
Nuevas Normas:		
NIIF 17 Contratos de seguros	Reemplaza a la NIIF 4 recoge los principios de registro, valoración, presentación y desglose de los contratos de seguros con el objetivo de que la entidad proporcione información relevante y fiable que permita a los usuarios de la información determinar el efecto que los contratos tienen en los estados financieros.	1 de enero de 2023

Modificación a la NIC 12. Impuestos diferidos derivados de activos y pasivos que resultan de una única transacción

La aplicación de la modificación a la NIC 12 de 1 de enero de 2023 relativa a los impuestos diferidos derivados de activos y pasivos que resultan de una única transacción, no ha tenido impacto en los estados financieros del Grupo NH. El Grupo, previamente contabilizaba los impuestos diferidos sobre arrendamientos y pasivos por desmantelamiento aplicando el enfoque de compensación, obteniendo un resultado similar al de la modificación, excepto que el activo o pasivo por impuesto diferido se reconoce compensado. Los mencionados impuestos diferidos se presentan compensados de acuerdo con la política detallada en la Nota "4.10 Impuesto sobre las ganancias" de las cuentas anuales consolidadas al 31 de diciembre 2023, en linea con el párrafo 74 de la NIC 12.

Modificación a la NIC 12. Reforma fiscal - Reglas modelo Pilar 2

El análisis de todo lo relativo a la aplicación de la normativa relacionada con Pilar 2 se encuentra realizado en la Nota 17.

2) Nuevas normas, modificaciones e interpretaciones de aplicación obligatoria en ejercicios posteriores al ejercicio natural que comenzó el 1 de enero de 2023

A la fecha de formulación de estas cuentas anuales consolidadas, las siguientes normas e interpretaciones habían sido publicadas por el IASB pero no habían entrado aún en vigor, bien porque su fecha de efectividad es posterior a la fecha de las cuentas anuales consolidadas, o bien porque no han sido aún adoptadas por la Unión Europea:

Aprobadas para su uso en la Unión Europea		
Modificaciones y/o interpretaciones:		
Modificación a la NIIF 16 Pasivo por arrendamiento en una venta con arrendamiento posterior	Esta modificación aclara la contabilidad posterior de los pasivos por arrendamientos que surgen en las transacciones de venta y arrendamientos posterior.	1 de enero de 2024
Modificación a la NIC 1 Clasificación de pasivos como corrientes o no corrientes y clasificación de pasivos no corrientes con covenants	Clarificaciones respecto a la presentación de pasivos como corrientes o no corrientes.	1 de enero de 2024

No aprobadas todavía para su uso en la Unión Europea en la fecha de publicación de este documento[1]

Modificaciones y/o interpretaciones:		
Modificación NIIF 7 y NIC 7 Acuerdos de financiación con proveedores	Esta modificación introduce requisitos de desglose de información específicos de los acuerdos de financiación con proveedores y sus efectos en los pasivos y flujos de efectivo de la empresa, incluyendo el riesgo de liquidez y gestión de los riesgos asociados.	1 de enero de 2024
Modificación a la NIC 21 Ausencia de convertibilidad	Esta modificación establece un enfoque que especifica cuando una moneda puede ser intercambiada por otra, y en caso de no serlo, la determinación del tipo de cambio a utilizar.	1 de enero de 2025
Modificación NIIF 10 y NIC 28 Venta o aportación de activos entre un inversor y sus asociadas o negocios conjuntos	Estas modificaciones aclaran el tratamiento contable de las ventas y aportaciones de activos entre un inversor y sus asociadas y negocios conjuntos que dependerá de si los activos no monetarios vendidos o aportados a una asociada o negocio conjunto constituyen un "negocio".	Pendiente de aprobación

1) El estado de aprobación de las normas puede consultarse en le página web del EFRAG.

Modificación a la NIIF 16. Pasivo por arrendamiento en una venta con arrendamiento posterior

La aplicación de la modificación a la NIIF 16 relativa a los pasivos por arrendamiento en una venta con arrendamiento posterior establece que en estos casos arrendatario/vendedor deberá calcular el pasivo por arrendamiento resultante de dicha operación como el valor actual de todos los pagos derivados del contrato por arrendamiento incluyendo una estimación de aquellos que pudieran considerarse variables; siendo dicho pasivo el que determine la proporción del activo retenido.

La aplicación de dicha modificación afectará a todas aquellas operaciones que de venta de activo con arrendamiento posterior realizadas con posterioridad a la implementación de la NIIF 16 el 1 de enero de 2019. El impacto estimado de dicha modificación para el Grupo supondrá un incremento de los derechos de uso de 31 millones de euros, de los pasivos por arrendamiento de 84 millones de euros y de los diferidos de activo de 13 millones de euros y una reducción del patrimonio neto de 40 millones de euros.

2.3 Corrección contable

Durante el ejercicio 2023 no se han producido correcciones de errores.

2.4 Cambio criterio contable

Durante el ejercicio 2023 no se ha producido ningún cambio de criterio contable.

2.5 Comparación de la información

Conforme a lo exigido por la NIC 1, la información contenida en esta memoria consolidada referida al ejercicio 2022 se presenta a efectos comparativos con la información relativa al ejercicio 2023 y, por consiguiente, no constituye por sí misma las cuentas anuales consolidadas del Grupo del ejercicio 2022.

2.6 Transacciones y saldos en moneda extranjera

2.6.1 Moneda funcional y moneda de presentación

Las cuentas anuales consolidadas se presentan en miles de euros, redondeadas al millar más cercano, que es la moneda funcional y de presentación de la Sociedad dominante.

2.6.2 Transacciones, saldos y flujos en moneda extranjera

Las transacciones en moneda extranjera se convierten a la moneda funcional mediante la aplicación de los tipos de cambio entre la moneda funcional y la moneda extranjera en las fechas en las que se efectúan las transacciones.

Los activos y pasivos monetarios denominados en moneda extranjera se han convertido a euros aplicando el tipo existente al cierre del ejercicio, mientras que los no monetarios valorados a coste histórico, se convierten aplicando los tipos de cambio aplicados en la fecha en la que tuvo lugar la transacción. La conversión a euros de los activos no monetarios que se valoran a valor razonable se ha efectuado aplicando el tipo de cambio en la fecha en la que se procedió a la cuantificación del mismo.

En la presentación del estado de flujos de efectivo consolidado, los flujos procedentes de transacciones en moneda extranjera se convierten a euros aplicando los tipos de cambio existentes en la fecha en la que éstos se produjeron. El efecto de la variación de los tipos de cambio sobre el efectivo y otros medios líquidos equivalentes denominados en moneda

extranjera, se presenta separadamente en el estado de flujos de efectivo como "Efecto de las diferencias de cambio en el efectivo".

Las diferencias que se ponen de manifiesto en la liquidación de las transacciones en moneda extranjera y en la conversión a euros de activos y pasivos monetarios denominados en moneda extranjera, se reconocen en resultados. No obstante, las diferencias de cambio surgidas en partidas monetarias que forman parte de la inversión neta de negocios en el extranjero se registran como diferencias de conversión en otro resultado global.

Las pérdidas o ganancias por diferencias de cambio relacionadas con activos o pasivos financieros monetarios denominados en moneda extranjera, se reconocen igualmente en resultados.

Los tipos de cambio respecto del euro (EUR) de las principales divisas de las sociedades del Grupo para el ejercicio finalizado el 31 de diciembre de 2023 y 2022 han sido los siguientes:

	31/12/2023		31/12/2022	
	Tipo de Cierre	Tipo Medio acumulado (1)	Tipo de Cierre	Tipo Medio acumulado (1)
Dólar estadounidense (USD)	1,10	1,08	1,07	1,05
Peso Argentino (ARS)	892,86	892,86	189,04	189,04
Peso Uruguayo (UYU)	43,12	41,98	42,44	43,38
Peso Chileno (CLP)	961,54	909,09	909,09	917,43
Peso Mexicano (MXN)	18,72	19,18	20,86	21,18
Peso Colombiano (COP)	4.347,83	4.761,90	5.263,16	4.545,45
Corona Checa (CZK)	24,72	24,00	24,11	24,56
Florin Hungaro (HUF)	383,14	381,68	401,61	392,16

(1) En Argentina se utiliza el tipo de cambio a cierre como consecuencia de considerar Argentina como una economía hiperinflacionaria.

2.6.3 Conversión de negocios en el extranjero

La conversión a euros de los distintos epígrafes del estado de situación financiera consolidado y del estado de resultado consolidado de las sociedades extranjeras que han sido incluidas en el perímetro de consolidación se ha realizado aplicando los siguientes criterios:

- Los activos y pasivos se han convertido aplicando el tipo de cambio oficial vigente al cierre del ejercicio.
- El patrimonio se ha convertido aplicando el tipo de cambio histórico, considerando como tipo de cambio histórico de aquellas sociedades incluidas en el perímetro de consolidación con anterioridad a la fecha de transición el tipo de cambio existente al 31 de diciembre de 2003.
- El estado del resultado consolidado se ha convertido aplicando el tipo de cambio medio del ejercicio, excepto para las sociedades presentes en Argentina cuya economía se declaró hiperinflacionaria y por tanto de acuerdo con la NIC 29 su estado del resultado consolidado se ha convertido aplicando el tipo de cambio de cierre del ejercicio.

Las diferencias resultantes de la aplicación de estos criterios se han incluido en el epígrafe "Diferencias de conversión" del capítulo "Patrimonio neto".

Los ajustes surgidos por aplicación de las NIIF en el momento de adquisición de una sociedad extranjera, relativos al valor de mercado y al fondo de comercio se consideran activos y pasivos de dicha sociedad y, por tanto, se convierten según el tipo de cambio vigente al cierre del ejercicio.

2.6.4 Negocios extranjeros en economías hiperinflacionarias

En el ejercicio 2018 Argentina fue declarada economía hiperinflacionaria debido, entre otras causas, a que la tasa de inflación acumulada de su economía superó el 100% en un periodo continuado de 3 años.

Como consecuencia de lo anterior el Grupo comenzó a aplicar la NIC 29 a los estados financieros de las sociedades argentinas con efecto retroactivo desde el 1 de enero de 2018. La aplicación de dicha norma conlleva las siguientes excepciones:

- Ajustar el coste histórico de los activos y pasivos no monetarios y las distintas partidas de patrimonio neto desde su fecha de adquisición o incorporación al estado de situación financiera consolidado hasta el cierre del ejercicio para reflejar los cambios en el poder adquisitivo de la moneda derivados de la inflación.
- Reflejar en la cuenta de resultados la pérdida o ganancia correspondiente al impacto de la inflación del año en la posición monetaria neta.
- Ajustar las distintas partidas de la cuenta de resultados y del estado de flujos de efectivo por el índice inflacionario desde su generación, con contrapartida en resultados financieros y en una partida conciliatoria del estado de flujos de efectivo, respectivamente.
- Convertir todos los componentes de los estados financieros de las compañías argentinas a tipo de cambio de cierre.

2.7 Responsabilidad de la información, estimaciones realizadas y fuentes de incertidumbre

La información contenida en estas cuentas anuales consolidadas es responsabilidad de los Administradores de la Sociedad Dominante.

En la elaboración de las presentes cuentas anuales consolidadas del Grupo se han utilizado estimaciones realizadas por la Dirección del Grupo y de las entidades consolidadas para cuantificar algunos de los activos, pasivos, ingresos, gastos y compromisos que figuran registrados en ellas. Básicamente, estas estimaciones se refieren a:

- La vida útil de los activos materiales e intangibles. El Grupo incrementa el cargo por depreciación/amortización cuando las vidas útiles sean menores a las estimadas previamente, y cancelará o reducirá el valor de activos obsoletos que se hayan abandonado o vendido (Nota 4.1 y 4.3).
- La evaluación de posibles pérdidas por deterioro de determinados activos no financieros que requieren la estimación de la evolución futura de los negocios y de las tasas de descuentos más adecuadas. El Grupo considera que sus estimaciones en este ámbito son adecuadas y coherentes con el entorno económico actual y reflejan sus planes de inversión y las mejores estimaciones disponibles sobre sus ingresos y resultados futuros, y considera que sus tasas de descuento reflejan adecuadamente los riesgos relacionados con cada unidad generadora de efectivo (Nota 4.4).
- El valor de mercado de determinados activos.
- La valoración de los fondos de comercio de consolidación.

- Las estimaciones para el deterioro de cuentas por cobrar (Nota 4.6).
- Las estimaciones de valor razonable de los activos y pasivos inherentes a la adquisición de un negocio o conjunto de activos.
- Las hipótesis empleadas en el cálculo actuarial de los pasivos por pensiones y otros compromisos con el personal. El Grupo ha realizado determinadas hipótesis para calcular la responsabilidad derivada de las obligaciones con los empleados (Nota 4.11 y 4.13).
- El cálculo de provisiones y evaluación de contingencias. Para lo cual el Grupo evalúa el resultado de ciertos procedimientos legales, fiscales o de otro tipo que no están cerrados a la fecha de la formulación de las Cuenta Anuales Consolidadas (Nota 4.15).
- Para la determinación del Impuesto sobre sociedades el Grupo esta sujeto al mismo en numerosas jurisdicciones. Para determinar la provisión a escala mundial se requiere la emisión de juicios significativos (Nota 4.10).
- La recuperabilidad de los créditos fiscales activados. El Grupo reconoce activos por impuestos diferidos únicamente en la medida en que su realización o utilización futura esté suficientemente garantizada. Como las circunstancias futuras son inciertas y escapan parcialmente al control del Grupo, es necesario emitir hipótesis para estimar beneficios imponibles futuros y el periodo en el que se recuperarán los impuestos diferidos (Nota 4.10).

La estrategia del Grupo toma en consideración los objetivos que se han fijado con relación al cambio climático (Nota 27), por lo cual también se han tomado en cuenta en la elaboración de estas cuentas anuales consolidadas. En este sentido, en el contexto de la elaboración de estas cuenta anuales consolidadas se ha considerado el efecto de los compromisos asumidos por Grupo en las estimaciones de la vida útil de los activos, en los costes de cierre y en el análisis del deterioro de los activos no financieros.

A pesar de que estas estimaciones se realizaron en función de la mejor información disponible al 31 de diciembre de 2023 sobre los hechos analizados, es posible que acontecimientos que puedan tener lugar en el futuro obliguen a modificarlas (al alza o a la baja) en próximos ejercicios, lo que se haría, conforme a lo establecido en la NIC 8, de forma prospectiva.

2.8 Empresa en funcionamiento

Como consecuencia de la aplicación de la norma contable NIIF 16 el Grupo tiene reconocido un pasivo en el corto plazo correspondiente al valor actual de los compromisos de pagos por arrendamientos a realizar en los próximos doce meses, que a 31 de diciembre de 2023 asciende a 260.633 miles de euros (253.620 miles de euros a diciembre de 2022), lo cual genera en parte que, a 31 de diciembre de 2023 el pasivo corriente sea superior al activo corriente en 338.782 miles de euros (279.676 miles de euros a diciembre de 2022).

Excluyendo este efecto motivado por un enfoque meramente contable (no financiero) (Nota 16), el pasivo corriente sería superior al activo corriente en 78.149 miles de euros, lo cual no supone ningún impedimento para el desarrollo normal del negocio por la consiguiente generación de caja, y que a su vez el Grupo dispone de lineas de crédito disponibles por importe de 303.987 miles de euros.

Los Administradores han preparado las Cuentas Anuales Consolidadas atendiendo al principio de empresa en funcionamiento al entender que las perspectivas futuras del negocio del Grupo permitirán la obtención de resultados positivos y flujos de efectivo positivos en los próximos ejercicios.

2.9 Principios de consolidación aplicados

2.9.1 Empresas dependientes (Anexo I)

Se consideran empresas dependientes aquellas sociedades incluidas en el perímetro de consolidación en las que la Sociedad Dominante, directa o indirectamente, ostenta la gestión por tener la mayoría de los derechos de voto en los órganos de representación y decisión y tiene capacidad para ejercer control, capacidad que se manifiesta cuando la Sociedad Dominante tiene facultad para dirigir las políticas financieras y operativas de una entidad participada con el fin de obtener beneficios de sus actividades. Las empresas dependientes se consolidan desde la fecha en que se transfiere el control al grupo y dejan de consolidarse a partir de la fecha en que cesa el control.

El método contable de adquisición se usa para contabilizar las combinaciones de negocios por el grupo.

Las cuentas anuales de las empresas dependientes se consolidan con las de la Sociedad Dominante por aplicación del método de integración global. Consecuentemente, todos los saldos y efectos de las transacciones efectuadas entre las mismas que son significativos han sido eliminados en el proceso de consolidación. En caso necesario, se realizan ajustes a las cuentas anuales de las sociedades dependientes para adaptar las políticas contables utilizadas a las que utiliza el Grupo.

Las participaciones no dominantes en los resultados y el patrimonio neto de las dependientes se muestran separadamente en el estado del resultado consolidado, el estado de cambios en el patrimonio neto consolidado y en el estado de situación financiera consolidado, respectivamente.

Los resultados de las entidades dependientes adquiridas o enajenadas durante el ejercicio se incluyen en el estado de resultado consolidado desde la fecha efectiva de adquisición o hasta la fecha efectiva de enajenación, según corresponda.

2.9.2 Combinaciones de negocio

El Grupo aplicó la excepción contemplada en la NIIF 1 "Adopción por primera vez de las Normas Internacionales de Información Financiera" por lo que sólo las combinaciones de negocios efectuadas a partir del 1 de enero de 2004, fecha de transición a las NIIF-UE, han sido registradas mediante el método de adquisición. Las adquisiciones de entidades efectuadas con anterioridad a dicha fecha se registraron de acuerdo con los Principios Contables Generalmente Aceptados anteriores, una vez consideradas las correcciones y ajustes necesarios en la fecha de transición.

El Grupo ha aplicado la NIIF 3 "Combinaciones de negocios" revisada en 2008 en las transacciones realizadas a partir del 1 de enero de 2010.

La fecha de adquisición es aquella en la que el Grupo obtiene el control del negocio adquirido.

El método contable de adquisición se usa para contabilizar todas las combinaciones de negocios, con independencia de si se adquieren instrumentos de patrimonio u otros activos. La contraprestación transferida para la adquisición de una dependiente comprende:

- los valores razonables de los activos transferidos
- los pasivos incurridos con los anteriores propietarios del negocio adquirido
- las participaciones en el patrimonio emitidas por el grupo
- el valor razonable de cualquier activo o pasivo que resulte de un acuerdo de contraprestación contingente, y
- el valor razonable de cualquier participación en el patrimonio previa en la dependiente.

Los activos identificables adquiridos, los pasivos y los pasivos contingentes asumidos en una combinación de negocios, con excepciones limitadas, se valoran inicialmente a sus valores razonables en la fecha de adquisición. El grupo reconoce cualquier participación no dominante en la entidad adquirida sobre una base de adquisición a adquisición a valor razonable o por la parte proporcional de la participación no dominante de los activos identificables netos de la entidad adquirida.

Los costes relacionados con la adquisición se reconocen como gastos cuando se incurre en ellos.

El exceso de:

- la contraprestación transferida
- el importe de cualquier participación no dominante en la entidad adquirida, y
- el valor razonable en la fecha de adquisición de cualquier participación en el patrimonio previa en la entidad adquirida

sobre el valor razonable de los activos netos identificables adquiridos se registra como fondo de comercio. Si esos importes son menores que el valor razonable de los activos netos identificables de la dependiente adquirida, la diferencia se reconoce directamente en resultados como una compra en condiciones muy ventajosas.

Cuando la liquidación de cualquier parte de la contraprestación en efectivo se difiere, los importes a pagar en el futuro se descuentan a su valor actual en la fecha del intercambio. El tipo de descuento usado es el tipo de interés incremental del endeudamiento de la entidad, siendo el tipo al que podría obtenerse un préstamo similar de una financiera independiente bajo términos y condiciones comparables.

La contraprestación contingente se clasifica como patrimonio neto o pasivo financiero. Los importes clasificados como un pasivo financiero se vuelven a valorar posteriormente a valor razonable con los cambios en el valor razonable reconocidos en resultados.

Si la combinación de negocios se realiza por etapas, el valor contable en la fecha de adquisición de la participación en el patrimonio de la adquirida previamente mantenida se valora nuevamente por su valor razonable en la fecha de adquisición, reconociendo cualquier ganancia o pérdida resultante en resultados.

Adicional a lo expuesto anteriormente, la NIIF 3 proporciona un marco de actuación que las entidades pueden utilizar con la finalidad de evaluar si un conjunto integrado de actividades y activos adquiridos, puede considerarse como una adquisición de activos y no de un negocio. En este sentido incluye una prueba de concentración opcional, para determinar si sustancialmente todo el valor razonable de los activos brutos adquiridos se concentra en un solo activo o grupo de activos

similares. Dicha prueba ha sido diseñada para evidenciar cuándo una transacción es claramente más parecida a una adquisición de activos y por lo tanto eliminarla del alcance de la guía de combinaciones de negocios. En caso de que así sea, de manera discrecional y en cada transacción el Grupo decide si la misma se contabiliza como una adquisición de activos o como una combinación de negocios.

2.9.3 Participaciones no dominantes

Las participaciones no dominantes en las entidades dependientes adquiridas a partir del 1 de enero de 2004, se registran en la fecha de adquisición por el porcentaje de participación en el valor razonable de los activos netos identificables. Las participaciones no dominantes en las entidades dependientes adquiridas con anterioridad a la fecha de transición se reconocieron por el porcentaje de participación en el patrimonio neto de las mismas en la fecha de primera consolidación.

El exceso de las pérdidas atribuibles a las participaciones no dominantes generadas con anterioridad al 1 de enero de 2010, no imputables a las mismas por exceder el importe de su participación en el patrimonio de la entidad dependiente, se registra como una disminución del patrimonio neto atribuible a los accionistas de la Sociedad dominante, excepto en aquellos casos en los que las participaciones no dominantes tengan una obligación vinculante de asumir una parte o la totalidad de las pérdidas y tuvieran capacidad para realizar la inversión adicional necesaria. Los beneficios obtenidos en ejercicios posteriores se asignan al patrimonio neto atribuible a los accionistas de la Sociedad dominante, hasta recuperar el importe de las pérdidas absorbidas en periodos contables anteriores correspondientes a las participaciones no dominantes.

A partir del 1 de enero de 2010, los resultados y cada componente del otro resultado global se asignan al patrimonio neto atribuible a los accionistas de la Sociedad dominante y a las participaciones no dominantes en proporción a su participación, aunque esto implique un saldo deudor de participaciones no dominantes. Los acuerdos suscritos entre el Grupo y las participaciones no dominantes se reconocen como una transacción separada.

2.9.4 Empresas asociadas (Anexo II)

Se consideran empresas asociadas aquellas sobre las que la Sociedad Dominante tiene capacidad para ejercer una influencia significativa, aunque no control, ni control conjunto. En general, se presume que existe influencia notable cuando el porcentaje de participación (directa o indirecta) del Grupo es superior al 20% de los derechos de voto, siempre que no supere el 50%.

En las cuentas anuales consolidadas, las empresas asociadas se valoran por el método de la participación.

Los resultados netos de impuestos de las asociadas se incorporan en el estado del resultado consolidado del Grupo, en la línea “Resultado de entidades valoradas por el método de participación”, según el porcentaje de participación.

Si como consecuencia de las pérdidas en que haya incurrido una entidad asociada su patrimonio contable fuese negativo, en el estado de situación financiera consolidado del Grupo figuraría con valor nulo; a no ser que exista la obligación por parte del Grupo de respaldarla financieramente.

En cada cierre se evalúa la existencia de indicadores de un potencial deterioro de la inversión en la asociada, con el objeto de registrar la oportuna corrección valorativa en su caso. Para determinar el valor razonable de las inversiones en sociedades cuyos principales activos son inmobiliarios, se han obtenido tasaciones de un experto independiente. Para el resto de sociedades se han utilizado valoraciones de descuento de flujos de efectivo realizadas internamente similares a las descritas en la Nota 4.4.

2.9.5 Variaciones en el perímetro de consolidación

Adiciones al perímetro

En el mes de febrero de 2023 se adquirieron las sociedades Mateo, Gmbh; Aldon, Gmbh y Mateo Hotel Savona S.a.S asociadas a la compra del hotel NH Savona Darsena (ver Nota 6). Dichas adquisiciones se han registrado aplicando la prueba de concentración de acuerdo a la NIIF 3 y registrando dicha transacción como una adquisición de activos (Nota 2.9.2).

En el mes de marzo de 2023 se adquirió la Sociedad NH Marbella Hotel, S.L.. Esta sociedad está inactiva en la actualidad.

En el mes de Julio de 2023 se adquirió la Sociedad NH Hotels Finland Oy. con el objetivo de explotar el hotel NH Collection Helsinki Grand Hansa.

En el mes de diciembre de 2023, el Grupo adquirió las sociedades Minor Continental Holding, S.à.r.l., Hotelagos, S.A., Minor Hotels Portugal, S.A. y Minor Luxury Hotels Vilamoura, S.A. asociadas a la compra de los hoteles Anantara Vilamoura Algarve Resort, Tivoli Lagos Algarve Resort, NH Marina Portimão Resort, NH Sintra Centro y Tivoli The Residences at Victoria Golf Club (ver Notas 6 y 24). Dichas adquisiciones se han registrado aplicando la prueba de concentraciónde acuerdo a la NIIF 3y registrando dicha transacción como una adquisición de activos (Nota 2.9.2).

Durante el ejercicio 2022 no se produjeron adiciones al perímetro.

Retiros al perímetro

En el mes de septiembre de 2022 el Grupo vendió el 100% de la inversión en la sociedad Immo Hotel BCC N.V., propietaria del hotel NH Brussels Louise en Bélgica, esta venta supuso una entrada de caja de 34 millones de euros. El resultado neto de la operación supuso un resultado positivo consolidado de 15.5 millones de euros.

Asimismo, con fecha 1 de julio de 2022 se ejecutó la venta de la participación minoritaria en la sociedad Kensington Hotel Value Added I, Ltd propietaria de un hotel en Reino Unido, por un precio de 12 millones de euros. El resultado neto de la operación supuso un resultado positivo consolidado de 11 millones de euros.

En el ejercicio 2022 se liquidó la sociedad NH Finance, S.A., esta operación no tuvo ningún impacto significativo en el resultado del ejercicio.

Fusiones y escisiones

En el ejercicio 2022 se fusionó la sociedad Hotel Aukamm Wiesbaden, GmbH & Co.KG. con la sociedad Astron Immobilien, GmbH, esta operación no tuvo un impacto significativo en el resultado del ejercicio.

3.- PROPUESTA DE DISTRIBUCIÓN DE RESULTADO

La propuesta de distribución del resultado del ejercicio formulada por los Administradores de la Sociedad Dominante y que se someterá a la aprobación de la Junta General de accionistas es la siguiente (en miles de euros):

	Ejercicio 2023
A reserva legal	3.978
A Resultados de Ejercicios Anteriores	35.798
Total	**39.776**

4.- NORMAS DE VALORACIÓN

Los principales principios, políticas contables y normas de valoración aplicados por el Grupo en la elaboración de estas cuentas anuales consolidadas y que cumplen con las NIIF vigentes a la fecha de las correspondientes cuentas anuales han sido las siguientes:

4.1 Inmovilizado material

El inmovilizado material se valoran a su precio de adquisición. Posteriormente se valoran a su coste minorado por la correspondiente amortización acumulada y, en su caso, por las pérdidas por deterioro que haya experimentado.

Con motivo de la transición a las NIIF, el Grupo revalorizó a su valor de mercado en base a tasaciones de un experto independiente determinados terrenos. El coste revalorizado de dichos terrenos fue considerado como coste atribuido en la transición a las NIIF, siguiendo el Grupo el criterio de no revalorizar ninguno de los bienes de su inmovilizado material en los posteriores cierres contables.

Los costes de ampliación, modernización o mejora que representan un aumento de la productividad, capacidad o eficiencia, o un alargamiento de la vida útil de los bienes, se registran como mayor coste de los mismos. Los gastos de conservación y mantenimiento se cargan al estado del resultado consolidado del ejercicio en que se incurren.

Los bienes y elementos retirados, tanto si se producen como consecuencia de un proceso de modernización como si se deben a cualquier otra causa, se contabilizan dando de baja los saldos que presentan en las correspondientes cuentas de coste y de amortización acumulada.

El Grupo amortiza su inmovilizado material siguiendo el método lineal, distribuyendo el coste de los activos entre los años de vida útil estimada, según el siguiente detalle:

	Años de vida estimada
Construcciones	33-50
Instalaciones técnicas y maquinaria	10-30
Otras instalaciones, utillaje y mobiliario	5-10
Otro inmovilizado	4-5

Estos elementos se amortizan en función de su vida útil estimada, o en el plazo remanente de duración del contrato de arrendamiento si éste es inferior a la vida útil.

El beneficio o pérdida resultante de la enajenación o el retiro de un activo se calcula como la diferencia entre el beneficio de la venta y el importe en libros del activo, y se reconoce en el estado del resultado consolidado.

4.2 Fondo de comercio

El fondo de comercio, se determina siguiendo los criterios expuestos en el apartado de combinaciones de negocios.

El fondo de comercio no se amortiza, sino que se comprueba su deterioro con una periodicidad anual o con anterioridad, si existen indicios de una potencial pérdida del valor del activo. A estos efectos, el fondo de comercio resultante de la combinación de negocios se asigna a cada una de las unidades generadoras de efectivo (UGE) o grupos de UGEs del Grupo que se espera se vayan a beneficiar de las sinergias de la combinación y se aplican los criterios a los que se hace referencia en el apartado 4.4 (deterioro de valor). Después del reconocimiento inicial, el fondo de comercio se valora por su coste menos las pérdidas por deterioro de valor acumuladas.

En el momento de la enajenación de una sociedad dependiente o entidad controlada conjuntamente, el importe atribuible del fondo de comercio se incluye en la determinación de los beneficios o las pérdidas procedentes de la enajenación.

Los fondos de comercio surgidos en la adquisición de sociedades con moneda funcional distinta del euro se valoran en la moneda funcional de la sociedad adquirida, realizándose la conversión a euros al tipo de cambio vigente a la fecha de cierre de los estados financieros.

El fondo de comercio generado internamente no se reconoce como un activo.

4.3 Otros activos intangibles

Se consideran otros activos intangibles aquellos activos no monetarios y específicamente identificables que han sido adquiridos a terceros o han sido desarrollados por el Grupo. Sólo se reconocen contablemente aquellos cuyo coste puede estimarse de manera objetiva y de los que se espera obtener en el futuro beneficios económicos.

Los otros activos intangibles se reconocen inicialmente por su coste de adquisición o producción y, posteriormente, se valoran a su coste menos, según proceda, su correspondiente amortización acumulada y las pérdidas por deterioro que hayan experimentado.

Se consideran de “vida útil indefinida” aquellos para los que se concluye que contribuirán indefinidamente a la generación de beneficios. El resto de los activos intangibles se consideran de “vida útil definida”.

Los otros activos intangibles de vida útil indefinida no se amortizan, por lo que son sometidos al “test de deterioro” al menos una vez al año (Nota 4.4).

Los otros activos intangibles con vida útil definida se amortizan siguiendo el método lineal, en función de los años de vida útil estimada de los respectivos bienes.

En el epígrafe “Otros activos intangibles” se recogen, fundamentalmente, los siguientes conceptos:

I. Derechos de usufructo: Como consecuencia de la entrada en el perímetro de consolidación de Hoteles Royal, S.A., el Grupo reconoció dentro de la línea de derechos de explotación el portfolio de hoteles con una duración de 35 años. Por otro lado, en el ejercicio 2020, con la entrada en el perimetro del Grupo "Boscolo Hotels" (operadoras de 8 hoteles ubicados en zonas privilegiadas de Roma, Florencia, Venecia, Praga, Niza y Budapest), se reconocieron en esta linea los derechos de explotación de los hoteles que se comenzaron a operar con esta combinación de negocios cuya duración es de 31 años.

II. Concesiones, patentes y marcas: recogen, básicamente, los desembolsos realizados por Gran Círculo de Madrid, S.A. en la obra de rehabilitación y remodelación del edificio en que se ubica el Casino de Madrid. La amortización de dichas obras se calcula linealmente teniendo en cuenta el plazo del contrato de concesión de la explotación y gestión de los servicios que se prestan en el edificio donde se halla situado el Casino de Madrid que concluye el 1 de enero de 2037. Adicionalmente, se incluye en este epígrafe las marcas del Grupo Royal con una vida útil de 20 años.

III. Aplicaciones informáticas: incluyen los costes incurridos por las Sociedades del Grupo en la adquisición y desarrollo de diversos programas informáticos adquiridos por las diferentes sociedades consolidadas. La amortización de las aplicaciones informáticas se realiza aplicando el método lineal a razón de un 20-25% anual.

IV. Otros derechos: incluyen derechos relacionados con contratos de alquiler consecuencia de combinaciones de negocios.

V. Derecho de superficie: incluyen derechos de uso sobre terrenos sobre los que se ubica o construye un hotel.

4.4 Deterioro de valor de activos no financieros sujetos a amortización o depreciación

En cada ejercicio, el Grupo evalúa la posible existencia de pérdidas de valor que obliguen a reducir los importes en libros de sus activos materiales e intangibles. Se considera que existe una pérdida cuando el valor recuperable es inferior al valor contable.

El valor recuperable de los activos es el mayor entre su valor razonable menos los costes de enajenación o disposición por otra vía y su valor en uso.

En relación con el Fondo de Comercio y los otros activos intangibles de vida útil indefinida, y con independencia de la existencia de cualquier indicio de deterioro de valor, el Grupo comprueba, al menos con una periodicidad anual, el potencial deterioro del valor.

El valor recuperable se debe calcular para un activo individual, a menos que el activo no genere entradas de efectivo que sean, en buena medida, independientes de las correspondientes a otros activos o grupos de activos. Si este es el caso, el valor recuperable se determina para la Unidad Generadora de Efectivo (UGE) a la que pertenece. Como norma general el Grupo ha definido como unidades generadoras de efectivo, de acuerdo a la gestión real de sus operaciones, cada uno de los hoteles en los que desarrolla su actividad.

Si existen indicios de deterioro de valor en una UGE a la que no se ha podido asignar el fondo de comercio, el Grupo comprueba en primer lugar el deterioro de valor de la UGE, sin incluir el fondo de comercio y reconoce, en su caso, la pérdida por deterioro de valor al nivel de la UGE. A continuación, el Grupo comprueba el deterioro de valor al nivel del grupo de UGEs a las que se ha asignado el fondo de comercio y reconoce, en su caso, la pérdida por deterioro de valor al nivel del grupo de UGEs.

En el caso de Hoteles Royal, S.A. donde se adquirió todo el negocio del Grupo Royal y cuya compra se efectuó en el ejercicio 2015 la unidad generadora de efectivo se corresponde con la totalidad del Grupo (mercado colombiano, chileno y ecuatoriano).

En el ejercicio 2020, con la adquisición del Grupo Boscolo Hotels, se generó un fondo de comercio, el cual fué asignado a un único grupo de unidades generadoras de efectivo que se corresponde con la totalidad del Grupo.

Para cada UGE se obtiene el resultado de explotación a cierre del ejercicio sin tener en cuenta los resultados no recurrentes (si los hubieren), ni los resultados financieros. Una vez se tiene el resultado de explotación para cada UGE, se realiza el test de deterioro para aquellos en los que existan indicios de deterioro. Entre otros, el Grupo considera que una UGE tiene indicios de deterioro si cumple las siguientes condiciones: tiene asociado un deterioro o tiene resultados negativos de explotación y se encuentran en una situación de estabilidad de su negocio (los 3 años desde su apertura).

Las pérdidas relacionadas con el deterioro de valor de la UGE, reducen inicialmente, en su caso, el valor del fondo de comercio asignado a la misma y a continuación a los demás activos de la UGE, prorrateando en función del valor contable de cada uno de los activos, con el límite para cada uno de ellos del mayor de su valor razonable menos los costes de enajenación y su valor en uso.

El Grupo evalúa en cada fecha de cierre, si existe algún indicio de que la pérdida por deterioro de valor conocida en ejercicios anteriores ya no existe o pudiera haber disminuido. Las pérdidas por deterioro del valor correspondientes al fondo de comercio no son reversibles. Las pérdidas por deterioro del resto de activos sólo se revierten si se hubiese producido un cambio en las estimaciones utilizadas para determinar el valor recuperable del activo. La reversión de la pérdida por deterioro de valor se registra con abono a resultados.

El valor en uso se calcula a partir de los flujos futuros de efectivo estimados, descontados a un tipo de descuento después de impuestos que refleja la valoración actual del mercado con respecto al valor del dinero y los riesgos específicos asociados al activo, abarcando un espacio temporal de cinco años y un valor perpetuo, salvo en el caso de los hoteles arrendados que se corresponde con la duración del contrato arrendamiento, no considerando por tanto en estos últimos un valor perpetuo.

Periódicamente, el Grupo solicita valoraciones de activos hoteleros en propiedad, mediante expertos independientes. Dichas valoraciones son utilizadas para determinar el valor razonable.

Los activos sujetos a deterioro ven afectada su amortización en función de su valor contable neto de deterioro. En caso de que un activo deteriorado alcance un valor recuperable por encima de su valor neto contable, la pérdida por deterioro se revertirá pero no excederá al importe en libros que podría haberse obtenido (neto de amortización) si no se hubiese reconocido una pérdida por deterioro del valor para dicho activo en ejercicios anteriores.

4.5 Arrendamientos

El Grupo evalúa al inicio de un contrato, si éste contiene un arrendamiento. Un contrato es o contiene un arrendamiento, si otorga el derecho a controlar el uso del activo identificado durante un periodo de tiempo a cambio de contraprestación. Los arrendamientos se reconocen como un activo por derecho de uso y el correspondiente pasivo en la fecha en que el activo arrendado está disponible para su uso por el grupo.

Los activos y pasivos que surgen de un arrendamiento se valoran inicialmente sobre una base de valor actual. Los pasivos por arrendamiento incluyen el valor actual neto de los siguientes pagos por arrendamiento:

- Pagos fijos (incluidos los pagos fijos en esencia), menos cualquier incentivo de arrendamiento a cobrar.
- Pagos variables por arrendamiento que dependen de un índice o un tipo, inicialmente valorados con arreglo al índice o tipo en la fecha de comienzo.
- Importes que se espera que abone el grupo en concepto de garantías del valor residual.
- El precio de ejercicio de una opción de compra si el grupo tiene la certeza razonable de que ejercerá esa opción.
- Pagos de penalizaciones por rescisión del arrendamiento, si el plazo del arrendamiento refleja el ejercicio por el grupo de esa opción.

Para determinar el plazo de los contratos de arrendamiento, el Grupo ha tomado como periodo no cancelable el plazo inicial de cada contrato tomando las posibles extensiones unilaterales a opción del Grupo sólo en aquellos casos en que se ha considerado razonablemente cierto que se ejercerán, así como solo se han tenido en cuenta las opciones de cancelación cuyo ejercicio se ha considerado razonablemente cierto.

En la determinación general de no incorporar la extensión unilateral de los contratos como parte de la duración de los mismos se basa en la experiencia histórica del Grupo. Dichas ventanas de renovación se han utilizado históricamente como ventanas de renegociación, salvo que la situación del mercado fuera claramente favorable para el Grupo. En este sentido, dado que los contratos de alquiler de hoteles normalmente se firman con un primer plazo superior a un ciclo macroeconómico (5 años), nuestra experiencia demuestra que es altamente probable que ocurra algún evento que desconocemos a la fecha de firma del contrato y que pueda afectar significativamente a dicho juicio. Sirvan como ejemplo los atentados sufridos en Europa, en Bruselas o en Niza, así como la propia pandemia de Covid -19 que cambiaron el paradigma económico y afectaron a los marcos de negociación de los alquileres. Asimismo, para determinar el plazo de los contratos de arrendamiento se tiene en cuenta el plazo de recuperación de las inversiones realizadas en el mismo.

Para la determinación de los plazos de arrendamiento, no existen penalizaciones por no ejercer las extensiones mencionadas anteriormente, ni se han incorporado cancelaciones anticipadas con penalizaciones.

Los contratos pueden contener componentes de arrendamiento y no arrendamiento. El Grupo asigna la contraprestación en el contrato a los componentes de arrendamiento y no arrendamiento en función de sus precios independientes relativos. Para aquellos arrendamientos de inmuebles en los que el Grupo no puede separar los componentes de arrendamiento y no arrendamiento, los contabiliza como un único componente de arrendamiento.

Los pagos por arrendamiento se descuentan usando el tipo de interés implícito en el arrendamiento. Si ese tipo no se puede determinar fácilmente, que es generalmente el caso para los arrendamientos en el grupo, se usa el tipo de interés incremental. El tipo de interés incremental es aquel en el que incurriría el arrendatario, al comienzo del arrendamiento, si pidiera prestados, en un plazo, con garantías similares y en un entorno económico similar. Dicho interés se calculó como la combinación de los siguientes elementos que incluyen:

- Curva CDS del entorno económico
- Curva de Tipos Swap Euribor.
- Curva CDS sintética de NH.

Estos elementos se combinaron obteniendo una curva de tipo de interés para cada contrato en función de sus especificidades geoeconómicas y a partir de la cual, el proceso de cálculo consiste en traer a valor presente cada uno de los flujos descontados al tipo de interés correspondiente a cada vencimiento dentro de dicha curva y calcular qué tipo equivalente único se utilizaría para descontar dichos flujos.

Los potenciales incrementos futuros en los pagos variables por arrendamiento basados en un índice o tipo, no están incluidos en el pasivo por arrendamiento hasta que tienen efecto. Cuando los ajustes a los pagos por arrendamiento basados en un índice o un tipo tienen efecto, el pasivo por arrendamiento se evalúa de nuevo y se ajusta contra el activo por derecho de uso.

Los pagos por arrendamiento se asignan entre principal y coste financiero. El coste financiero se carga a resultados durante el periodo de arrendamiento de forma que produzcan un tipo de interés periódico sobre el saldo restante del pasivo para cada periodo.

Los activos por derecho de uso se valoran a coste que comprende lo siguiente:

- El importe de la valoración inicial del pasivo por arrendamiento.
- Cualquier pago por arrendamiento hecho en o antes de la fecha de comienzo, menos cualquier incentivo por arrendamiento recibido.

- Cualquier coste directo inicial.
- Costes de restauración.
- Incentivos al arrendamiento recibidos del arrendador.
- Provisión de contratos onerosos.

Se encuentran registradas como gasto operativo del ejercicio todas aquellas rentas, que aplicando la NIIF 16, no se ajustan a la definición de pagos fijos en sustancia y que por tanto quedan fuera del compromiso máximo obligatorio para el Grupo, al no ser inevitables.

En este sentido el Grupo registran como gasto tanto las rentas variables que están ligadas a la explotación del activo subyacente como las que se derivan de porcentajes sobre ventas u otros referentes similares. Asimismo, se encuentran registradas como gasto operativo del ejercicio todas aquellas rentas que aplicando la NIIF 16 quedan fuera del compromiso máximo obligatorio para el Grupo.

Dichas rentas variables no son en esencia fijas y la manera en que pudieran suponer un pasivo para el Grupo sería que los flujos derivados de la explotación de la UGE, que se estimaran obtener de dichos contratos no fueran positivos y por tanto el Grupo se viera obligado a registrar una provisión por contrato oneroso.

En caso de que el Grupo realizase una venta de un activo hotelero con posterior arrendamiento del mismo, el valor del pasivo por arrendamiento se calcula de acuerdo a los criterios anteriormente expuestos, pero el valor del activo se calculará en función de la parte del importe en libros previo del activo conservado. En este sentido, se registrará como resultado de la venta solo el importe de cualquier pérdida o ganancia que se refiera a los derechos transferidos al comprador-arrendador. Cualquier modificación sustancial del contrato posterior a la operación de venta con arrendamiento posterior se tratará igual que cualquier cambio contractual sin afectar el resultado registrado por la venta.

4.6 Instrumentos financieros

4.6.1 Activos financieros

Los activos financieros se reconocen en el estado de situación financiera consolidado cuando se lleva a cabo su adquisición, registrándose inicialmente a su valor razonable. Los activos financieros mantenidos por las sociedades del Grupo se clasifican como:

- Activos financieros a valor razonable con cambios en el resultado global o resultado consolidado: son aquellos activos adquiridos por las sociedades con el objetivo de la obtención de los flujos contractuales y la venta de los mismos; o bien aquellos activos que no consistan exclusivamente en el pago de principal e interés y el modelo de gestión sea la venta de los mismos en términos generales la práctica totalidad de la variación en el valor razonable de los activos financieros del Grupo se registran con cargo al estado de cambios en el patrimonio neto consolidado. Los ingresos por intereses, las diferencias de cambio y los deterioros se reconocen en el estado del resultado, y las restantes pérdidas o ganancias se reconocerán en el estado del resultado global consolidado. Cualquier ganancia o pérdida acumulada reconocida en patrimonio se reclasificará al estado del resultado en el momento de su baja.

- Activos financieros a coste amortizado: activos cuyos flujos de caja contractuales consistan exclusivamente en pagos de principal e intereses y a su vez el modelo de gestión de dichos activos sea mantenerlos para la obtención de los flujos contractuales. En este caso el Grupo registra los cambios que se produjesen en la variación del valor con cargo al estado del resultado consolidado.

Los costes de transacción en el momento de la adquisición se registrarán como un mayor coste de adquisición o como un gasto, dependiendo de si el activo financiero objeto de la transacción se considera a valor razonable con cambios en el resultado global o en el resultado consolidado.

Se entiende por valor razonable de un instrumento financiero en una fecha dada el importe por el que podría ser comprado o vendido en esa fecha entre dos partes informadas en la materia, que actuasen libre y prudentemente y en condiciones de independencia mutua.

Los intereses devengados por activos financieros a coste amortizado se reconocerán en el estado del resultado consolidado en función de su tipo de interés efectivo. Por coste amortizado se entiende el coste inicial menos los cobros o amortizaciones del principal, teniendo en cuenta las potenciales reducciones en función de la pérdida esperada.

En particular, y respecto a las correcciones valorativas relativas a los deudores comerciales y otras cuentas a cobrar, el criterio utilizado por el Grupo para calcular las correspondientes correcciones valorativas, si las hubiera, consiste, generalmente, en provisionar de acuerdo a la pérdida esperada en función del riesgo de crédito de la cartera de clientes.

El Grupo da de baja los activos financieros cuando expiran o se han cedido los derechos sobre los flujos de efectivo del correspondiente activo financiero y se han transferido sustancialmente los riesgos y beneficios inherentes a su propiedad.

Por el contrario, el Grupo no da de baja los activos financieros, y reconoce un pasivo financiero por un importe igual a la contraprestación recibida, en las cesiones de activos financieros en las que se retenga sustancialmente los riesgos y beneficios inherentes a su propiedad.

Deudores comerciales y otras cuentas por cobrar

Las cuentas por cobrar originadas por operaciones de tráfico se registran inicialmente a su precio de transacción y, posteriormente, se le aplicará una corrección del valor por pérdidas crediticias esperadas. Las pérdidas crediticias esperadas, debido a la atomización de los deudores comerciales del Grupo se estiman teniendo en cuenta el histórico de pérdidas por impago respecto de las ventas y partidas abiertas del Grupo.

Asimismo se está haciendo uso de las herramientas del grupo sobre riesgo de crédito, con una póliza de seguro sobre impago para aquellos clientes incluidos en la póliza, y sobre los que en caso de no tener certeza sobre el pago se están siguiendo los requerimientos de la póliza para reclamar los importes vía “siniestro”.

4.6.2 Tesorería y otros activos líquidos equivalentes

En este epígrafe del estado de situación financiera consolidado se registra el efectivo en caja, depósitos a la vista y otras inversiones a corto plazo de alta liquidez que son rápidamente realizables en caja.

4.6.3 Pasivos financieros

Emisión de obligaciones y otros valores

Las emisiones de deuda se registran inicialmente por el valor razonable de la contraprestación recibida, deducidos los costes directamente atribuibles a la transacción. Posteriormente, se valoran a coste amortizado utilizando el método del tipo de interés efectivo. Los bonos con un vencimiento superior a doce meses se clasifican en el pasivo no corriente, mientras que los que tienen vencimiento inferior se reflejan en el pasivo corriente.

En el caso de renegociaciones si fueran consideradas no sustanciales y en consecuencia no requirieron la baja en cuentas de los pasivos financieros se recalculará el valor en libros del coste amortizado de dichos pasivos financieros en la fecha de la renegociación y se reconocerá una ganancia o pérdida por modificación en el resultado del periodo.

Las emisiones de obligaciones convertibles se registran inicialmente, distribuyendo el valor razonable de la contraprestación recibida entre sus componentes de pasivo y patrimonio, asignando al instrumento de patrimonio el importe residual obtenido después de deducir, del valor razonable de estos instrumentos en su conjunto, el importe que se haya determinado por separado para el componente de pasivo. El valor de cualquier elemento derivado, que esté implícito en el instrumento financiero compuesto pero que sea distinto del componente de patrimonio, se incluirá dentro del componente de pasivo.

Préstamos bancarios

Los préstamos obtenidos de entidades bancarias se registran por el importe recibido, neto de los costes incurridos en la transacción. Posteriormente, se valoran al coste amortizado. Dichos costes incurridos en la transacción y los gastos financieros se contabilizan según el criterio del devengo en el estado del resultado consolidado utilizando el método del interés efectivo y se añaden al importe en libros del pasivo en la medida en que no se liquidan en el período en que se producen.

En el caso de renegociaciones si fueran consideradas no sustanciales y en consecuencia no requirieron la baja en cuentas de los pasivos financieros se recalculará el valor en libros del coste amortizado de dichos pasivos financieros en la fecha de la renegociación y se reconocerá una ganancia o pérdida por modificación en el resultado del periodo.

Acreedores comerciales y otras cuentas por pagar

Las cuentas por pagar originadas por operaciones de tráfico se registran inicialmente a valor razonable y, posteriormente, son valoradas a coste amortizado utilizando el método de la tasa de interés efectiva.

El Grupo tiene contratadas con diversas entidades financieras operaciones de confirming para la gestión del pago a los proveedores. Los pasivos comerciales cuya liquidación se encuentra gestionada por las entidades financieras se muestran en la partida de acreedores comerciales y otras cuentas a pagar, en la medida en que el Grupo sólo ha cedido la gestión de pago a las entidades financieras, manteniéndose como obligado primario al pago de las deudas frente a los acreedores comerciales.

Técnicas de valoración e hipótesis aplicables para la medición del valor razonable

Los valores razonables de los activos y pasivos financieros se determinan de la siguiente forma:

- Los valores razonables de activos y pasivos financieros con los términos y condiciones estándar y que se negocian en los mercados activos y líquidos, se determinan con referencia a los precios cotizados en el mercado.

- El valor razonable de otros activos financieros y pasivos financieros (excluidos los instrumentos derivados) se determinan de acuerdo con los modelos de valoración generalmente aceptados sobre la base de descuento de flujos de caja utilizando los precios de transacciones observables del mercado y las cotizaciones de contribuidores para instrumentos similares.

- Para la determinación del valor razonable de los derivados de tipo de interés se utiliza el descuento de los flujos de caja en base a los implícitos determinados por la curva de tipos de interés según las condiciones del mercado. Para la determinación del valor razonable de opciones, el Grupo utiliza el modelo de valoración de Black - Scholes y sus variantes, utilizando a tal efecto las volatilidades de mercado para los precios de ejercicio y vencimientos de dichas opciones.

Los instrumentos financieros valorados con posterioridad a su reconocimiento inicial a valor razonable, se clasifican en niveles de 1 a 3 basados en el grado en que el valor razonable es observable:

- Nivel 1: son aquellos referenciados a precios cotizados (sin ajustar) en mercados activos para activos o pasivos idénticos.

- Nivel 2: son aquellos referenciados a otros "inputs" (que no sean los precios cotizados incluidos en el nivel 1) observables para el activo o pasivo, ya sea directamente (es decir, precios) o indirectamente (es decir, derivados de los precios).

- Nivel 3: son los referenciados a técnicas de valoración, que incluyen "inputs" para el activo o pasivo que no se basan en datos de mercado observables ("inputs" no observables).

4.6.4 Instrumentos de patrimonio

Un instrumento de patrimonio representa una participación residual en el patrimonio neto de la Sociedad Dominante, una vez deducidos todos sus pasivos.

Los instrumentos de capital emitidos por la Sociedad Dominante se registran en el patrimonio neto por el importe recibido, neto de los gastos de emisión.

4.7 Clasificación de activos y pasivos financieros entre corrientes y no corrientes

En el estado de situación financiera consolidado adjunto, los activos financieros y las deudas se clasifican en función de sus vencimientos, es decir, como corrientes aquellos con vencimiento igual o inferior a doce meses y como no corrientes los de vencimiento superior a dicho período.

4.8 Ingresos y gastos

Los ingresos y gastos se imputan en función del principio de devengo, es decir, cuando se ha transferido el control de los bienes y servicios que los mismos representan, con independencia del momento en que se produzca la corriente monetaria o financiera derivada de ellos.

Concretamente, los ingresos se calculan al valor razonable de la contraprestación a recibir y representan los importes a cobrar por los bienes entregados y los servicios prestados en el marco ordinario de la actividad, deducidos descuentos e impuestos.

Venta de habitaciones y otros servicios relacionados

El ingreso procedente de la venta de habitaciones y otros servicios relacionados se reconoce diariamente de función de los servicios prestados por cada establecimiento hotelero, incluyendo los clientes que todavía se hospedan en el hotel a la hora del cierre de la producción diaria. A este respecto, el Grupo reconoce el ingreso cuando se considera proporcionado el servicio y, por tanto, satisfecha la obligación de ejecución asumida en el "check-in". Es por ello que, por ejemplo, en el caso de un servicio de alojamiento que comprende varias noches, el ingreso se reconoce de manera diaria con cada una de las pernoctaciones.

Las contraprestaciones recibidas se reparten entre los servicios contratados. Se incluyen servicios directos, como habitación, comida, bebida y otros consumos y otros relacionados con banquetes, eventos y alquiler de espacios. Por tanto, las obligaciones se encuentran totalmente separadas y el registro de las mismas se produce en el momento en que ocurren.

Para el caso de la venta de varios servicios de manera conjunta, como por ejemplo un servicio de alojamiento junto con uno de desayuno, el Grupo establece, cuando hace la oferta, el precio para cada una de las obligaciones asumidas, por lo que en el momento que se considera proporcionado el servicio se registra el ingreso por el precio fijado anteriormente. Sólo en el caso de promociones en las que un servicio se proporciona de manera "gratuita" junto a otro, el Grupo aplica una

metodología por la cual reparte la contraprestación en función de un ratio que se calcula por hotel con base en los costes del servicio para ese hotel más un margen adicional.

Prestación de servicios

El Grupo reconoce los ingresos procedentes de sus contratos de gestión hotelera en el ejercicio en el que se prestan los servicios, en función de la evolución variables que determinan estos ingresos y que, principalmente son los ingresos totales y el beneficio bruto operativo de cada uno de los establecimientos hoteleros gestionados por el Grupo.

Programa de fidelización

Respecto al tratamiento contable del programa de fidelización de clientes, "NH Rewards" consideramos que, si la entrega de puntos proporciona un derecho significativo al cliente, este en efecto paga a la entidad por adelantado por bienes o servicios futuros y la entidad deberá reconocer el ingreso de actividades ordinarias cuando dichos puntos sean redimidos o cuando caduquen.

En este sentido, en el momento de generación del derecho significativo, el Grupo se registra una provisión por el valor estimado equivalente, minorando en parte el ingreso de la venta aparejada por la emisión de dicho derecho. Cuando los puntos son redimidos se registra el ingreso de la transacción dando de baja dicha provisión.

El valor estimado del derecho significativo se calcula, reflejando el descuento que el cliente obtendría en el ejercicio de la opción (un euro por cada punto que el cliente tenga acumulados) y teniendo en cuenta los dos aspectos siguientes:

- cualquier descuento que el cliente recibiría sin ejercer la opción; y
- la probabilidad de que la opción sea ejercida.

El importe de la provisión relacionada con el programa de fidelización se registra dentro de los pasivos corrientes del estado de situación financiera consolidado.

Con fecha 1 de julio de 2022 el Grupo se unió a Global Holtel Alliance (GHA), operador del programa de fidelización de hoteles multimarca Discovery convirtiendo "NH Rewards" en "NH Discovery". Con este cambio el programa de fidelización se ha externalizado y pasa a estar gestionado por GHA, implicando un cambio en el tratamiento contable del mismo, En este sentido, el Grupo ya no es responsable del derecho significativo proporcionado al cliente con la entrega de puntos, salvo en el caso de promociones que lancemos adicionales a las que haga GHA, por lo que la provisión relacionada con el programa de fidelización a cierre de ejercicio no es significativa. La provisión existente a 31 de diciembre de 2023 corresponde con los derechos en favor de los clientes generados de acuerdo lo descrito anteriormente y dichos derechos tienen un vencimiento inferior a 1 año al cierre del presente ejercicio.

4.9 Subvenciones oficiales

Para la contabilización de las subvenciones recibidas, las Sociedades del Grupo siguen los siguientes criterios:

- Las subvenciones de capital no reintegrables (relacionadas con activos) se valoran por el importe concedido, registrándose como ingresos diferidos e imputándose a resultados en proporción a la depreciación experimentada durante el ejercicio por los activos financiados por dichas subvenciones.
- Las subvenciones de explotación se registran en función de la fundamentación de su concesión, bien como una reducción de los gastos que financian, bien como otros ingresos.

4.10 Impuesto sobre las ganancias

El gasto por impuesto sobre las ganancias del ejercicio se calcula mediante la suma del impuesto corriente que resulta de la aplicación del tipo de gravamen sobre la base imponible del ejercicio y después de aplicar las deducciones que fiscalmente son admisibles, más la variación de los activos y pasivos por impuestos diferidos.

Los activos y pasivos por impuestos diferidos incluyen las diferencias temporarias, que se identifican como aquellos importes que se prevén pagaderos o recuperables por las diferencias entre los importes en libros de los activos y pasivos y su valor fiscal, así como las bases imponibles negativas pendientes de compensación y los créditos por deducciones fiscales no aplicadas. Dichos importes se registran aplicando a la diferencia temporaria o crédito que corresponda el tipo de gravamen al que se espera recuperarlos o liquidarlos.

En algunos países el tipo de gravamen varía según la forma en la que se materialice una transmisión de activos. En estos casos la política del Grupo ha sido la de aplicar la tasa efectiva a la que se espera recuperarlos o liquidarlos. En opinión de los administradores de la Sociedad Dominante, en el caso mencionado, el impuesto diferido calculado cubre el importe que, en su caso, podría llegar a liquidarse.

Se reconocen pasivos por impuesto diferido para todas las diferencias temporarias imponibles, salvo para aquellas en las que la diferencia temporaria se deriva del reconocimiento inicial del fondo de comercio cuya amortización no es deducible a efectos fiscales o del reconocimiento inicial de otros activos y pasivos en operaciones que no afecten ni al resultado fiscal ni al resultado contable.

Por su parte, los activos por impuesto diferido, identificados con diferencias temporarias, sólo se reconocen en el caso de que se considere probable que las entidades consolidadas van a tener en el futuro suficientes ganancias fiscales para poder hacerlos efectivos y no procedan del reconocimiento inicial de otros activos y pasivos en una operación que no afecta ni al resultado fiscal ni al resultado contable. El resto de activos por impuestos diferidos (bases imponibles negativas y deducciones pendientes de compensar) que se encuentran registrados son aquellos que se considera probable que las sociedades consolidadas tengan en el futuro suficientes ganancias fiscales contra las que poder hacerlos efectivos, todo ello sobre la base de la información disponible a la fecha de formulación de las presentes cuentas anuales consolidadas.

El Grupo sólo compensa los activos y pasivos por impuesto diferido si existe un derecho legal de compensación frente a las autoridades fiscales y dichos activos y pasivos corresponden a la misma autoridad fiscal, y al mismo sujeto pasivo o bien a diferentes sujetos pasivos que pretenden liquidar o realizar los activos y pasivos fiscales corrientes por su importe neto o realizar los activos y liquidar los pasivos simultáneamente, en cada uno de los ejercicios futuros en los que se espera liquidar o recuperar importes significativos de activos o pasivos por impuestos diferidos.

Con ocasión de cada cierre contable, se revisan los impuestos diferidos registrados (tanto activos como pasivos) con objeto de comprobar que se mantienen vigentes, efectuándose las oportunas correcciones a los mismos de acuerdo con los resultados de los análisis realizados.

4.11 Compromisos con el personal

Las empresas españolas del sector de hostelería están obligadas al pago de un número determinado de mensualidades a aquellos empleados que, al cesar en la empresa por jubilación, por incapacidad laboral permanente o al cumplir cierta edad, tengan una determinada antigüedad y cumplan unos requisitos preestablecidos.

A este respecto, y en cumplimiento del Real Decreto Ley 16/2005, el Grupo ha externalizado los compromisos derivados de los planes de pensiones de sus empleados.

Asimismo, en concordancia con la legislación italiana vigente, los empleados de sociedades italianas tienen derecho a la percepción de una indemnización en el caso de que causen baja voluntariamente o sean despedidos.

Dentro de los compromisos con el personal también se incluye aquellos derivados de la contratación de fondos de pensiones de determinados empleados, que en el Grupo afecta principalmente en las unidades de negocio de Italia y Holanda.

En consecuencia, derivados de estos compromisos de pagos futuros al personal, el Grupo ha registrado un pasivo dentro del epígrafe “Provisiones” (Nota 19).

4.12 Contratos de carácter oneroso

El Grupo considera contratos de carácter oneroso aquellos en los que los costes inevitables de cumplir con las obligaciones que conllevan exceden a los beneficios económicos que se espera recibir por ellos.

El Grupo sigue el criterio de registrar una provisión por el valor presente de la mencionada diferencia entre los costes y los beneficios del contrato, o la indemnización prevista para el abandono del contrato si estuviera decidido.

4.13 Acciones propias en cartera

En aplicación de la NIC 32 las acciones propias en cartera se presentan minorando el patrimonio neto del Grupo. Las acciones propias se registran por el valor de la contraprestación entregada a cambio, directamente como menor valor del patrimonio neto. Los resultados derivados de la compra, venta, emisión o amortización de los instrumentos de patrimonio propio, se reconocen directamente en patrimonio neto, sin que en ningún caso se registre resultado alguno en el estado del resultado consolidado.

4.14 Provisiones para riesgos y gastos

El Grupo sigue la política de provisionar los importes estimados para hacer frente a responsabilidades nacidas de litigios en curso, indemnizaciones u obligaciones, así como de los avales y garantías otorgados por las sociedades del Grupo que puedan suponer una obligación de pago (legal o implícita) para el Grupo, siempre y cuando el importe pueda ser estimado de manera fiable.

Las provisiones se cuantifican en función de la mejor información disponible sobre la situación y evolución de los hechos que los originan y son reestimadas con ocasión de cada cierre contable, procediéndose a su reversión total o parcial cuando dichas obligaciones dejan de existir o disminuyen.

Los pasivos contingentes, salvo en combinaciones de negocios, no se reconocen en los estados financieros consolidados, sino que se informa sobre los mismos en las notas de la memoria, conforme a los requerimientos de la NIC 37.

4.15 Política medioambiental

Las inversiones derivadas de actividades medioambientales son valoradas a su coste de adquisición y activadas como mayor coste del inmovilizado o de existencias en el ejercicio en el que se incurren.

Los gastos derivados de la protección y mejora del medio ambiente se imputan al estado del resultado consolidado en el ejercicio en que se incurren, con independencia del momento en el que se produzca la corriente monetaria o financiera derivada de ellos.

Las provisiones relativas a responsabilidades probables o ciertas, litigios en curso e indemnizaciones u obligaciones pendientes de cuantía indeterminada de naturaleza medioambiental, no cubiertas por las pólizas de seguros suscritas, se constituyen en el momento del nacimiento de la responsabilidad o de la obligación que determina la indemnización o pago.

4.16 Estado de flujos de efectivo consolidado

En el estado de flujos de efectivo consolidado, preparados de acuerdo con el método indirecto, se utilizan los siguientes términos en los siguientes sentidos:

- Flujos de efectivo: entradas y salidas de dinero en efectivo y de sus equivalentes, entendiendo por éstos las inversiones a corto plazo de gran liquidez y bajo riesgo de alteraciones en su valor.
- Actividades de explotación: actividades típicas de las entidades que forman el grupo consolidado, así como otras actividades que no pueden ser calificadas como de inversión o de financiación. El Grupo presenta las actividades de confirming de acreedores comerciales como una actividad de explotación.
- Actividades de inversión: las de adquisición, enajenación o disposición por otros medios de activos a largo plazo y otras inversiones no incluidas en el efectivo y sus equivalentes.
- Actividades de financiación: actividades que producen cambios en el tamaño y composición del patrimonio neto y de los pasivos que no forman parte de las actividades de explotación.

5.- BENEFICIO/(PÉRDIDA) POR ACCIÓN

El beneficio/(Pérdida) básico por acción se determina dividiendo el resultado neto atribuido al Grupo en un período entre el número medio ponderado de las acciones en circulación durante ese período, excluido el número medio de las acciones propias mantenidas a lo largo del mismo.

De acuerdo con ello:

	2023	2022
Beneficio/(Pérdida) neta del ejercicio (miles de euros)	128.124	100.308
Número medio ponderado de acciones en circulación (en miles)	435.656	435.642
Beneficio/(Pérdida) básico y diluido por acción (euros)	**0,294**	**0,230**

6.- INMOVILIZADO MATERIAL

El desglose y los movimientos habidos en el ejercicio son los siguientes:

	Miles de euros				
	Terrenos y construcciones	Instalaciones técnicas y maquinaria	Otras instalaciones, utillaje, mobiliarios y otros	Inmovilizado en curso	Total
Coste, coste atribuido, coste revalorizado	1.613.903	883.084	455.772	32.136	2.984.895
Amortización acumulada y Pérdidas por deterioro de valor	(508.807)	(627.620)	(368.219)	(1.701)	(1.506.347)
Valor Neto Contable al 1 de enero de 2023	**1.105.096**	**255.464**	**87.553**	**30.435**	**1.478.548**
Coste, coste atribuido, coste revalorizado					
Altas	2.653	47.700	29.310	30.782	110.445
Bajas	(1.863)	(12.301)	(23.387)	—	(37.551)
Variación perimetro de consolidación	110.898	3.361	1.932	718	116.909
Traspasos	2.765	8.105	10.344	(21.384)	(170)
Diferencias de conversión e impacto IAS 29	(37.798)	(20.309)	(4.230)	235	(62.102)
Amortización acumulada y Pérdidas por deterioro de valor					
Altas	(22.104)	(42.996)	(28.571)	—	(93.671)
Bajas	1.553	11.080	22.984	—	35.617
Reversión/(Dotación) de pérdidas por deterioro reconocidas en resultados (Nota 10)	12.946	(1.229)	(826)	(205)	10.686
Variación perimetro de consolidación	—	—	—	—	—
Traspasos	—	—	—	—	—
Diferencias de conversión e impacto IAS 29	12.183	14.424	4.392	72	31.071
Saldo al 31 de diciembre de 2023	**1.186.329**	**263.299**	**99.501**	**40.653**	**1.589.782**
Coste, coste atribuido, coste revalorizado	1.690.558	909.640	469.741	42.487	3.112.426
Amortización acumulada y Pérdidas por deterioro de valor	(504.229)	(646.341)	(370.240)	(1.834)	(1.522.644)
Valor Neto Contable al 31 de diciembre de 2023	**1.186.329**	**263.299**	**99.501**	**40.653**	**1.589.782**

	Miles de euros				
	Terrenos y construcciones	Instalaciones técnicas y maquinaria	Otras instalaciones, utillaje, mobiliarios y otros	Inmovilizado en curso	Total
Coste, coste atribuido, coste revalorizado	1.619.396	869.889	456.270	17.758	2.963.313
Amortización acumulada y Pérdidas por deterioro de valor	(490.347)	(598.485)	(355.622)	—	(1.444.454)
Valor Neto Contable al 1 de enero de 2022	**1.129.049**	**271.404**	**100.648**	**17.758**	**1.518.859**
Coste, coste atribuido, coste revalorizado					
Altas	688	14.756	9.705	23.166	48.315
Bajas	(21.222)	(17.098)	(16.180)	(251)	(54.751)
Variación perimetro de consolidación	(19.362)	(5.132)	(1.512)	—	(26.006)
Traspasos	2.325	6.965	2.113	(8.551)	2.852
Diferencias de conversión e impacto NIC 29	32.078	13.704	5.376	14	51.172
Amortización acumulada y Pérdidas por deterioro de valor					
Altas	(20.291)	(41.761)	(27.574)	—	(89.626)
Bajas	3.056	16.421	15.730	—	35.207
Reversión de pérdidas por deterioro reconocidas en resultados (Nota 10)	5.227	(1.970)	1.606	(436)	4.427
Variación perimetro de consolidación	1.850	4.577	1.469	—	7.896
Traspasos	528	6	731	(1.265)	—
Diferencias de conversión e impacto NIC 29	(8.830)	(6.408)	(4.559)	—	(19.797)
Saldo al 31 de diciembre de 2022	**1.105.096**	**255.464**	**87.553**	**30.435**	**1.478.548**
Coste, coste atribuido, coste revalorizado	1.613.903	883.084	455.772	32.136	2.984.895
Amortización acumulada y Pérdidas por deterioro de valor	(508.807)	(627.620)	(368.219)	(1.701)	(1.506.347)
Valor Neto Contable al 31 de diciembre de 2022	**1.105.096**	**255.464**	**87.553**	**30.435**	**1.478.548**

Las principales adiciones producidas durante el ejercicio se corresponden con la compra de los hoteles Anantara Vilamoura Algarve Resort, Tivoli Lagos Algarve Resort, NH Marina Portimão Resort, NH Sintra Centro y Tivoli The Residences at Victoria Golf Club en Portugal y el NH Savona Darsena en Italia, así como con la renovación y nuevas aperturas de hoteles. En el Sur de Europa destacan, las obras de reposicionamiento del Avani Alonso Martínez, en España, y las del Anantara Amalfi, NH Vittorio Veneto y NH Trieste, en Italia. En Benelux las reformas de los hoteles NH Amsterdam Leidseplein, NH City Centre y Amsertdam Zuid, en Países Bajos, y NH Brussels Eu Berlaymont, en Bélgica. En Europa Central, destacan las aperturas del NH Collection Frankfurt Spin Tower y las reformas en el NH Collection Frankfurt, NH Collection Heidelberg, NH Berlin Kurfuerstendamm y Nhow Berlin, en Alemania, así como las obras de reposicionamiento del NH Genera Airport en Suiza. En Latinoamérica principalmente las reformas del NH Collection Lancaster, en Argentina, y NH Collection Monterrey, en México.

Las principales bajas del ejercicio corresponden a retiros de activos relacionados con reformas de hoteles realizadas durante el ejercicio.

El efecto en la cuenta de pérdidas y ganancias de los activos dados de baja, reemplazados o enajenados a terceros ajenos al Grupo ha supuesto una pérdida de 374 miles de euros (un beneficio de 1.267 miles de euros en el ejercicio 2022), registrados en el epígrafe “Resultado de la enajenación de activos no corrientes” del estado del resultado consolidado del ejercicio 2023.

Al 31 de diciembre de 2023 existen elementos del inmovilizado material hipotecados con un valor neto contable de 144 millones de euros (149 millones de euros en 2022) (Nota 16).

El Grupo tiene formalizadas pólizas de seguros para cubrir los posibles riesgos a que están sujetos los diversos elementos de su inmovilizado material, así como las posibles reclamaciones que se le pueden presentar por el ejercicio de su actividad. Dichas pólizas cubren de manera suficiente los riesgos a los que están sometidos.

Al 31 de diciembre de 2023 los compromisos firmes de inversión ascienden a 29,4 millones de euros, cuyas inversiones se realizarán entre los años 2024 a 2025 (69,2 millones de euros en 2022).

7.- ARRENDAMIENTOS

El desglose y los movimientos habidos en este capítulo durante el ejercicio han sido los siguientes:

	Miles de euros		
	Inmuebles	Primas por contratos y otros derechos	Total
Coste	4.154.490	73.267	4.227.757
Amortización acumulada y Pérdidas por deterioro de valor	(2.591.601)	(52.545)	(2.644.146)
Valor Neto Contable al 1 de enero de 2023	**1.562.889**	**20.722**	**1.583.611**
Coste			
Altas	236.391	—	236.391
Bajas	(29.135)	—	(29.135)
Traspasos	—	—	—
Diferencias de conversión	7.315	—	7.315
Amortización Acumulada y Pérdidas por deterioro de valor			
Altas	(183.826)	(2.339)	(186.165)
Bajas	29.135	—	29.135
Reversión/(Dotación) de pérdidas por deterioro reconocidas en resultados (Nota 10)	(1.727)	—	(1.727)
Traspasos	—	—	—
Diferencias de conversión	(4.033)	—	(4.033)
Saldo al 31 de diciembre de 2023	**1.617.009**	**18.383**	**1.635.392**
Coste	4.369.061	73.267	4.442.328
Amortización acumulada y Pérdidas por deterioro de valor	(2.752.052)	(54.884)	(2.806.936)
Valor Neto Contable al 31 de diciembre de 2023	**1.617.009**	**18.383**	**1.635.392**

	Miles de euros		
	Inmuebles	Primas por contratos y otros derechos	Total
Coste,	4.135.869	73.267	4.209.136
Amortización acumulada y Pérdidas por deterioro de valor	(2.566.873)	(49.918)	(2.616.791)
Valor Neto Contable al 1 de enero de 2022	**1.568.996**	**23.349**	**1.592.345**
Coste			
Altas	168.022	—	168.022
Bajas	(156.122)	—	(156.122)
Reclasificaciones	(2.866)	—	(2.866)
Diferencias de conversión	9.587	—	9.587
Amortización acumulada y Pérdidas por deterioro de valor			
Altas	(171.717)	(2.627)	(174.344)
Bajas	153.725	—	153.725
Reversión/(Dotación) de pérdidas por deterioro reconocidas en resultados (Nota 10)	1.249	—	1.249
Traspasos	—	—	—
Diferencias de conversión	(7.985)	—	(7.985)
Saldo al 31 de diciembre de 2022	**1.562.889**	**20.722**	**1.583.611**
Coste	4.154.490	73.267	4.227.757
Amortización acumulada y Pérdidas por deterioro de valor	(2.591.601)	(52.545)	(2.644.146)
Valor Neto Contable al 31 de diciembre de 2022	**1.562.889**	**20.722**	**1.583.611**

	Saldo 1/1/2023	Gastos por intereses (Nota 24.3)	Variaciones	Pagos por alquiler	Diferencias de cambio	Saldo 31/12/2023
Pasivos por arrendamiento	1.895.592	85.608	246.789	(272.560)	3.432	1.958.861

	Saldo 1/1/2022	Gastos por intereses (Nota 24.3)	Variaciones	Pagos por alquiler	Diferencias de cambio	Saldo 31/12/2022
Pasivos por arrendamiento	1.925.353	81.073	157.965	(271.188)	2.389	1.895.592

Las principales altas del ejercicio se deben a la apertura de diversos hoteles en régimen de arrendamiento. En este sentido cabe destacar, la apertura de NH Collection Frankfurt Spin Tower en Alemania, Tivoli Portopiccolo Sistiana Resort en Italia y NH Bern The Bristol en Suiza, así como la extensión de la duración de los contratos del NH Collection President y NH Collection Palazzo Cinquecento en Italia y del NH Collection Colón en España. En el ejercicio se produjeron los cierres del NH Madrid Sur, NH Cartagena y NH Turcosa en España.

Los principales impactos en el estado del resultado consolidado adjunto relativos a la aplicación de la NIIF 16 son un mayor gasto de amortización de 186.165 miles de euros (174.344 miles de euros en 2022), un mayor gasto financiero de 85.608 miles de euros (81.073 miles de euros en 2022) (Nota 23.3), y una dotación de deterioro de activos neta por importe de (1.727) miles de euros (reversión de deterioro de activos neta de 1.249 miles de euros en 2022).

Los importes registrados como activos por derechos de uso se corresponden con inmuebles de los que el Grupo es arrendatario para su explotación en régimen de hotel.

Los contratos de arrendamiento a corto plazo y los contratos de arrendamiento de bajo valor son reconocidos linealmente como un gasto en el estado del resultado consolidado. Un contrato de arrendamiento a corto plazo es aquel con plazo de arrendamiento igual o inferior a 12 meses. Por su parte, se considera “contrato de bajo valor” aquel cuyo activo subyacente cedido en uso tendría un valor siendo nuevo inferior a 5 miles de euros. El impacto registrado en el estado del resultado consolidado adjunto por los arrendamientos ha ascendido a un gasto de 201.905 miles de euros (126.541 miles de euros de gasto en 2022) (Nota 23.2).

Adicionalmente, en los contratos de arrendamientos no existen restricciones o cláusulas impuestas y tampoco se realizaron transacciones de venta con arrendamiento posterior durante el ejercicio.

Las salidas de efectivo futuras a las que el arrendatario está potencialmente expuesto y que no están reflejadas en la valoración de los pasivos por arrendamiento corresponden exclusivamente a pagos por arrendamiento variables. En este sentido los pagos brutos futuros estimados para los próximos 5 años ascienden a 1.012 millones de euros. Sin embargo, dichos gastos serían resultado de unos ingresos superiores y producirán unos beneficios superiores.

No existen tampoco opciones de prórroga y rescisión, ni garantías de valor residual, otorgadas por el Grupo. Si que existen un arrendamientos no iniciados, por los que el Grupo tiene comprometido pagos por arrendamiento brutos de 54.825 miles de euros en un plazo de 1 a 5 años y 237.304 miles de euros en un plazo mayor a 5 años.

8.- FONDO DE COMERCIO

El saldo incluido en este epígrafe corresponde al fondo de comercio neto surgido en la adquisición de negocios determinadas sociedades y se desglosa del siguiente modo:

	Miles de euros	
	2023	2022
NH Hoteles Deustchland, GmbH y NH Hoteles Austria, GmbH	47.657	55.921
Grupo Royal	23.517	19.427
Boscolo Hotels	11.249	10.920
Otros	3.274	3.220
Total	**85.697**	**89.488**

El movimiento habido en este capítulo del estado de situación financiera consolidado en el ejercicio ha sido el siguiente:

	Miles de euros			
	Fondo de comercio 1/1/2023	Diferencia de conversión	Deterioro (Nota 10)	Fondo de comercio 31/12/2023
NH Hoteles Deutschland, GmbH y NH Hoteles Austria, GmbH	55.921	—	(8.264)	47.657
Grupo Royal	19.427	4.090	—	23.517
Boscolo Hotels	10.920	329	—	11.249
Otros	3.220	54	—	3.274
Total	**89.488**	**4.473**	**(8.264)**	**85.697**

	Miles de euros			
	Fondo de comercio 1/1/2022	Diferencia de conversión	Deterioro (Nota 10)	Fondo de comercio 31/12/2022
NH Hoteles Deutschland, GmbH y NH Hoteles Austria, GmbH	58.888	—	(2.967)	55.921
Grupo Royal	22.494	(3.067)	—	19.427
Boscolo Hotels	11.571	(651)	—	10.920
Otros	3.174	46	—	3.220
Total	**96.127**	**(3.672)**	**(2.967)**	**89.488**

Mostramos a continuación un detalle de las unidades generadoras de efectivo a las que se han asignado dichos fondos de comercio de consolidación:

	Miles de Euros	
	2023	2022
UGE´s Grupo Royal	23.517	19.427
Grupo UGEs (Boscolo Hotels)	11.249	10.920
UGE 6	13.587	13.587
UGE 21	6.570	9.929
UGE 12	5.285	6.272
UGE 5	2.996	2.996
UGE 13	4.605	5.286
UGE 2	5.027	5.023
UGE´s con fondos de comercio asignados individualmente < 4 M€	12.861	16.048
Total	**85.697**	**89.488**

9.- OTROS ACTIVOS INTANGIBLES

El desglose y los movimientos habidos en este capítulo durante el ejercicio son los siguientes:

	Miles de euros				
	Derechos usufructo	Concesiones. patentes y marcas	Aplicaciones Informáticas	Otros derechos	Total
Coste, coste atribuido, coste revalorizado	87.482	36.449	112.225	17.039	253.195
Amortización acumulada y Pérdidas por deterioro de valor	(10.031)	(31.800)	(89.773)	(1.321)	(132.925)
Valor Neto Contable al 1 de enero de 2023	**77.451**	**4.649**	**22.452**	**15.718**	**120.270**
Coste, coste atribuido, coste revalorizado					
Altas	100	262	12.608	—	12.970
Bajas	(1.428)	(5)	(114)	—	(1.547)
Variación perímetro de consolidación	12.719	23	8	—	12.750
Traspasos	—	73	97	—	170
Diferencias de conversión e impacto NIC 29	4.369	769	(52)	—	5.086
Amortización acumulada y Pérdidas por deterioro de valor					
Dotación de amortización	(2.373)	(689)	(9.428)	—	(12.490)
Bajas	—	5	114	—	119
Pérdidas por deterioro reconocidas en resultados	(52)	(325)	—	491	114
Variación perímetro de consolidación	—	—	—	—	—
Traspasos	—	(294)	294	—	—
Diferencias de conversión e impacto NIC 29	(1.151)	(296)	51	—	(1.396)
Saldo al 31 de diciembre de 2023	**89.635**	**4.172**	**26.030**	**16.209**	**136.046**
Coste, coste atribuido, coste revalorizado	103.242	37.571	124.772	17.039	282.624
Amortización acumulada y Pérdidas por deterioro de valor	(13.607)	(33.399)	(98.742)	(830)	(146.577)
Valor Neto Contable al 31 de Diciembre de 2023	**89.635**	**4.172**	**26.030**	**16.209**	**136.046**

	Miles de euros				
	Derechos de usufructo	Concesiones. patentes y marcas	Aplicaciones Informáticas	Otros derechos	Total
Coste, coste atribuido, coste revalorizado	92.292	36.814	105.484	17.039	251.629
Amortización acumulada y Pérdidas por deterioro de valor	(8.484)	(34.917)	(79.223)	(2.057)	(124.681)
Valor Neto Contable al 1 de enero de 2022	**83.808**	**1.897**	**26.261**	**14.982**	**126.948**
Coste, coste atribuido, coste revalorizado					
Altas	—	147	6.906	—	7.053
Bajas	(1.044)	—	(343)	—	(1.387)
Variación perímetro de consolidación	(88)	—	—	—	(88)
Traspasos	—	32	141	—	173
Diferencias de conversión e impacto NIC 29	(3.678)	(544)	37	—	(4.185)
Amortización acumulada y Pérdidas por deterioro de valor					
Dotación de amortización	(2.401)	(424)	(10.482)	—	(13.307)
Bajas	—	—	92	—	92
Pérdidas por deterioro reconocidas en resultados	—	3.622	—	484	4.106
Variación perímetro de consolidación	28	—	—	—	28
Traspasos	—	(283)	(128)	252	(159)
Diferencias de conversión e impacto NIC 29	826	202	(32)	—	996
Saldo al 31 de diciembre de 2022	**77.451**	**4.649**	**22.452**	**15.718**	**120.270**
Coste, coste atribuido, coste revalorizado	87.482	36.449	112.225	17.039	253.195
Amortización acumulada y Pérdidas por deterioro de valor	(10.031)	(31.800)	(89.773)	(1.321)	(132.925)
Valor Neto Contable al 31 de diciembre de 2022	**77.451**	**4.649**	**22.452**	**15.718**	**120.270**

9.1 Aplicaciones Informáticas

Las altas más significativas del presente ejercicio, en relación con las aplicaciones informáticas, se han producido consecuencia de las inversiones realizadas de digitalización y mejora de la experiencia del customer journey y digitalización y optimización de procesos operativos para ganar en sostenibilidad, movilidad y mejorar la atención al cliente.

9.2 Derecho de Usufructo

El movimiento más significativo de los derechos de usufructo es consecuencia de las variaciones del perímetro de consolidación que se deben a la adquisición de las sociedades Minor Continental Holding, S.à.r.l., Hotelagos, S.A., Minor Hotels Portugal, S.A. y Minor Luxury Hotels Vilamoura, S.A. asociadas a la compra de los hoteles Anantara Vilamoura Algarve Resort, Tivoli Lagos Algarve Resort, NH Marina Portimão Resort, NH Sintra Centro y Tivoli The Residences at Victoria Golf Club (ver Notas 2.9.5 y 24).

9.3 Otros derechos

Otros derechos: incluyen derechos relacionados con contratos de alquiler consecuencia de combinaciones de negocios en Italia.

10.- DETERIORO DE VALOR

En cada ejercicio, el Grupo evalúa la posible existencia de pérdidas de valor que obliguen a reducir los importes en libros de sus activos o revertir deterioros de los mismos en caso de que corresponda. Se considera que existe una pérdida cuando el valor recuperable es inferior al valor contable. El valor recuperable de los activos es el mayor entre su valor razonable menos los costes de enajenación o disposición por otra vía y su valor en uso.

El valor en uso se calcula a partir de los flujos futuros de efectivo estimados, descontados a un tipo de descuento después de impuestos que refleja la valoración actual del mercado con respecto al valor del dinero y los riesgos específicos asociados al activo, abarcando un espacio temporal de cinco años y un valor perpetuo, salvo en el caso de los hoteles arrendados que se corresponde con la duración del contrato arrendamiento, no considerando por tanto en estos últimos un valor perpetuo. Se ha calculado el valor en uso para aquellas UGEs con indicio de deterioro y aquellas relacionadas con la recuperabilidad de los fondos de comercio del Grupo.

A efectos de determinar el valor razonable para los activos en propiedad el criterio de valoración más utilizado ha sido el valor en uso (descuento de flujos de caja) y en algunos se ha utilizado el valor recuperable.

10.1 Hipótesis clave usadas

La evolución de las hipótesis clave en los hoteles analizados se ha desarrollado teniendo en cuenta el conocimiento de negocio de la Dirección del Grupo y la continua recuperación esperada del sector. En este sentido, las proyecciones asumidas parten del ejercicio de presupuesto realizado por el Grupo para el año 2024.

Por otro lado, se ha tenido en cuenta el incremento de la inflación en el ejercicio 2023 y su previsión a futuro para la estimación de los costes en las proyecciones y por tanto en los márgenes operativos, siendo más relevante el incremento observado en el precio de suministros de productos y servicios, especialmente en la energía, que han aumentado drásticamente en Europa por la situación geopolítica en Europa del Este, y su reflejo en los servicios intensivos en el uso de energía, como por ejemplo los servicios de lavandería. Otros costes operativos afectados por esta presión de la inflación son los salariales por el incremento del salario mínimo y los alquileres de los hoteles en arrendamiento entre otros.

El fuerte posicionamiento en los países donde el Grupo tiene presencia, las buenas ubicaciones del portfolio y el alto reconocimiento de sus marcas son factores claves para continuar con una estrategia comercial focalizada en maximizar las tarifas promedio por habitación, así como la identificación de medidas de eficiencia en costes operativos basadas en la continua inversión en digitalización y sistemas, apoyándonos en las economías de escala por la amplia presencia en los principales países.

Existe una serie de factores que son considerados por la Dirección del Grupo para realizar las proyecciones, los cuales son:

- Estimación de fuentes externas especializadas en el sector hotelero, así como bancos de inversión referente a la recuperación del sector hotelero.
- Conocimiento del negocio/activo/situación local por la Dirección local de cada Unidad de negocio a la que pertenece cada UGE.
- Resultados históricos obtenidos por las UGEs.
- Inversiones de reposicionamiento en las UGEs.

Estos factores tienen su reflejo en los flujos a través de las siguientes hipótesis operativas utilizadas para la obtención de las proyecciones:

- Los ingresos por alojamiento son proyectados como el producto del porcentaje de ocupación, la tarifa promedio por habitación (ADR “Average Daily Rate”: es el cociente del ingreso total de habitaciones para un periodo específico dividido por las habitaciones vendidas en ese periodo específico) y el total de habitaciones disponibles por año.
- El resto de los ingresos son proyectados con el promedio de la relación entre el ingreso por alojamiento y dichos ingresos.
- Los gastos de personal son calculados en base al coste medio del personal más el incremento correspondiente a cada país referente al acuerdo laboral colectivo previsto cada año.
- Los gastos fijos crecen con la inflación prevista en cada país según estimación del Fondo Monetario Internacional (FMI) en su informe reportado en el mes de octubre de cada año para los siguientes 5 años y los gastos variables se proyectan en base a la evolución de los ingresos. En cuanto a los gastos de energía, se ha estimado una corrección gradual a la baja durante los años 2024-2026 hasta volver a niveles normalizados previos al conflicto geopolítico en Europa del Este.
- En relación con el impuesto se calcula a partir de las tasas impositivas aplicables en cada país.

Las tasas de descuento han sido calculadas por un tercero aplicando la metodología del Coste Medio Ponderado del Capital CPPC, o en inglés WACC: Weighted Average Cost of Capital, de la siguiente manera:

$$WACC=Ke*E/(E+D) + Kd*(1-T)*D/(E+D)$$

Dónde:

Ke: Coste de los Fondos Propios
Kd: Coste de la Deuda Financiera
E: Fondos Propios
D: Deuda Financiera
T: Tasa impositiva

Para estimar el coste de los fondos propios (ke) se utiliza el modelo de valoración de activos financieros, o en inglés Capital Asset Pricing Model, o CAPM.

Las principales variables utilizadas para el cálculo de la tasa de descuento por un tercero se indican a continuación:

- Tasa libre de riesgo: La tasa libre de riesgo se normaliza para reflejar el rendimiento medio sostenible de los bonos a largo plazo emitidos por gobiernos considerados "seguros" (normalmente los clasificados como AAA por las principales agencias de rating).
  - Para países europeos se ha considerado un tipo del 3%, que es el rendimiento de los bonos del estado alemán a largo plazo a la fecha de valoración.
  - Para los países no europeos, se ha considerado los rendimientos de la deuda pública americana a largo plazo a la fecha de la valoración es el 4.7% En estos países, se aplica adicionalmente el diferencial de inflación con USA.
- Prima de riesgo de mercado: definida como el 5,5% para tasas en EUR y en USD, basándose en un amplio abanico de información económica y múltiples metodologías y en las condiciones del mercado económico y financiero a diciembre 2023.
- Beta o riesgo sistémico: Utilizando una muestra de compañías cotizadas cuyos negocios resultan comparables se estima el diferencial de riesgo del sector respecto al riesgo promedio del mercado global. Para el cálculo de la WACC de los hoteles en arrendamiento se considera como comparables una muestra de compañías hoteleras tradicionales. Adicionalmente a este grupo, y para el cálculo de la WACC de los hoteles en propiedad se incluye como comparables una muestra de fondos de inversión inmobiliaria (REITs), con el fin de reflejar la contribución inmobiliaria al negocio. Se han tomado como referencia las betas históricas de Bloomberg (datos semanales de 2 años). Dado que estas betas están apalancadas, se han desapalancado teniendo en cuenta la estructura media histórica de deuda/capital de cada empresa durante 2 años.
- La estructura de capital aplicada se ha estimado con base a la estructura de capital de las compañías comparables, considerando la proporción de deuda con intereses, capital preferente y capital ordinario de esas empresas que cotizan en bolsa. La estructura de capital media aplicada es del 56% para los Fondos Propios y del 44% para la Deuda para el grupo de comparables de hoteles en propiedad y del 84% para los Fondos Propios y del 16% para la Deuda para el grupo de comparables de hoteles en arrendamiento.
- Adicionalmente se ha considerado el tipo impositivo local del impuesto de sociedades en la fecha de valoración de cada país.
- Para el cálculo del Coste de la deuda, se aplica un diferencial de deuda del 1,6% en el grupo de comparables de hoteles en propiedad y del 1,4% en el grupo de comparables de hoteles en arrendamiento, calculado como el spread medio de las emisiones de bonos del grupo de comparables.

A continuación, se muestran las tasas de descuento antes de impuestos de los principales países:

	Tasa de descuento antes de impuestos				
	Alemania	Holanda	Italia	España	Colombia
2023	9,35%-10,10%	7,61%-8,36%	10,91%-11,66%	13,76%-14,51%	15,39%
2022	9,89% - 10,64%	7,43% - 8,43%	11,58% - 12,58%	10,29% - 11,29%	15.47%

La evolución de las hipótesis clave en los hoteles con indicio de deterioro a 31 de diciembre de los principales países en euros ha sido la siguiente:

	2023	2022	2023	2022	2023	2022	2023	2022	2023	2022
	Alemania		Holanda		Italia		España		Colombia	
WACC después de impuestos	5,75% - 6,50%	5,5% - 6,25%	5,75% - 6,50%	5,5% - 6,5%	7,75% - 8,50%	7,5% - 8,5%	7.25% - 8,00%	7% - 8%	11,25%	11,5%
Tasa de crecimiento (g)	1,99%	1.95%	2,00%	2.00%	2,00%	2.00%	1,70%	1.70%	2,96%	2.96%
ADR medio (años de proyección)	115.9	127.6	134.2	91.1	180.3	166.2	132.2	115.3	91.8	63.7
Nivel de Ocupación media (años de proyección)	67.5%	70.8%	70.6%	62.2%	61.6%	68.9%	72.7%	75.0%	73.0%	69.7%

Las tasas de descuento después de impuestos utilizadas por el Grupo a estos efectos oscilan en Europa desde 4,75% (Suiza) hasta el 11,00% (Rumania) (3,75% y 11,00% en 2022) y en Latinoamérica desde el 9.0% (Chile) hasta el 14,50% (Ecuador) (9.25% y 17% en 2022) sin considerar Argentina cuya tasa de descuento después de impuestos ha sido calculada teniendo en cuenta su situación de economía hiperinflacionaria y que varía entre 217% en 2024 y 40.75% en 2028, y se normaliza al 31.50% para el cálculo de la perpetuidad según la estimación de inflación. En este sentido los flujos de efectivo resultantes de los test de deterioro han sido calculados también después de impuestos. Adicionalmente, el valor en libros con el que se compara el valor en uso no incluye ningún pasivo por impuesto diferido que pudiera estar asociado a los activos.

El usar una tasa de descuento después de impuestos y unos flujos de efectivo después de impuestos es consistente con el párrafo 51 de la NIC 36, en los que se establecen que "los flujos de efectivo futuros estimados reflejarán hipótesis que sean uniformes con la manera de determinar la tasa de descuento". Adicionalmente, el resultado de los flujos después de impuestos actualizados a una tasa de descuento después de impuestos, obtendría resultados homogéneos de cara al test de deterioro de haber empleado una tasa antes de impuestos por lo que los registros contables de deterioro y reversión, serían homogéneos.

10.2 Análisis de sensibilidad

Adicionalmente, el Grupo ha llevado a cabo un análisis de sensibilidad para cada una de las UGEs, así como para los grupos de UGEs donde se ha asignado el fondo de comercio.

Para cada escenario se ha sensibilizado cada una de las hipótesis individualmente obteniendo el impacto sobre el deterioro registrado de cada una de las mismas. El escenario 1, es un escenario negativo donde se sensibiliza la tasa de descuento 100 pb por encima de la tasa utilizada en el test, y una tasa de crecimiento inferior en un 100pb, es decir con un crecimiento mínimo, y con caídas de ocupación de 100 pb y ADR medio del 1% que llevarían a deterioros adicionales al registrado en el ejercicio 2023.

En el caso del escenario 2, es un escenario positivo donde se sensibiliza la tasa de descuento 100 pb por debajo de la tasa utilizada en el test, una tasa de crecimiento superior en 100 pb y con incrementos de ocupación de 100 pb y ADR medio del 1%, que llevarían a haber registrado un deterioro inferior al registrado en 2023.

Se presenta a continuación un análisis de sensibilidad del resultado del análisis de deterioro ante variaciones en las siguientes hipótesis, incluyendo los impactos que la modificación de cada hipótesis tendría sin afectar al resto, para los principales fondos de comercio:

NH Hoteles Deutschland, GmbH y NH Hoteles Austria, GmbH

	Valores promedios				
	Test deterioro	Hipótesis Escenario 1	Resultado Escenario 1	Hipótesis Escenario 2	Resultado Escenario 2
Tasa de descuento (después de impuestos)	5,75%-6,50%	6,75%-7,50%	(1.405)	4,75%-5,50%	1,808
Tasa de crecimiento	1,99%-2,01%	0,99%-1,01%	(2.714)	2,99%-3,01%	4,144
Nivel de ocupación	73,7%-76,33%	72,70%-75,33%	(2.140)	74,7%-77,33%	2,726
ADR medio (euros)	142,01-171,01	155,0	(1.641)	158,1	2,04

Grupo Royal

	Valores promedios				
	Test deterioro	Hipótesis Escenario 1	Resultado Escenario 1	Hipótesis Escenario 2	Resultado Escenario 2
Tasa de descuento (después de impuestos)	9,75%-14,25%	10,75%-15,25%	—	—	—
Tasa de crecimiento	1,51%-3,00%	0,51%-2,00%	—	—	—
Nivel de ocupación	70,0 %	69,0 %	—	—	—
ADR medio	85,51	84,7	—	—	—

Grupo Boscolo

	Valores promedios				
	Test deterioro	Hipótesis Escenario 1	Resultado Escenario 1	Hipótesis Escenario 2	Resultado Escenario 2
Tasa de descuento (después de impuestos)	6,5%-8,5%	7,5%-9,5%	—	—	—
Tasa de crecimiento	1,59%-3,06%	0,59%-2,06%	—	—	—
Nivel de ocupación	75,0 %	74,0 %	—	—	—
ADR medio	438,69	434,4	—	—	—

Asimismo se presenta a continuación un análisis de sensibilidad del resultado del análisis de deterioro de las UGEs más significativas que tienen asociado inmovilizado material, intangibles y derechos de uso:

Análisis de sensibilidad de los activos tangibles, intangibles y derechos de uso

	Valores promedios				
	Test deterioro	Hipótesis Escenario 1	Resultado Escenario 1	Hipótesis Escenario 2	Resultado Escenario 2
Tasa de descuento (después de impuestos)	5,75%-217%	6,75%-218%	(25,098)	4,75%-216%	20,057
Tasa de crecimiento	1,59%-6,40%	0,59%-5,40%	(25,369)	2,59%-7,4%	17,949
Nivel de ocupación	68,0 %	67,0 %	(10,451)	69,0 %	7,775
ADR medio (euros)	156,1	154,5	(8,825)	157,6	7,602

El rango alto de la tasa de descuento se corresponde con la tasa de descuento de Argentina debido al entorno hiperinflacionario en el que se encuentra.

10.3 Pérdida por deterioro de valor

Si se estima que el importe recuperable de un activo es inferior a su importe en libros, éste último se reduce hasta su importe recuperable reconociendo el saneamiento correspondiente a través del estado del resultado consolidado.

Si una pérdida por deterioro revierte posteriormente, el importe en libros del activo se incrementa hasta el límite del valor original por el que dicho activo estuviera registrado con anterioridad al reconocimiento de dicha pérdida de valor.

El Grupo ha reconocido una reversión neta por deterioro de activos de 810 miles de euros (6.815 miles de euros en 2022), según se resume a continuación:

- Inmovilizado material: se ha registrado una reversión por deterioro por importe de 17.488 miles de euros en el ejercicio 2023 para determinado inmovilizado material como consecuencia de la mejora de las expectativas futuras de flujos de efectivo principalmente en el Sur de Europa, así como una dotación de 6.802 miles de euros, ambos registrados en el epígrafe "Beneficios/(Pérdidas) netas por deterioro de activos" del estado del resultado consolidado (17.457 miles de euros de dotación y 21.884 miles de euros de reversión en 2022).

- Activo por derecho de uso: se ha procedido a registrar una dotación de deterioro del Derecho de uso por 1.995 miles de euros, y una reversión de 268 miles de euros (reversión de deterioro del Derecho de Uso por importe de 1.413 miles de euros y dotación de 164 miles de euros en 2022) (Nota 7).

- Fondo de Comercio: se ha reconocido una pérdida por deterioro de valor por 8.264 miles de euros para el fondo de comercio de NH Hoteles Deutschland, GmbH, NH Hoteles Austria, GmbH (2.967 miles de euros en 2022). Este deterioro es derivado del empeoramiento en sus expectativas de flujos de efectivo principalmente por apertura de los hoteles de la competencia y el empeoramiento de las expectativas.

- Otros activos intangibles: se ha registrado en el epígrafe "Beneficios/(Pérdidas) Netas por deterioro de activos" del estado del resultado consolidado del ejercicio 2023, una reversión de perdidas por deterioro de 491 miles de euros y una dotación de 377 miles de euros (reversión de perdidas por deterioro de 4.106 miles de euros en 2022).

El saldo de deterioro del inmovilizado material por país al 31 de diciembre es el siguiente:

	Miles de euros	
	2023	2022
España	2.363	3.460
Italia	25.866	36.380
Alemania	12.791	9.529
Benelux	8.829	10.674
Latinoamérica	12.187	20.548
Otros	—	—
Deterioro total	**62.036**	**80.591**

El valor recuperable de las UGEs objeto de deterioro o reversión (no de todo el porfolio del Grupo) es el siguiente:

	Miles de euros
	2023
TOP 10	
UGE 35	82,2
UGE 29	24,1
UGE 32	20,2
UGE 39	19,8
UGE 37	17,3
UGE 38	15,1
UGE 45	13,5
UGE 46	11,4
UGE 47	10,3
UGE 48	8,0
Subtotal	**221,9**
Resto de UGEs por país	
España	16,6
Italia	11,6
Benelux	0,6
Alemania	4,9
Latam	31,7
Resto de Países	10,8
Subtotal	**76,2**
Total	**298,1**

11.- INVERSIONES CONTABILIZADAS APLICANDO EL MÉTODO DE LA PARTICIPACIÓN

A continuación se indican las inversiones de empresas asociadas al cierre del ejercicio:

Sociedad	Centro de actividad	% Participación	Naturaleza relación	Miles de euros	
				2023	2022
Mil Novecientos Doce, S.A. de C.V.	CDMX, México	25 %	Asociada	2.831	2.068
Consorcio Grupo Hotelero T2, S.A. de C.V.	CDMX, México	10 %	Asociada	2.307	1.931
Inmobiliaria 3 Poniente, S.A. de C.V.	Puebla, México	17 %	Asociada	258	139
Hotelera del Mar, S.A.	Mar de Plata, Argentina	20 %	Asociada	276	482
Borokay Beach, S.L.	Madrid, España	50 %	Asociada	928	929
Sotocaribe, S.L.	Madrid, España	36 %	Asociada	37.119	36.386
Total				**43.719**	**41.935**

El impacto registrado en el estado del resultado consolidado del ejercicio por la consolidación de estas participaciones ha sido un beneficio de 815 miles de euros (449 miles de euros de pérdida en 2022) registrado en la linea "Resultado de entidades valoradas por el método de la participación". Adicionalmente, durante el ejercicio 2023 estas participaciones se han visto incrementadas por el efecto de las diferencias de conversión y aportaciones en 969 miles de euros (1.462 miles de euros en 2022).

Con fecha 1 de julio de 2022 se ejecutó la venta de la participación minoritaria en la sociedad Kensington Hotel Value Added I, Ltd, por un precio de 12 millones de euros. El resultado neto de la operación supuso un resultado positivo consolidado de 11 millones de euros (Nota 2.9.5). Esta inversión se encontraba totalmente deteriorada a finales del ejercicio 2021.

La política del Grupo en relación a las participaciones en sociedades asociadas consiste en que si las pérdidas consolidadas de la asociada atribuibles al Grupo igualan o exceden el coste de su participación en ésta, el Grupo deja de reconocer las

pérdidas en la misma siempre y cuando no existan contingencias o garantías adicionales respecto de las pérdidas ya incurridas.

El estado de situación financiera de las principales sociedades contabilizadas por el método de la participación al cierre del ejercicio es el siguiente:

	Miles de euros					
Sociedad	Activos Corrientes	Activos No Corrientes	Pasivos Corrientes	Pasivos No Corrientes	Patrimonio Neto	Resultado Neto
Mil Novecientos Doce, S.A. de C.V.	667	8.065	2.053	6	6.673	2.076
Consorcio Grupo Hotelero T2, S.A. de C.V.	5.207	19.259	3.986	7.527	12.953	1.531
Inmobiliaria 3 Poniente, S.A. de C.V.	866	14.208	797	5.443	8.834	591
Hotelera del Mar, S.A.	694	3.462	480	750	2.926	—
Borokay Beach, S.L.	959	1.104	92	115	1.856	—
Sotocaribe, S.L.	10.220	245.838	1.147	48.606	206.305	120

12.- OTROS ACTIVOS FINANCIEROS NO CORRIENTES

La composición de este epígrafe del estado de situación financiera es la siguiente:

	Miles de euros	
	2023	2022
Activos financieros a valor razonable con cambios en resultados (Nota 12.1)	1.340	1.340
Otros activos financieros valorados a coste amortizado (Nota 12.2)	32.996	35.442
	34.336	**36.782**

12.1 Activos financieros a valor razonable con cambios en resultados

La composición de este epígrafe es como sigue:

	Miles de Euros	
	2023	2022
NH Panamá, S.A.	3.767	3.767
Otras inversiones	758	758
Deterioro de valor	(3.185)	(3.185)
Total	**1.340**	**1.340**

En relación con el valor razonable de los activos financieros, el mismo no difiere significativamente de su coste.

12.2 Otros activos financieros valorados a coste amortizado

La composición de este epígrafe es como sigue:

	Miles de Euros	
	2023	2022
Préstamos subordinados a sociedades propietarias de hoteles explotados por el Grupo en arrendamiento	9.572	10.627
Depósitos y fianzas a largo plazo	21.880	23.016
Otros	1.544	1.799
Total	**32.996**	**35.442**

En la línea "Préstamos subordinados a sociedades propietarias de hoteles explotados por el Grupo en arrendamiento" se recogen una serie de préstamos concedidos por el Grupo a sociedades propietarias de inmuebles hoteleros en países como Alemania, Austria, Holanda, Italia y España, que son explotados por el Grupo en régimen de arrendamiento.

Las principales características de estos contratos son las siguientes:

- La renta de los hoteles no está sujeta a la evolución de la inflación ni a la evolución de ningún otro índice.
- Los mencionados préstamos subordinados devengan un interés fijo del 3% anual.
- Los contratos de alquiler contemplan un derecho de compra de los inmuebles objeto del contrato ejecutable, como norma general, en las anualidades quinta, décima y decimoquinta desde la entrada en vigor de los mismos.
- El modelo de estos contratos de alquiler ha sido analizado, considerándose los mismos como arrendamientos operativos por expertos independientes. Dichos hoteles están dentro del alcance de la NIIF 16 y por ello desde la fecha de transición suponen el registro de un activo por derecho de uso y un pasivo por arrendamiento.

El descenso en la línea de "Depósitos y fianzas a largo plazo" se explica por la devolución de fianzas durante el ejercicio.

13.- DEUDORES COMERCIALES Y OTRAS CUENTAS A COBRAR

En este epígrafe se recogen diferentes cuentas a cobrar provenientes de las actividades del Grupo. Su detalle es el siguiente:

	Miles de Euros	
	2023	2022
Clientes por prestación de servicios	132.030	108.730
Menos: deterioro valor de cuentas a cobrar	(4.621)	(4.398)
Deudores comerciales	**127.409**	**104.332**
Otros deudores no comerciales	**26.767**	**22.640**
Administraciones públicas deudoras (Nota 17)	**32.226**	**33.343**
Cuentas a cobrar con entidades relacionadas (Nota 24)	**3.234**	**5.719**
Total	**189.636**	**166.034**

Con carácter general, estas cuentas a cobrar no devengan tipo de interés alguno, y tienen su vencimiento en un período inferior a 90 días, no existiendo restricciones a su disposición.

El movimiento del deterioro de valor de las cuentas a cobrar durante el ejercicio es el siguiente:

	Miles de Euros	
	2023	2022
Saldo al 1 de enero	4.398	7.319
Diferencias de conversión	6	6
Dotaciones	4.112	1.182
Aplicaciones	(3.895)	(4.109)
Saldo al 31 de diciembre	**4.621**	**4.398**

El análisis de la antigüedad de los activos financieros en mora pero no considerados deteriorados en el ejercicio es el siguiente:

	Miles de Euros	
	2023	2022
Menos de 30 días	20.054	12.733
De 31 a 60 días	4.259	10.101
Más de 60 días	15.495	11.261
Total	**39.808**	**34.095**

En este sentido los deterioros registrados tienen en consideración todas las pérdidas esperadas de los saldos por deudores comerciales en el estado de situación financiera. El resto de las cuentas incluidas en el epígrafe de cuentas a cobrar no tienen activos que hayan sufrido un deterioro de valor.

14.- EFECTIVO Y EQUIVALENTES AL EFECTIVO

La composición de este epígrafe es como sigue:

	Miles de Euros	
	2023	2022
Caja y bancos	106.581	183.111
Depósitos a corto plazo con vencimiento menor a tres meses	109.410	118.652
Total	**215.991**	**301.763**

Estos activos se encuentran registrados a su valor razonable.

La posición de liquidez del Grupo al 31 de diciembre de 2023 se basa en los siguientes puntos:

- El Grupo dispone de efectivo y equivalentes por un importe de 215.991 miles de euros (desglosados arriba).
- Disponible en líneas de crédito no dispuestas por importe de 303.987 miles de euros (Nota 16).

No existen restricciones a la disposición de efectivo. Existen 358 miles de euros reservados de acuerdo a un compromiso en firme con los copropietarios de Hoteles Royal (3.432 miles de euros en 2022) para futuras inversiones en los hoteles.

Como consecuencia de la introducción por el Real Decreto 1558/2012, de 15 de noviembre, del artículo 42 bis en el Real Decreto 1065/2007, de 27 de julio, por el que se aprueba el Reglamento General de las actuaciones y los procedimientos de gestión e inspección tributaria y de desarrollo de las normas comunes de los procedimientos de aplicación de los tributos, que establece, entre otras, ciertas obligaciones de información sobre bienes y derechos situados en el extranjero, se informa de que determinados miembros del Comité de Dirección de NH Hotel Group S.A. tienen poder de disposición como representantes o autorizados sobre cuentas bancarias localizadas en el extranjero cuya titularidad corresponde a sociedades del Grupo. El motivo por el que dichos miembros del Comité de Dirección tienen poder de disposición sobre las cuentas bancarias extranjeras es su calidad de administradores o consejeros de dichas filiales.

NH Hotel Group, S.A. dispone de documentos accesorios a la contabilidad, consistentes con las cuentas anuales consolidadas, a partir de los cuales se puede extraer con suficiencia los datos relativos a las cuentas mencionadas.

15.- PATRIMONIO NETO

15.1 Capital suscrito y prima de emisión

Capital suscrito

Al cierre del ejercicio 2023 el capital social de NH Hotel Group, S.A. estaba representado por 435.745.670 acciones al portador de 2 euros de valor nominal cada una, íntegramente suscritas y desembolsadas. Todas estas acciones gozan de iguales derechos políticos y económicos y se encuentran admitidas a cotización en el Mercado Continuo de las Bolsas de Valores de España.

De acuerdo con las últimas notificaciones recibidas por la Sociedad Dominante y con las comunicaciones realizadas a la Comisión Nacional del Mercado de Valores antes del cierre de cada ejercicio, las participaciones accionariales más significativas eran las siguientes a 31 de diciembre:

	2023	2022
Minor International Public Company Limited ("MINT")	95,87 %	94,13 %

La referida participación (indirecta) de MINT en NH Hotel Group, S.A. es el resultado de la oferta pública de adquisición formulada por MHG Continental Holding Pte Ltd. sobre el 100% de las acciones que formaban parte del capital social de NH Hotel Group, S.A en fecha 11 de junio de 2018, cuyo resultado fue que MINT adquirió, a través de su filial íntegramente participada MHG Continental Holding Pte. Ltd, acciones representativas del 94,13% del capital social de NH Hotel Group, S.A.

Adicionalmente, el 8 de mayo de 2023 MINT anunció su decisión de iniciar un proceso de compra de acciones de NH Hotel Group en el mercado durante un plazo de 30 días. Así, entre el 10 de mayo y el 8 de junio de 2023 MINT compró 7.544.225 acciones, incrementando su posición en NH Hotel Group hasta las 417.728.222 acciones representativas de un 95,87% del capital social de NH Hotel Group.

Prima de emisión

La ley de Sociedades de Capital permite, expresamente, que la prima de emisión se utilice para aumentar el capital social y no establece restricción específica alguna en cuanto a la disponibilidad de dicho saldo.

15.2 Dividendos

En el ejercicio 2023 y en el 2022 la Sociedad Dominante no ha distribuido dividendos.

15.3 Otras Reservas

Corresponde únicamente a la reserva legal se dota de conformidad con el artículo 274 del Texto Refundido de la Ley de Sociedades de Capital, que establece que, en todo caso, una cifra igual al 10% del beneficio del ejercicio se destinará a ésta hasta que alcance, al menos, el 20% del capital social.

No puede ser distribuida y si es usada para compensar pérdidas, en el caso de que no existan otras reservas disponibles suficientes para tal fin, debe ser repuesta con beneficios futuros.

A 31 de diciembre del 2023 y 2022, la Sociedad Dominante no tiene dotada esta reserva con el límite mínimo que establece el Texto Refundido de la Ley de Sociedades de Capital.

15.4 Acciones propias

A 31 de diciembre de 2023, el Grupo cuenta con 87.989 acciones propias frente a 92.915 acciones propias a 31 de diciembre 2022. La reducción de autocartera en el periodo se explica por el siguiente movimiento:

- Con fecha 10 de abril de 2019 el Grupo suscribió un contrato de liquidez para la gestión de su autocartera con Banco Santander, dicho contrato entró en vigor el 11 de abril del ejercicio 2019. El número total de acciones destinadas a la cuenta de valores asociada al nuevo Contrato de Liquidez a 31 de diciembre del ejercicio 2023 es de 87.989 acciones y el importe actual destinado a la cuenta de efectivo es de 346.009 euros. A 31 de diciembre de 2022 el número de acciones

asignadas al contrato de liquidez era de 92.915 acciones. El efecto registrado en reservas por las operaciones realizadas en el ejercicio 2023 ha sido de 83 miles de euros negativo.

15.5 Ganancias Acumuladas

Se incluyen en este epígrafe los resultados de ejercicios anteriores de la sociedad matriz, así como las ganancias acumuladas del resto de sociedades incluidas en el perímetro de consolidación por los diferentes métodos de consolidación, desde su incorporación al mismo.

El movimiento de esta partida en el ejercicio 2023 correspondió principalmente a un aumento de 98 millones de euros por la distribución de resultados positivos del ejercicio anterior (150 millones de euros de resultados negativos en el ejercicio 2022) .

15.6 Diferencia de conversión

Las diferencias de conversión incluyen los siguientes efectos patrimoniales: el efecto patrimonial generado al convertir a euros sus respectivos estados financieros utilizando en la conversión el tipo de cambio de cierre del ejercicio (13.448 miles de euros) y la reexpresión por inflación de los estados financieros de las Sociedades del grupo que operan en economías hiperinflacionarias (28.122 miles de euros negativos).

15.7 Participaciones no dominantes

El movimiento que ha tenido lugar en este epígrafe a lo largo del ejercicio se resume en la forma siguiente:

	Miles de Euros	
	2023	2022
Saldo inicial	53.157	48.998
Resultado global del ejercicio	1.673	4.475
Dividendos satisfechos a minoritarios	(1.978)	—
Otros movimientos	(62)	(316)
Saldo final	**52.790**	**53.157**

La línea “Dividendos satisfechos a minoritarios” se registraron durante el ejercicio 2023 los dividendos pagados principalmente por las sociedades NH Las Palmas, S.A y NH Marín, S.A. por importe de 885 miles de euros y 620 miles de euros respectivamente.

16.- DEUDAS POR EMISIÓN DE OBLIGACIONES Y DEUDAS CON ENTIDADES DE CRÉDITO

El saldo de las cuentas de los epígrafes "Obligaciones y otros valores negociables" y "Deudas con entidades de crédito" del ejercicio es el siguiente:

	Miles de euros			
	2023		2022	
	No Corriente	Corriente	No Corriente	Corriente
Obligaciones "senior" garantizadas	400.000	—	400.000	—
Deuda por intereses	—	7.911	—	7.911
Gastos de formalización	(2.233)	(1.404)	(3.637)	(1.344)
Obligaciones y otros valores negociables	**397.767**	**6.507**	**396.363**	**6.567**
Préstamos sin garantía real	11.261	9.185	71.690	58.021
Préstamos subordinados	40.000	—	40.000	—
Préstamos hipotecarios	13.610	6.178	20.341	2.300
Líneas de crédito	—	13	6.000	11.000
Gastos de formalización de deuda	(1.553)	(954)	(2.744)	(1.011)
Efecto renegociación de la deuda NIIF 9	16	37	547	258
Deuda por intereses	—	912	—	1.345
Deudas con entidades de crédito	**63.334**	**15.371**	**135.834**	**71.913**
Total	**461.101**	**21.878**	**532.197**	**78.480**

El efecto de los movimientos de deuda sobre la caja del Grupo reflejados en el Estado de flujos de efectivo se ve afectado por movimientos no caja generados por diferencias de cambio, puesto que en el grupo existen deudas en moneda diferente al euro.

Obligaciones senior garantizadas con vencimiento en 2026

Con fecha 14 de junio de 2021, la Sociedad Dominante realizó una oferta de obligaciones senior garantizadas por importe nominal de 400.000 miles de euros, con vencimiento en el año 2026. El tipo de interés nominal anual de dicha emisión es del 4% y los gastos de formalización a la emisión del bono fueron de 6.896 miles de euros.

El nominal vivo a 31 de diciembre de 2023 asciende a 400.000 miles de euros.

Línea de crédito sindicada garantizada

Con fecha 22 de septiembre de 2016, la Sociedad Dominante y NH Finance, S.A. formalizaron un crédito mercantil "revolving" con entidades de crédito por importe de 250.000 miles de euros ("línea de crédito sindicada") con vencimiento a tres años, ampliable a cinco años en el momento en el que se produjese la refinanciación de las obligaciones "senior" garantizadas con vencimiento en 2019. Como consecuencia de la refinanciación de las obligaciones "senior" garantizadas con vencimiento en 2019, que tuvo lugar en el año 2017, la fecha de vencimiento de dicha financiación se amplió al 29 de septiembre de 2021.

Con fecha 16 de octubre de 2020, la Sociedad Dominante y NH Finance, S.A. acordaron con las entidades de crédito la extensión del vencimiento de dicha financiación hasta el 29 de marzo de 2023, con un límite de 236.000 miles de euros.

Con fecha 29 de junio de 2021, la Sociedad Dominante y NH Finance, S.A. acordaron con las entidades de crédito una extensión adicional del vencimiento de dicha financiación hasta el 31 de marzo de 2026, con un límite de 242.000 miles de euros. Con Fecha 1 de diciembre 2022 la Sociedad NH Finance S.A. fue liquidada, quedando la Sociedad Dominante como acreditada única.

Al 31 de diciembre de 2023 esta financiación se encontraba disponible en su totalidad por 242.000 miles de euros.

Préstamos sin garantía real

- Préstamo sindicado con garantía ICO con vencimiento en 2026

Con fecha 29 de abril de 2020, el Grupo formalizó un préstamo por importe de 250.000 miles de euros por un plazo de 3 años y sin amortizaciones hasta vencimiento.

El contrato, alcanzado en el marco legal establecido por el gobierno español para mitigar el impacto económico sobrevenido por el Covid-19, recibió la concesión del aval por parte del estado español.

Con fecha 29 de abril 2021, y en base al Real Decreto Ley 34/2020 aprobado en noviembre de 2020, la Sociedad Dominante acordó con las entidades de crédito la extensión de esta financiación hasta abril de 2026, sin amortizaciones parciales hasta vencimiento.

En Agosto 2022, la Sociedad Dominante solicitó una amortización voluntaria anticipada parcial de dicho préstamo por importe de 100.000 miles de euros. Adicionalmente, en Diciembre 2022 la Sociedad Dominante solicitó otra amortización voluntaria anticipada parcial por importe de 100.000 miles de euros. Finalmente, en Enero 2023 la Sociedad Dominante solicitó la amortización de los 50.000 miles de euros restantes, quedando este préstamo amortizado en su totalidad a dicha fecha. Todas las amortizaciones se realizaron con caja disponible de la Compañía.

- Otros préstamos sin garantías

  - En mayo 2020 la Sociedad Dominante firmó un préstamo bilateral por 10.000 miles de euros por un plazo de 2 años, dentro del marco legal establecido por el estado español para mitigar el impacto económico del Covid-19 y recibiendo así la garantía del ICO. En mayo de 2021, y en base al RDL 34/2020, la Sociedad Dominante acordó la extensión de 3 años adicionales para el vencimiento de este préstamo, siendo su nuevo vencimiento en mayo de 2025. A 31 de diciembre de 2023 el nominal vivo de esta financiación es de 5.000 miles de euros.

  - En julio de 2020 la Sociedad Dominante firmó un préstamo bilateral por 7.500 miles de euros por un plazo de 3 años, dentro del marco legal establecido por el estado español para mitigar el impacto económico del Covid-19 y recibiendo así la garantía del ICO. En abril de 2021, y en base al RDL 34/2020, la Sociedad Dominante acordó la extensión de 3 años adicionales para el vencimiento de este préstamo, siendo su nuevo vencimiento en julio de 2026 .A 31 de diciembre de 2023 el nominal vivo de esta financiación es de 4.904 miles de euros.

  - En octubre de 2020 la filial italiana NH Italia Spa firmó un préstamo bilateral por 15.000 miles de euros por un plazo de 6 años, dentro del marco legal establecido por el estado italiano para mitigar el impacto económico del Covid-19 y recibiendo así la garantía estatal (SACE). A 31 de diciembre de 2023 el nominal vivo de esta financiación es de 10.313 miles de euros.

  - Adicionalmente, varios préstamos bilaterales fueron firmados entre junio y septiembre 2020 en diferentes regiones (Portugal, Chile) para mitigar el impacto económico de la pandemia. A 31 de diciembre de 2023 el importe total dispuesto de estos préstamos está amortizado en su totalidad.

Otras filiales de la Sociedad Dominante tenían otros préstamos bilaterales sin garantía, entre los que destacaba un préstamo de la filial americana por 50.000 miles de dólares firmado en 2018 y con vencimiento en julio de 2023, y cuyos fondos se utilizaron para la financiación del capex del hotel en Nueva York. Este préstamo fue amortizado en su totalidad en la fecha de vencimiento con caja disponible de la compañía. El resto de préstamos bilaterales sin garantía están distribuidos en las sociedades de Colombia y su importe dispuesto a 31 de diciembre de 2023 es de 229 miles de euros.

Préstamo subordinado

En esta línea se incluye un préstamo por importe de 40.000 miles de euros totalmente dispuestos al 31 de diciembre de 2023, y con fecha de vencimiento y amortización única al final de la vida del mismo, en 2037. El tipo de interés de este préstamo es el Euribor a 3 meses más un diferencial.

Préstamos hipotecarios

Los préstamos y créditos con garantía hipotecaria se desglosan del siguiente modo:

		Miles de euros			
		2023			
	Activo hipotecado	Interés fijo	Interés Variable	Total	Valor neto contable activo hipotecado
España	Wilan Ander	2.880	—	2.880	3.749
	Wilan Huel	2.063	—	2.063	3.721
	NH Palacio de la Merced	—	1.422	1.422	14.671
Total España		**4.943**	**1.422**	**6.365**	**22.141**
Chile	NH Plaza de Santiago	12.332	1.091	13.423	13.677
Total Otros		**12.332**	**1.091**	**13.423**	**13.677**
Total		**17.275**	**2.513**	**19.788**	**35.818**

		Miles de euros			
		2022			
	Activo hipotecado	Interés fijo	Interés Variable	Total	Valor neto contable activo hipotecado
España	Wilan Ander	3.362	—	3.362	4.218
	Wilan Huel	2.408	—	2.408	4.122
	NH Palacio de la Merced	—	2.018	2.018	15.031
Total España		**5.770**	**2.018**	**7.788**	**23.371**
Chile	NH Plaza de Santiago	14.853	—	14.853	14.888
Total Otros		**14.853**	**—**	**14.853**	**14.888**
Total		**20.623**	**2.018**	**22.641**	**38.259**

Líneas de crédito bilaterales

Al 31 de diciembre de 2023 los saldos bajo este epígrafe incluyen el importe dispuesto de pólizas de crédito. El límite conjunto de dichas pólizas de crédito al 31 de diciembre de 2023 asciende a 62.000 miles de euros, de los que a dicha fecha están dispuestos 13 miles de euros (17.000 miles de euros a 31 de diciembre de 2022).

Obligaciones exigidas en los contratos de obligaciones "senior" con vencimiento en 2026 y la línea de crédito sindicada con vencimiento en 2026

Las obligaciones "senior" con vencimiento en 2026 y la línea de crédito sindicada con vencimiento en 2026 exigen el cumplimiento de una serie de obligaciones y limitaciones de contenido esencialmente homogéneo en cuanto a la asunción de endeudamiento adicional o prestación de garantías en favor de terceros, el otorgamiento de garantías reales sobre activos, la venta de activos, las inversiones que están permitidas, los pagos restringidos (incluyendo la distribución de dividendos a los accionistas), las operaciones entre partes vinculadas, las operaciones societarias y las obligaciones de información. Estas obligaciones se detallan en el folleto de emisión de dichas obligaciones, así como en el contrato de crédito de la línea de crédito sindicada.

Adicionalmente, la línea de crédito sindicada con vencimiento en 2026 exige el cumplimiento de ratios financieros ("financial covenants"); en particular, (i) un ratio de cobertura de intereses de > 2,00x, (ii) un ratio de endeudamiento neto de < 5,50x.

Adicionalmente, las obligaciones "senior" con vencimiento en 2026 y la línea de crédito sindicada exigen el cumplimiento de un ratio Loan to Value ("LTV") que depende del nivel de endeudamiento neto de NH en cada momento, tal y como se indica a continuación:

- Ratio de endeudamiento neto > 4,00x: Ratio LTV = 70%
- Ratios de endeudamiento neto ≤ 4,00x: Ratio LTV= 85%
- Ratio de endeudamiento neto ≤ 3,50x: Ratio LTV= 100%

A 31 de diciembre de 2023, y en base a las cifras reportadas de dicho ejercicio, los ratios descritos anteriormente se cumplen ("financial covenants" y "LTV")

Paquete de garantías obligaciones senior con vencimiento en 2026 y línea de crédito sindicada con vencimiento en 2026

Las obligaciones "senior" garantizadas con vencimiento en 2026 y la línea de crédito sindicada con vencimiento en 2026 comparten las siguientes garantías: (i) pignoración de acciones: 100% del capital social de (A) Diegem, , (B) Immo Hotel Brugge NV, (C) Immo Hotel Diegem NV, (D) Immo Hotel Mechelen NV, (E) Immo Hotel Stephanie NV,(F) Onroerend Goed Beheer Maatschappij Van Alphenstraat Zandvoort, B.V. y (G) NH Italia, S.p.A.; (ii) garantía hipotecaria en primer rango sobre los siguientes hoteles situados en Holanda: NH Conference Centre Koningshof, propiedad de Koningshof, B.V., NH Conference Centre Leeuwenhorst, propiedad de Leeuwenhorst Congres Center, B.V., NH Zoetermeer, propiedad de Onroerend Goed Beheer Maatschappij Danny Kayelaan Zoetermeer, B.V., NH Conference Centre Sparrenhorst, propiedad de Sparrenhorst, B.V y, NH Capelle, propiedad de Onroerend Goed Beheer Maatschappij Capelle aan den IJssel, B.V., y la garantía solidaria a primer requerimiento de las principales sociedades operativas del Grupo participadas al 100% por la Sociedad Matriz.

El valor neto contable de los activos otorgados como garantía hipotecaria de la línea de crédito sindicada (totalmente disponible a 31 de diciembre de 2023 por importe de 242.000 miles de euros) y las obligaciones "senior" garantizadas vencimiento 2026 por importe de 400.000 miles de euros, es el siguiente:

	Miles de euros Valor neto contable
NH Conference Centre Leeuwenhorst	52.280
NH Conference Centre Koningshof	35.308
NH Conference Centre Sparrenhorst	7.998
NH Zoetermeer	6.940
NH Capelle	6.138
Total	**108.664**
Valor neto contable de los activos otorgados como garantía hipotecaria	**108.664**
Importe dispuesto de la deuda garantizada	**400.000**
A interés fijo	**400.000**
A interés variable	**—**

Limitación a la distribución de Dividendos

Las obligaciones "senior" garantizadas con vencimiento en 2026 y la línea de crédito "revolving" sindicada con vencimiento en 2026 anteriormente descritos, contienen cláusulas que limitan el reparto de dividendos.

En el caso de las obligaciones "senior" que vencen en el año 2026, se permite con carácter general la distribución de dividendos siempre y cuando (a) no exista un incumplimiento en vigor y que no se produzca como consecuencia de la distribución, (b) el ratio de cobertura de intereses pro forma teniendo en cuenta la distribución contemplada sea > 2,0x ,y (c) la suma de los pagos restringidos (incluyendo, entre otros, determinadas inversiones restringidas, repagos anticipados de deuda subordinada, dividendos, recompras de acciones, pagos en metálico bajo deuda subordinada de accionistas de control o personas vinculadas a estos y otras formas de retribuir a los accionistas en su condición de tal) realizados desde la fecha de oferta (14 de junio de 2021) sea inferior a la suma de, entre otras partidas, (i) el 50% de los ingresos netos consolidados del Grupo NH desde el primer día del trimestre completo inmediatamente anterior a la fecha de oferta hasta la fecha del trimestre completo más cercano a la fecha de la distribución para el cual las cuentas trimestrales estén disponibles, si bien en el cálculo del ingreso neto se deben deducir el 100% de las pérdidas netas consolidadas durante dicho período, exceptuando aquellas pérdidas anteriores el 31 de marzo de 2022 (esto es lo que se conoce como el "CNI builder basket") y (ii) el 100% de las contribuciones netas al capital del Grupo NH desde la fecha de oferta.

Adicionalmente, de forma alternativa y sin que tengan que ser de cumplimiento concurrente con la condición anterior, el Grupo NH puede distribuir dividendos y realizar otros pagos restringidos sin límite de cuantía siempre que el ratio de apalancamiento (deuda bruta/EBITDA) pro forma teniendo en cuenta el pago restringido contemplado no sea superior a 4,5x.

Por último, e igualmente de forma alternativa y sin que tenga que ser concurrente con las anteriores, las obligaciones que vencen en el año 2026 establecen una franquicia para poder realizar pagos restringidos (incluyendo dividendos) sin necesidad de cumplir con ningún requisito específico, por un importe agregado total de 25.000 miles de euros a contar desde la fecha de emisión.

En el caso de la línea de crédito sindicada, no se permitió la distribución de dividendos u otras formas de remuneración a los accionistas mientras permanecieron en vigor la dispensa de cumplimiento de los ratios financieros ("financial covenants") hasta diciembre 2022. A partir de esta fecha, de acuerdo con la línea de crédito sindicada, se permite la distribución de un porcentaje del beneficio neto consolidado del Grupo NH del ejercicio anterior, siempre y cuando no se haya producido un incumplimiento del contrato de financiación correspondiente y el ratio de endeudamiento financiero neto/ EBITDA (pro forma teniendo en cuenta el pago del dividendo u otra forma de distribución) sea inferior a 4,0x. El importe que se puede distribuir depende del ratio de endeudamiento financiero neto/EBITDA (pro forma teniendo en cuenta el pago del dividendo u otra forma de distribución) conforme al siguiente desglose:

- Endeudamiento Financiero Neto /EBITDA ≤ 4,0x: Porcentaje del beneficio neto consolidado: 75%
- Endeudamiento Financiero Neto /EBITDA ≤ 3,5x: Porcentaje del beneficio neto consolidado: 100%
- Endeudamiento Financiero Neto /EBITDA ≤ 3,0x: Porcentaje del beneficio neto consolidado: sin limitación.

Todas estas métricas se calculan con datos consolidados.

A 31 de diciembre del ejercicio 2023 se cumplen los ratios para la distribución de dividendos.

Calendario contractual de vencimientos

El detalle por vencimientos es el siguiente:

As of 31/12/2023				Calendario de vencimientos					
Miles de Euros	Límite/ Concedido	Disponible	Dispuesto	Año 1	Año 2	Año 3	Año 4	Año 5	Resto
Préstamos hipotecarios	**19.788**	**—**	**19.788**	**6.178**	**1.311**	**833**	**837**	**837**	**9.792**
Interés fijo	17.275	—	17.275	5.512	614	614	769	769	8.997
Interés variable	2.513	—	2.513	666	697	219	68	68	795
Préstamos subordinados	**40.000**	**—**	**40.000**	**—**	**—**	**—**	**—**	**—**	**40.000**
Interés variable	40.000	—	40.000	—	—	—	—	—	40.000
Obligaciones "senior" garantizadas vto.2026	**400.000**	**—**	**400.000**	**—**	**—**	**400.000**	**—**	**—**	**—**
Interés fijo	400.000	—	400.000	—	—	400.000	—	—	—
Préstamos sin garantía real	**20.446**	**—**	**20.446**	**9.185**	**7.322**	**3.939**	**—**	**—**	**—**
Interés fijo	4.904	—	4.904	1.872	1.905	1.127	—	—	—
Interés variable	15.542	—	15.542	7.313	5.417	2.812	—	—	—
Línea de crédito sindicada garantizada	**242.000**	**242.000**	**—**	**—**	**—**	**—**	**—**	**—**	**—**
Interés variable	242.000	242.000	—	—	—	—	—	—	—
Líneas de crédito	**62.000**	**61.987**	**13**	**13**	**—**	**—**	**—**	**—**	**—**
Interés variable	62.000	41.987	13	13	—	—	—	—	—
Situación de endeudamiento al 31/12/2023	**784.234**	**303.987**	**480.247**	**15.376**	**8.633**	**404.772**	**837**	**837**	**49.792**
Gastos de formalización de la deuda	(6.144)	—	(6.144)	(2.358)	(2.451)	(1.037)	(30)	(30)	(238)
NIIF 9	53	—	53	37	14	2	—	—	—
Deuda por intereses	8.823	—	8.823	8.823	—	—	—	—	—
Total deuda ajustada 31/12/2023	**786.966**	**303.987**	**482.979**	**21.878**	**6.196**	**403.737**	**807**	**807**	**49.554**
Total deuda ajustada 31/12/2022	**877.677**	**267.000**	**610.677**	**78.479**	**18.473**	**7.865**	**454.029**	**855**	**50.976**

A 31 de diciembre de 2023 el coste medio sobre la deuda bruta dispuesta del Grupo es de 4,2% (4,2% en 2022).

El detalle por vencimientos de la deuda por arrendamientos operativos sin descontar es el siguiente (en miles de euros):

	Pasivo total	Año 1	Año 2	Año 3	Año 4	Año 5	Resto
Pagos por arrendamiento brutos 31/12/2023	2.805.723	265.110	253.422	239.048	213.489	195.681	1.638.973
Pagos por arrendamiento brutos 31/12/2022	2.698.525	258.657	244.428	226.713	210.891	182.315	1.575.521

Deuda Neta

El detalle de la deuda neta a 31 de diciembre de 2023 es el siguiente:

	Miles de euros	
Deuda neta	2023	2022
Efectivo y equivalentes al efectivo	215.991	301.763
Deuda financiera (Largo y corto plazo)	(482.979)	(610.677)
Pasivos por arrendamiento (Nota 8)	(1.958.861)	(1.895.592)
Deuda neta	**(2.225.849)**	**(2.204.506)**
Efectivo e inversiones líquidas	**215.991**	**301.763**
Deuda bruta – tipos de interés fijos	(2.385.348)	(2.325.085)
Deuda bruta – tipos de interés variables	(56.491)	(181.184)

17.- NOTA FISCAL

Régimen de consolidación fiscal

El Grupo desarrolla su actividad en numerosos países, por lo que se encuentra sometido, en materia impositiva en general y del impuesto sobre sociedades en particular, a la normativa de distintas jurisdicciones fiscales.

NH Hotel Group, S.A. y las sociedades con residencia fiscal en España en las que ha mantenido una participación directa o indirecta de al menos el 75% durante el período impositivo de 2023, tributan por el régimen de consolidación fiscal regulado en el Capítulo VI del Título VII de la Ley 27/2014 del Impuesto sobre Sociedades.

Las sociedades del grupo fiscal han suscrito un acuerdo de reparto de la carga tributaria, por el cual la sociedad dominante liquida los créditos y las deudas surgidas con las sociedades dependientes por las bases positivas o negativas aportadas por éstas al grupo fiscal.

Las sociedades que componen el grupo de consolidación fiscal son las siguientes:

NH Hotel Group, S.A.
Latinoamericana de Gestión Hotelera, S.L.
NH Central Reservation Office, S.A.
NH Hoteles España, S.A.
NH Hotel Ciutat De Reus, S.A.
Gran Círculo de Madrid, S.A.
Iberinterbrokers, S.L.
Wilan Ander, S.L.
Palacio de la Merced, S.A.
NH Cash Link, S.L.U.
NH Europa, S.L.
NH Atardecer Caribeño, SA.
Gestora Hotelera del Siglo XXI, S.A.
Nuevos Espacios Hoteleros, S.A.
Coperama Holding, S.L.
Coperama Spain, S.L.
NH Las Palmas, S.A.
NH Lagasca, S.A.
Wilan Huel S.L.

El Impuesto sobre Sociedades se calcula en función del resultado económico o contable, determinado por aplicación de los principios de contabilidad generalmente aceptados en cada país, sin que deba coincidir necesariamente con el resultado fiscal, entendido éste como la base imponible del impuesto.

Las sociedades españolas, ya apliquen el régimen consolidado o el individual, tributan en el ejercicio 2023 al tipo general del 25%. Las sociedades extranjeras están sujetas al tipo impositivo vigente en el Estado en que tengan su residencia. Adicionalmente, en algunos países se registran impuestos a la ganancia mínima presunta con carácter complementario al Impuesto sobre Sociedades.

Los tipos del impuesto sobre Sociedades aplicables a las compañías del Grupo en las distintas jurisdicciones donde el Grupo tiene actividad relevante son los siguientes:

País	Tipo nominal	País	Tipo nominal
Alemania	30 %	Italia	24 %
Argentina	25%-35%	Luxemburgo	24,9 %
Austria	24 %	México	30 %
Bélgica	25 %	Holanda	25,8 %
Brasil	34 %	Polonia	19 %
Chile	27 %	Portugal	21 %
Colombia	35 %	Rumanía	16 %
Rep Checa	19 %	Sudáfrica	28 %
Rep Dominicana	27 %	España	25 %
Ecuador	25 %	Suiza	8,5 %
Francia	25 %	Reino Unido	19 %
Hungría	9 %	Uruguay	25 %
Irlanda	12,5 %	Estados Unidos	21 %

Ejercicios sujetos a inspección fiscal

De acuerdo con la normativa tributaria española, los ejercicios abiertos a inspección para el Grupo de Consolidación Fiscal en España son:

Impuestos	Períodos Pendientes
Sociedades	2017 a 2022
IVA	2020 a 2023
IRPF	2020 a 2023
Impuesto sobre la Renta de No Residentes	2020 a 2023

En cuanto al ejercicio 2017, dicho periodo se encuentra abierto a inspección puesto que el Grupo instó la rectificación de las declaraciones del Impuesto sobre Sociedades del grupo de consolidación fiscal español de los ejercicios 2017, 2018, 2021 y 2022 por considerar inconstitucionales las medidas introducidas por el Real Decreto-Ley 3/2016, de 2 de diciembre. La reciente sentencia del Tribunal Constitucional de 18 de enero de 2024 (cuestión de inconstitucionalidad 2577/2023) ha declarado inconstitucional determinadas medidas en el Impuesto sobre Sociedades introducidas por dicho Real Decreto-Ley. Con la información disponible a la fecha de formulación de cuentas, el Grupo estima obtener una devolución del importe pagado en exceso de entre 8 y 12 millones de euros, pero califica este activo como contingente por no considerar virtualmente cierta su obtención.

En Alemania hay abierto un procedimiento de inspección en el que se está revisando el importe de las bases imponibles negativas pendientes de compensar por las sociedades.

En el ejercicio 2023 han finalizado los procedimientos de comprobación abiertos en Alemania y Suiza, relativa a los ejercicios 2015 y 2018 y 2016 a 2020 respectivamente. De las actuaciones inspectoras no se han determinado regularizaciones materiales para las compañías.

En España, en el ejercicio 2023 se ha llevado a cabo un procedimiento de inspección con carácter parcial relativo a las retenciones por Impuesto sobre la Renta de No Residentes del periodo 2019. El pasado mes de octubre se firmó el Acta de Conformidad no resultando modificación alguna sobre el periodo objeto de comprobación. Asimismo, en el ejercicio 2023, se ha iniciado y finalizado un procedimiento de inspección en Portugal relativo al ejercicio 2020, del resultado de las actuaciones inspectoras no se han determinado regularizaciones materiales para la compañía.

En el ejercicio 2023 se ha iniciado un procedimiento de inspección en Francia relativo a todos los impuestos que comprende los ejercicios 2021 y 2022.

Por último, en Colombia sigue abierto el procedimiento relativo en la deducibilidad de ciertos gastos en el Impuesto sobre Sociedades.

Los Administradores del Grupo no esperan que del resultado de las inspecciones antes citadas se deriven contingencias significativas.

En relación con los ejercicios abiertos a inspección en el resto del Grupo, podrían existir pasivos contingentes no susceptibles de cuantificación objetiva, los cuales, en opinión de los Administradores del Grupo, no son significativos. Asimismo la Sociedad considera que no existen posiciones fiscales inciertas significativas.

Saldos con Administraciones Públicas

La composición de los saldos de activo con Administraciones Públicas al 31 de diciembre es la siguiente:

	Miles de Euros	
	2023	2022
Activos por impuesto diferido		
Créditos fiscales	99.225	132.343
Activos fiscales por deterioro de activos	43.978	46.648
Impuestos anticipados relacionado con personal	3.547	2.495
Otros impuestos anticipados	1.189	1.080
NIIF 16	76.612	75.779
Total	**224.551**	**258.345**

	Miles de Euros	
	2023	2022
Administraciones Públicas Deudoras a corto plazo		
Impuesto sobre las ganancias corrientes	20.572	10.974
Impuesto sobre el Valor Añadido	28.402	28.017
Otras Hacienda Pública Deudora	3.824	5.326
Total	**52.798**	**44.317**

El movimiento experimentado en el ejercicio en el epígrafe de "Activos por impuesto diferido" es el siguiente:

	Miles de Euros	
	2023	2022
Saldo inicial	**258.345**	**294.005**
Deterioro de activos	(2.670)	443
Generación de activos por pérdidas fiscales	—	—
Cancelación de activos por pérdidas fiscales	(34.350)	(30.446)
Activación de deducciones	—	—
Variación en el perímetro de consolidación (Nota 2.9.5)	1.438	—
NIIF16 (Nota 7)	669	(5.239)
Otros	1.119	(418)
Total	**224.551**	**258.345**

Todos estos impactos han tenido efecto en el estado del resultado consolidado o el estado del resultado global consolidado.

En el balance se encuentran compensados ciertos activos y pasivos por impuesto diferido relacionados principalmente con la NIIF16. El importe neto del activo por impuesto diferido relativo a la NIIF16 es de 76.612 miles de euros que se corresponde con 460.329 miles de euros de activo por impuesto diferido y 383.717 miles de euros de pasivo por impuesto diferido.

La disminución de los activos por impuesto diferido se debe principalmente al movimiento de los créditos fiscales por importe de 33.118 miles de euros. Este movimiento se explica por la adición del crédito fiscal por importe de 1.232 miles de euros derivado de la entrada en el perímetro de cuatro sociedades que son titulares de activos hoteleros en Portugal y a la aplicación de activos por pérdidas fiscales por importe de 34.350 miles de euros.

A 31 de diciembre de 2023, el Grupo cuenta con activos por pérdidas fiscales y deducciones por importe de 99.225 miles de euros (132.343 miles de euros en 2022). Del total de créditos fiscales, un importe de 67.716 miles de euros (74.490 miles de euros en 2022) se corresponde con créditos activados en España.

En el ejercicio 2023 el movimiento de los activos por créditos fiscales que ha impactado en el estado del resultado consolidado es de 34.350 miles de euros, causado por la cancelación de activos principalmente en España (6.774 miles de euros), Alemania (9.154 miles de euros), Holanda (8.136 miles de euros), Italia (5.285 miles de euros), Latinoamérica (2.679 miles de euros) y Portugal (1.545 miles de euros). En Alemania la cancelación de créditos fiscales se debe principalmente al registro de un deterioro por importe de 8.181 miles de euros pues no se considera que en el futuro se generen ganancias fiscales suficientes para aplicar el crédito.

A 31 de diciembre de 2023 el Grupo tiene créditos por bases imponibles negativas y gastos financieros no deducibles por importe de 216.981 miles de euros (205.656 miles de euros al 31 de diciembre de 2022) y deducciones por importe de 2.047 miles de euros (2.577 miles de euros en 2022) que no han sido registrados en el estado de situación financiera consolidado. Dichos activos se incluyen en los siguientes conceptos (importe en cuota):

	Miles de Euros	
	2023	2022
Gastos financieros no deducibles en España	40.356	55.665
Bases imponibles negativas generadas por entidades españolas con anterioridad a su entrada en el grupo de consolidación España	25.703	25.703
Bases imponibles negativas grupo de consolidación España	33.856	33.856
Bases imponibles negativas generadas en Bélgica	5.439	6.343
Bases imponibles negativas generadas en Luxemburgo	3.958	3.543
Bases imponibles negativas generadas en Alemania	44.097	33.288
Bases imponibles negativas generadas en Austria	12.407	10.702
Bases imponibles negativas generadas en Suiza	1.762	1.948
Bases imponibles negativas generadas en Latinoamérica	5.957	3.896
Bases imponibles negativas USA	22.709	9.363
Bases imponibles negativas Francia	6.278	4.907
Otras bases imponibles negativas	14.459	16.442
Total crédito por bases imponibles negativas y gastos financieros	**216.981**	**205.656**
Deducciones generadas en España	2.047	2.577
Total deducciones	**2.047**	**2.577**
Total créditos fiscales no activados	**219.028**	**208.233**

El importe del crédito por los gastos financieros que no tienen la consideración de deducibles en el Impuesto sobre Sociedades español por exceder del 30% del resultado operativo del grupo fiscal calculado de acuerdo con el artículo 16 de la Ley 27/2014 de 27 de diciembre, del Impuesto sobre Sociedades, es de 40.356 miles de euros a 31 de diciembre de 2023 (55.665 miles de euros en 2022). No existe plazo para la compensación de los gastos financieros no deducibles.

La composición de los saldos de pasivo con Administraciones Públicas al 31 de diciembre es la siguiente:

	Miles de Euros	
	2023	2022
Pasivos por impuesto diferido		
Revalorización de activos	176.313	192.030
Total	**176.313**	**192.030**

	Miles de Euros	
	2023	2022
Administraciones Públicas Acreedoras a corto plazo		
Impuesto sobre las ganancias corrientes	28.263	14.580
Impuesto sobre el Valor Añadido	4.962	4.641
Impuesto sobre la Renta de las Personas Físicas	8.982	7.797
Impuesto sobre los Rendimientos del Capital	1.132	1.074
Seguridad Social	10.910	9.028
Otros	23.072	15.385
Total	**77.321**	**52.505**

El movimiento experimentado por los pasivos por impuestos diferidos durante el ejercicio es el siguiente:

	Miles de Euros	
	2023	2022
Saldo inicial	**192.030**	**186.359**
NIC 29 Economías en hiperinflación	(16.731)	8.622
Otros	1.014	(2.951)
Saldo final	**176.313**	**192.030**

La disminución del pasivo por impuesto diferido se debe principalmente a la disminución del impuesto diferido asociado a la revalorización de activos en Argentina por aplicación de la NIC29 por importe de 16.731 miles de euros (8.622 miles de euros de aumento en 2022).

Todos estos impactos han tenido efecto en el estado del resultado consolidado o el estado del resultado global consolidado.

El detalle de los impuestos diferidos por países y conceptos es el siguiente:

	2023			
	Miles de euros			
	Créditos fiscales	Impuestos Anticipados	Total Activos	Pasivos
España	67.716	23.157	90.873	18.597
Benelux	9.686	26.470	36.156	15.642
Italia	—	14.901	14.901	77.511
Alemania	12.543	36.814	49.358	857
Otros	9.280	23.984	33.263	63.706
Total	**99.225**	**125.326**	**224.551**	**176.313**

	2022			
	Miles de Euros			
	Créditos fiscales	Impuestos Anticipados	Total Activos	Pasivos
España	74.490	27.602	102.092	19.765
Benelux	18.600	24.979	43.579	17.979
Italia	5.285	21.281	26.566	92.204
Alemania	21.697	40.829	62.526	1.900
Otros	12.271	11.311	23.582	60.182
Total	**132.343**	**126.002**	**258.345**	**192.030**

Conciliación del resultado contable con el resultado fiscal

La conciliación entre el resultado contable, la base imponible del impuesto sobre sociedades, impuesto corriente del ejercicio y diferido es la siguiente:

	2023						2022		
	Miles de euros						Miles de euros		
	Servicios Centrales / Sur de Europa y EEUU	Italia	Benelux	Europa Central	Latinoamérica	TOTAL	Servicios Centrales / Europa del Sur y EEUU	Resto Sociedades	TOTAL
Estado del resultado consolidado antes de impuestos	**84.834**	**97.223**	**52.628**	**(51.808)**	**20.284**	**203.161**	**61.297**	**94.313**	**155.610**
Ajustes al resultado consolidado:									
Por diferencias permanentes	(28.158)	23.084	3.574	79.395	3.683	81.578	(40.737)	(59.424)	(100.161)
Por diferencias temporarias	(39.969)	(30.630)	(23.347)	(18.399)	(6.245)	(118.590)	(2.793)	21.265	18.472
Base imponible (Resultado fiscal)	**16.707**	**89.677**	**32.855**	**9.188**	**17.722**	**166.149**	**17.767**	**56.154**	**73.921**
Impuesto corriente a devolver / (pagar)	12.532	(16.455)	(4.112)	(1.581)	1.925	(7.691)	6.452	(10.058)	(3.606)
Total ingreso / (gasto) por impuesto Corriente	(4.098)	(21.522)	(8.402)	(1.136)	(6.010)	(41.168)	(4.425)	(13.735)	(18.160)
Total ingreso / (gasto) por Impuesto Diferido	(9.810)	(7.351)	(5.317)	(5.616)	(1.743)	(29.837)	(6.960)	(27.987)	(34.947)
Total ingreso / (gasto) por otros	198	—	1.098	(540)	(67)	689	(28)	69	41
Total ingreso / (gasto) por Impuesto sobre las ganancias	**(13.710)**	**(28.873)**	**(12.621)**	**(7.292)**	**(7.820)**	**(70.316)**	**(11.413)**	**(41.653)**	**(53.066)**

En relación con el cálculo del gasto por impuesto sobre las ganancias de España, el Grupo ha realizado su mejor estimación compensando bases imponibles negativas de ejercicios anteriores con la limitación del 70% del resultado positivo del ejercicio 2023, teniendo en cuenta la reciente sentencia del Tribunal Constitucional de 18 de enero de 2024 (cuestión de inconstitucionalidad 2577/2023) en la que el pleno declaró inconstitucional por unanimidad determinadas medidas en el Impuesto sobre Sociedades introducidas por el Real Decreto-Ley 3/2016, de 2 de diciembre.

Deducciones generadas por el Grupo consolidado fiscal de la Sociedad Dominante

Al 31 de diciembre de 2023, el Grupo Fiscal dispone de incentivos fiscales pendientes de aplicación de acuerdo con el siguiente detalle:

Año de Origen	Deducción pendiente de aplicar	Importe en miles de euros
2008 a 2022	Deducción para incentivar determinadas actividades	78
2015 a 2022	Deducción IT	1.969
2013 a 2014	Otras	185
		2.232

Directiva Pilar 2

El grupo está dentro del alcance de las reglas relativas a Pilar 2 de la OCDE. En el seno de la Unión Europea, el pasado 15 de diciembre de 2022 se adoptó la Directiva sobre el Pilar 2 (Directiva UE2022/2523) según la cual las grandes multinacionales con una facturación global superior a 750 millones de euros en al menos dos de los cuatro ejercicios anteriores estarán sujetas a dichas reglas, que básicamente buscan una imposición mínima sobre beneficios.

La sociedad matriz del grupo es MINT, entidad residente en Tailandia, que tiene su participación a través de su filial íntegramente participada residente en Singapur MHG Continental Holding Pte. Ltd. Tanto Tailandia como Singapur han expresado su intención de implementar Pilar 2, no obstante, a la fecha de presentación de la información financiera, aún no se ha aprobado la normativa que ampare dicha implementación.

En España, el pasado 20 de diciembre de 2023 se publicó el Anteproyecto de Ley por el que se establece un impuesto complementario para garantizar un nivel mínimo global de imposición para los grupos multinacionales y los grupos nacionales de gran magnitud. Según el texto del Anteproyecto, la Ley surtirá efectos para los periodos impositivos que se inicien a partir del 31 de diciembre de 2023, excepto en lo que se refiere a la regla de beneficios insuficientemente gravados, que tendrá efectos para los periodos impositivos que se inicien a partir del 31 de diciembre de 2024.

Dado que la legislación relativa a Pilar 2 no está en vigor a la fecha de presentación de la información financiera, el grupo no tiene la correspondiente exposición al impuesto corriente en el ejercicio 2023. El grupo aplica la excepción al reconocimiento e información a revelar activos y pasivos por impuestos diferidos en relación con los impuestos de Pilar 2, con arreglo a las modificaciones a la NIC 12 de mayo de 2023.

Bajo la legislación de Pilar 2, el grupo estaría obligado a pagar un impuesto adicional por la diferencia entre el tipo impositivo efectivo GloBE por jurisdicción y el tipo mínimo del 15%. Todas las entidades del grupo tienen un tipo impositivo efectivo que excede el 15%, excepto para España, Bélgica, Chile y Sudáfrica cuyo tipo impositivo efectivo es 12,3%, 14,3%, -8,1% y -0,2% respectivamente.

	España	Bélgica	Chile	Sudáfrica
Resultado antes de impuestos	96.620	12.741	2.036	2.081
Impuesto sobre las ganancias	(11.875)	(1.819)	165	3
Tipo impositivo efectivo	12,3 %	14,3 %	(8,1) %	(0,1) %

No obstante lo anterior, el grupo está en proceso de evaluar su exposición a la legislación Pilar 2 para cuando entre en vigor. Las conclusiones del estudio realizado por el grupo apuntan a que podría no estar expuesto a pagar el impuesto adicional en estas jurisdicciones debido al impacto de ajustes o exenciones específicas previstas en la normativa actualmente vigente sobre Pilar 2.

Debido a la complejidad para aplicar la legislación vigente y calcular el ingreso GloBE, teniendo en cuenta además que aún falta por aprobarse legislación muy relevante a estos efectos, el impacto cuantitativo de la legislación aprobada o sustancialmente aprobada no es todavía razonablemente estimable. La entidad está actualmente trabajando con especialistas fiscales para ayudarles a realizar dicha estimación y, cuando se apruebe la legislación, a aplicarla.

18.- OTROS PASIVOS NO CORRIENTES

El detalle del epígrafe “Otros pasivos no corrientes” es el siguiente:

	Miles de Euros	
	2023	2022
A coste amortizado:		
Subvenciones de capital	1.300	1.496
Pasivo por adquisición de inversión	3.150	3.150
Otros pasivos	19.093	18.047
Total	**23.543**	**22.693**

La línea “Otros pasivos” incluye el aplazamiento de diversos compromisos con administraciones públicas a largo plazo por importe de 9.433 miles de euros (12.556 miles de euros en 2022).

19.- PROVISIONES

El detalle de las Provisiones del ejercicio así como los principales movimientos registrados son los siguientes:

	Miles de Euros				
	Saldo a 1/1/2023	Dotaciones	Aplicaciones/ Reversiones	Traspasos y otros movimientos	Saldo a 31/12/2023
Provisiones no corrientes:					
Provisión Incentivos a largo plazo para el personal	3.612	2.579	—	(2.135)	4.056
Provisión para pensiones y obligaciones similares	20.511	9.508	(4.869)	—	25.150
Otras reclamaciones	17.880	3.318	(6.514)	—	14.684
	42.003	**15.405**	**(11.383)**	**(2.135)**	**43.890**
Provisiones corrientes:					
Provisión Incentivos a corto plazo para el personal	—	3.029	—	2.135	5.164
Otras Provisiones	7.339	—	(6.460)	—	879
	7.339	**3.029**	**(6.460)**	**2.135**	**6.043**
Total	**49.342**	**18.434**	**(17.843)**	**—**	**49.933**

	Miles de Euros				
	Saldo al 01/01/2022	Dotaciones	Aplicaciones/ Reversiones	Traspasos y otros movimientos	Saldo al 31/12/2022
Provisiones no corrientes:					
Provisión Incentivos a largo plazo para el personal	1.117	2.495	—	—	3.612
Provisión para pensiones y obligaciones similares	26.915	4.714	(11.118)	—	20.511
Otras reclamaciones	16.029	3.568	(1.861)	144	17.880
	44.061	**10.777**	**(12.979)**	**144**	**42.003**
Provisiones corrientes:					
Otras Provisiones	3.475	6.584	(2.576)	(144)	7.339
	3.475	**6.584**	**(2.576)**	**(144)**	**7.339**
Total	**47.536**	**17.361**	**(15.555)**	**—**	**49.342**

Plan de Incentivos para el personal

La Compañía implantó en 2022 el Plan de Incentivos a Largo Plazo 2022-2025 ("Performance Cash Plan"), mediante el cual se concede un importe en metálico a abonar en caso de que se cumplan los objetivos establecidos al respecto.

El Plan tiene una duración de 5 años, dividiéndose en tres ciclos con la siguiente duración cada uno de ellos:

- Primer Ciclo 2022-2024 cuyo abono se producirá en 2025 (vigente).
- Segundo Ciclo 2023-2025 cuyo abono se producirá en 2026 (vigente).
- Tercer Ciclo 2024-2026 cuyo abono se producirá en 2027 (pendiente de lanzamiento en 2024).

Estos planes consisten en la promesa de entrega de una cantidad en metálico a los beneficiarios. La cantidad final a entregar está condicionada por el grado de cumplimiento del EBITDA/Beneficio Neto Recurrente de cada año del plan.

El cálculo de la consecución del objetivo del EBITDA/Beneficio Neto para cada ciclo se determina de la siguiente forma:

- Si el grado de consecución del objetivo EBITDA/Beneficio Neto recurrente del Grupo es menor al 90%, no se abonará importe alguno en concepto de incentivo a largo plazo.
- Si el grado de consecución del objetivo EBITDA/Beneficio Neto recurrente del Grupo se sitúa entre el 90% y el 100%, se abonará el 100% de incentivo a largo plazo.
- Si el grado de consecución del objetivo EBITDA/Beneficio Neto recurrente del Grupo es superior a 100% y menor a 120%, el grado resultado final de ese año se hará por interpolación lineal.
- Si el grado de consecución del objetivo EBITDA/Beneficio Neto recurrente del Grupo es del 120% o superior, se abonará, como máximo, el 120% de incentivo a largo plazo.

Asimismo, en 2022 la Compañía lanzó un incentivo a Largo plazo "Performance Cash Plan" de un solo ciclo con una duración de dos años. Dicho incentivo comenzó su devengo el 1 de enero de 2022 y terminó el 31 de diciembre de 2023 y consiste en la promesa de entrega de una cantidad en metálico a los beneficiarios calculada como un porcentaje del salario fijo en función de su nivel de responsabilidad. La cantidad final a entregar está condicionada por grado de cumplimiento del EBITDA Recurrente de cada año del plan (2022 y 2023).

Para el cómputo de cada año de la consecución del objetivo del EBITDA, es condición indispensable que el Beneficio Neto Recurrente de ese año sea igual o mayor que cero. De otro modo, el nivel de cumplimiento del objetivo del EBITDA de dicho año sería 0.

La consecución final de este incentivo ha sido: 115,99%. Además, a la vista de la gestión extraordinaria del equipo directivo, más allá de la consecución del EBITDA, el Consejo de Administración ha decidido incrementar el incentivo a abonar dentro del límite global que establece la política de remuneraciones vigente en 2023 respecto a la retribución variable plurianual.

Tanto el Plan como el incentivo bienal se dirige a un número de aproximadamente 100 beneficiarios. Los beneficiarios deben permanecer en el Grupo al final de cada ciclo, sin perjuicio de las excepciones que se consideren oportunas, así como alcanzarse los umbrales mínimos consecución de cada uno de los objetivos.

Provisión para pensiones y obligaciones similares

La cuenta "Provisión para pensiones y obligaciones similares" incluye principalmente, el fondo de pensiones de determinados empleados de la unidad de negocio de Holanda, así como el T.F.R. "Trattamento di fine rapporto" en Italia, o cantidad que se paga a todos los trabajadores en Italia en el momento en que, por cualquier motivo, causan baja en la empresa. Es un elemento más de la retribución, cuyo pago viene diferido y que se va dotando anualmente en relación a la retribución, tanto fija como variable y tanto dineraria como en especie, y es evaluada periódicamente. El importe anual a provisionar es igual a la retribución dividida entre 13,5. La revaluación del fondo acumulado anual se hace a un tipo de interés fijo del 1,5% más el 75% del aumento del IPC.

Dentro de este epígrafe se incluyen diversos premios de jubilación, vinculación y/o permanencia que se encuentran contemplados en los Convenios Colectivos que son de aplicación en España.

La provisión incluye un impacto por modificaciones del cálculo actuarial de la misma por un importe negativo por 3.888 miles de euros neto de impuestos, como se detalle en el estado global consolidado (positivo por 5.462 miles de euros en 2022).

El detalle de las principales hipótesis utilizadas en el cálculo del pasivo actuarial es el siguiente:

	2023		2022	
	Holanda	Italia	Holanda	Italia
Tipos de descuento	3,5%	2,42% -1,94%	3,75%	2,23% - 1,67%
Tasa anual esperada de crecimiento salarial	0,5%	1,40% - 2,60%	2,75%	1,40% - 2,60%
Rentabilidad esperada de los activos afectos al plan	0,33%	0,04%	0,39%	0,04%

	2023	2022
	España	España
Tipos de descuento	3,59% - 3,9%	3,28%- 3,45%
Tasa anual esperada de crecimiento salarial	2,5%	2,5%

Otras reclamaciones

La línea "Otras reclamaciones" incluye provisiones por litigios y riesgos que el Grupo considera probable que ocurran. Entre los más significativos se encuentran las provisiones creadas con motivo de la demanda recibida en el proceso de reclamación de incumplimientos contractuales en una promoción inmobiliaria, así como otras reclamaciones recibidas por la resolución de determinados contratos de arrendamiento donde se reclaman determinadas cantidades (Nota 22).

20.- ACREEDORES COMERCIALES Y OTRAS CUENTAS POR PAGAR

Al 31 de diciembre, el detalle de este epígrafe del estado de situación financiera consolidado es el siguiente:

	Miles de Euros	
	2023	2022
Acreedores comerciales y otras cuentas por pagar	301.441	263.618
Anticipos de clientes	55.476	42.891
Cuentas a pagar con entidades relacionadas (Nota 24)	1.913	2.955
Administraciones Públicas acreedoras (Nota 17)	49.058	37.925
Total	**407.888**	**347.389**

"Acreedores comerciales y otras cuentas por pagar" recoge las cuentas a pagar derivadas de la actividad comercial típica del Grupo. En este epígrafe se incluyen 40.107 miles de euros (43.236 miles de euros, al 31 de diciembre de 2022) correspondientes a acreedores por operaciones de confirming.

La línea "Anticipos de clientes" incluye, principalmente, depósitos de clientes derivados de la actividad hotelera del Grupo.

INFORMACIÓN SOBRE LOS APLAZAMIENTOS DE PAGO EFECTUADOS A PROVEEDORES. DISPOSICIÓN ADICIONAL TERCERA. "DEBER DE INFORMACIÓN" DE LA LEY 11/2013, DE 26 DE JULIO

A continuación se detalla la información requerida en la Disposición Adicional Tercera de la Ley 15/2010 de 5 de julio y modificada por la Resolución de 29 de enero de 2016, del Instituto de Contabilidad y Auditoría de Cuentas y por la Ley 18/2022, de 28 de septiembre, de creación y crecimiento de empresas, sobre la información a incorporar en la memoria de las cuentas anuales en relación con el periodo medio de pago a proveedores en operaciones comerciales de sociedades españolas.

	2023	2022
	Días	
PERIODO MEDIO DE PAGO A PROVEEDORES	65	79
RATIO DE OPERACIONES PAGADAS	65	80
RATIO DE OPERACIONES PENDIENTES DE PAGO	65	63

	Importe (miles de euros)	
TOTAL PAGOS REALIZADOS	367.428	315.527
TOTAL PAGOS PENDIENTES	20.351	23.404

Los datos expuestos en el cuadro anterior sobre pagos a proveedores de sociedades españolas hacen referencia a aquellos que por su naturaleza son acreedores comerciales por deudas con suministradores de bienes y servicios, de modo que incluyen los datos relativos a la partida de "Acreedores comerciales y otras cuentas por pagar" del pasivo corriente del estado de situación financiera consolidado.

Durante el ejercicio 2023 el volumen monetario de facturas pagadas en un periodo inferior al máximo establecido en la normativa de morosidad fue de 204.704 miles de euros (139.876 miles de euros en 2022) representando un 56% (44% en 2022) del volumen monetario total de facturas; el número de facturas pagadas en un periodo inferior al máximo establecido en la normativa de morosidad fue de 110 miles de euros (66 miles de euros en 2022) representando un 62% (41% en 2022) del volumen total de facturas.

El periodo medio de pago a proveedores se ha calculado como la media ponderada de los dos ratios que a continuación se explican:

- Ratio de operaciones pagadas: periodo medio de pago de las operaciones pagadas en cada ejercicio ponderado por el importe de cada operación.
- Ratio de operaciones pendientes de pago: plazo medio existente entre fecha de factura y fecha de cierre del ejercicio ponderado por el importe de cada operación.

La Sociedad ha reducido significativamente el periodo de pago máximo a proveedores comerciales en comparación con los ejercicios anteriores. Esto ha sido resultado de diversas medidas enfocadas al redimensionamiento de los recursos existentes, así como renegociación de contratos, implementación de mejoras tecnológicas en el procesamiento de las facturas y otras acciones de distinto ámbito enfocadas a la recuperación del ratio legal (establecido en 60 días) y que están mostrando sus resultados en comparación con el ejercicio anterior.

21.- OTROS PASIVOS CORRIENTES

La composición de este epígrafe al 31 de diciembre es la siguiente:

	Miles de Euros	
	2023	2022
Remuneraciones pendientes de pago	55.210	60.911
Acreedores varios	9.805	15.241
Otros pasivos	109	118
Total	**65.124**	**76.270**

Las remuneraciones pendientes de pago incluyen principalmente el devengo de salarios fijos y variables no liquidados así como provisiones por vacaciones no disfrutadas.

22.- GARANTÍAS COMPROMETIDAS CON TERCEROS Y RECLAMACIONES EN CURSO

Al 31 de diciembre de 2023, el Grupo tenía un total de 41.903 miles de euros en avales bancarios económicos o financieros emitidos por diversas entidades bancarias (39.114 miles de euros en 2022).

De los 41.903 miles de euros en avales bancarios, 35.038 miles de euros garantizan obligaciones de contratos de arrendamiento y otros relativos a la operativa habitual del Grupo en diversos países, y 6.865 miles de euros son avales emitidos ante organismos públicos por temas de índole administrativa o técnica.

Al 31 de diciembre de 2023, el Grupo tiene contratadas pólizas de seguro para la cobertura de riesgos por daños en bienes materiales, pérdida de beneficios y responsabilidad civil. El capital asegurado cubre suficientemente los activos y riesgos mencionados.

Compromisos con terceros

- En el marco de los nuevos proyectos de desarrollo dentro del curso ordinario de los negocios, en los cuales las filiales del grupo actúan como arrendatarias o gestoras, la matriz del Grupo otorga garantías personales en favor de terceros en garantía de sus obligaciones contractuales, emite habitualmente pagarés en pago de dichas obligaciones y acuerda regímenes de penalizaciones en caso de incumplimientos contractuales.
- Asimismo, en el marco de la financiación del grupo se han otorgado garantías personales y reales en cumplimiento de las obligaciones garantizadas bajo los contratos de financiación (Nota 16).

Reclamaciones en curso

Los principales activos y pasivos contingentes para el Grupo a la fecha de formulación de las presentes cuentas anuales consolidadas se detallan a continuación:

- Se ha demandado a una sociedad del Grupo en Alemania por la resolución de un contrato de arrendamiento y reclamación de determinadas cantidades, incluyendo daños y perjuicios.

- Se ha demandado a una sociedad del Grupo en Italia solicitando daños y perjuicios en el marco de un contrato de prestación de servicios, habiéndose desestimado la demanda en primera instancia y en apelación, habiendo adquirido firmeza la resolución. Se ha presentado una demanda contra dos sociedades del Grupo reclamando el pago de cuotas a entidades de gestión de derechos desde el 1 de enero de 2008 hasta el 31 de mayo de 2013, así como una cantidad indeterminada por el periodo posterior hasta que se dicte sentencia más intereses y costas. El procedimiento ha finalizado tras la inadmisión del recurso de casación interpuesto por la demandante, deviniendo firme la sentencia en apelación que fijaba una cuantía inferior a la reclamada, encontrándose pendiente de liquidación.

- Se ha presentado una demanda de reclamación de cantidad contra una sociedad del Grupo relativa al pago de cuotas de una entidad de gestión relativa a las anualidades 2018, 2019, habiéndose desestimado íntegramente la demanda en primera instancia, encontrándose actualmente el procedimiento en fase de apelación.

- Se ha presentado una demanda de reclamación de daños y perjuicios contra una sociedad del Grupo en el marco de una relación societaria, que ha sido íntegramente desestimada en fase de apelación, si bien esta sentencia se ha presentado recurso de casación, que se encuentra pendiente de admisión.

- Se han presentado demandas de reclamación de cantidad, en el marco de distintos procesos de renegociación de rentas en los que se encuentra la Compañía, en los que se han obtenido sentencias parcialmente favorables, se han llegado a acuerdos extrajudiciales o bien se encuentran en tramitación.

- En el marco de un procedimiento judicial en el que la Compañía solicitaba que se declare ajustada a derecho la resolución de un contrato de arrendamiento, la demandada ha contestado solicitando, entre otros, el pago de las rentas dejadas de abonar como consecuencia de la citada resolución, encontrándose actualmente el procedimiento pendiente de celebración de juicio.

- Con ocasión de los acuerdos alcanzados en el año 2014 por la venta de las acciones que NH Hotel Group, S.A. ostentaba en la sociedad Sotogrande, S.A., el Grupo acordó subrogarse en la posición de Sotogrande, S.A. respecto de determinadas reclamaciones, asumiendo todos los derechos y obligaciones relativos a los mismos, y que se resumen en:

  - Posición demandante en los procesos contra los agentes de la construcción por vicios constructivos en veinticinco viviendas y por responsabilidad contractual, donde se han obtenido sentencias parcialmente favorables.

  - Posición demandada en un proceso de reclamación de cantidades de una promoción inmobiliaria por vicios constructivos, donde se ha obtenido sentencia parcialmente favorable .

- Un antiguo accionista del Grupo, ha solicitado la anulación de determinados acuerdos adoptados en el Consejo de Administración, habiéndose desestimado íntegramente la demanda, encontrándose actualmente el procedimiento en fase de apelación.

Los Administradores de la Sociedad Dominante estiman que el hipotético quebranto al Grupo como consecuencia de estos litigios no afectaría significativamente al patrimonio del Grupo.

23.- INGRESOS Y GASTOS

23.1 Ingresos

El desglose del saldo de estos epígrafes del estado del resultado consolidado es el siguiente:

	Miles de Euros	
	2023	2022
Alojamiento de habitaciones	1.574.858	1.260.486
Restauración	382.536	302.450
Salones y otros	140.484	109.566
Alquileres y otros servicios	61.117	49.855
Ingresos ordinarios	**2.158.995**	**1.722.357**
Subvenciones de explotación	(558)	33.218
Otros ingresos de explotación	5.780	4.809
Otros ingresos	**5.222**	**38.027**
Resultado neto de la enajenación de activos no corrientes	**(239)**	**2.771**
Total	**2.163.978**	**1.763.155**

En la línea "Alquileres y otros servicios" se recoge el ingreso procedente de los cánones facturados a hoteles operados en régimen de gestión y los servicios prestados por el Grupo a terceros.

En la línea Subvenciones de explotación se han registrado las ayudas recibidas por importe de 4,2 millones de euros de subvenciones recibidas por parte del gobierno alemán e italiano para compensar el descenso en ventas producido por el Covid-19. En contraposición se ha registrado una reversión de 4,8 millones de euros correspondiente al ajuste de las subvenciones estimadas a recibir por parte del gobierno austriaco. Dicho gobierno, está llevando a cabo la revisión de las cuentas justificativas de las subvenciones solicitadas y por lo tanto los importes registrados no pueden considerarse definitivos hasta que dichas comprobaciones se encuentren finalizadas.

El desglose del importe neto de la cifra de negocios por mercados geográficos es como sigue:

	Miles de Euros	
	2023	2022
Italia	459.740	350.930
Sur de Europa y EE.UU.	629.788	525.798
Europa Central	471.826	354.025
Benelux	461.367	372.333
Latinoamérica	135.708	118.593
Servicios Centrales	566	678
Total	**2.158.995**	**1.722.357**

23.2 Resultado de explotación

Gastos de personal

La composición de este epígrafe del estado del resultado consolidado se desglosa a continuación en:

	Miles de Euros	
	2023	2022
Sueldos, salarios y asimilados	401.316	336.094
Cargas sociales	97.976	79.315
Indemnizaciones	1.637	937
Aportaciones a planes de pensiones y similares	12.991	11.359
Otros gastos sociales	16.995	13.438
Total	**530.915**	**441.143**

El número medio de personas empleadas por la Sociedad Dominante y las sociedades consolidadas por integración global en el ejercicio, distribuido por categorías profesionales, es el siguiente:

	2023	2022
Dirección general del Grupo	9	8
Directores y Jefes de Departamento	1.537	1.454
Técnicos	1.047	929
Comerciales	903	699
Administrativos	138	135
Resto de personal	8.802	7.770
Total	**12.436**	**10.995**

En el cálculo del número medio de personas, el Grupo no ha considerado el personal cuyo contrato de duración es inferior a dos días.

Al 31 de diciembre, la distribución por sexos y categorías profesionales del personal en plantilla es la siguiente:

	2023		2022	
	Hombres	Mujeres	Hombres	Mujeres
Dirección general del Grupo	7	2	6	2
Directores y Jefes de Departamento	886	694	864	647
Técnicos	522	582	514	493
Comerciales	304	696	257	580
Administrativos	53	100	49	94
Resto de personal	4.754	5.018	4.321	4.624
Total	**6.526**	**7.092**	**6.011**	**6.440**

El número medio de personas con discapacidad mayor o igual al 33% empleada directamente por la Sociedad Dominante y las sociedades consolidadas por integración global en España en el ejercicio, distribuido por categorías profesionales, es el siguiente:

	2023	2022
Directores y Jefes de Departamento	2	4
Técnicos	13	12
Comerciales	3	2
Administrativos	7	4
Resto de personal	88	79
Total	**113**	**101**

La edad media de la plantilla del Grupo es de aproximadamente 40,0 años, con una antigüedad media de permanencia en el mismo de 8,4 años (41,1 años y 10,5 años respectivamente en 2022).

Otros gastos de explotación

La composición de este epígrafe del resultado consolidado es la siguiente:

	Miles de Euros	
	2023	2022
Arrendamientos (Nota 7)	201.905	126.541
Externalización de servicios	151.245	124.356
Comisiones y rappels a clientes	126.713	103.919
Suministros	95.740	69.999
Mantenimiento y limpieza	56.158	49.763
Lavandería y gastos relacionados	49.146	38.647
Gastos asociados con tecnologías de la información	40.802	37.372
Marketing y merchandising	31.384	20.107
Impuestos, seguros y tasas	36.887	33.854
Asesorías	18.197	17.970
Otros servicios exteriores	107.310	96.677
Total	**915.487**	**719.205**

En el ejercicio 2023 el Grupo ha experimentado una mejora en el nivel de actividad de su negocio hotelero lo que ha supuesto un incremento de algunos gastos operativos directamente relacionados con el nivel de actividad, como son los suministros, mantenimiento y limpiezas y el servicio de lavandería, entre otros. Asimismo, el aumento registrado en los ingresos por alojamiento de habitaciones explica un incremento de los gastos de comisiones de agencias asociados así como el gasto de arrendamientos asociado a las rentas variables.

Durante los ejercicios 2023 y 2022, los honorarios relativos a los servicios de auditoría de cuentas y otros servicios prestados por el auditor de las cuentas anuales consolidadas del Grupo, así como los honorarios por servicios facturados por las entidades vinculadas a éste por control, propiedad común o gestión han sido los siguientes:

	Miles de Euros	
	2023	2022
Por servicios de auditoría	704	571
Otros servicios de verificación	251	335
Total auditoría y servicios relacionados	**955**	**906**
Servicios de asesoramiento fiscal	—	—
Otros servicios	392	91
Total otros servicios	**392**	**91**
Total servicios profesionales	**1.347**	**997**

Adicionalmente, entidades vinculadas a la red internacional del auditor de las cuentas anuales consolidadas han facturado al Grupo los siguientes servicios:

	Miles de Euros	
	2023	2022
Por servicios de auditoría	992	1.044
Otros servicios de verificación	260	240
Total auditoría y servicios relacionados	**1.252**	**1.284**
Servicios de asesoramiento fiscal	37	120
Otros servicios	134	192
Total otros servicios	**171**	**312**
Total	**1.423**	**1.596**

Durante el ejercicio 2023, otras firmas de auditoría distintas a al auditor de las cuentas anuales consolidadas o entidades vinculadas a esta sociedad por control, propiedad común o gestión, han prestado servicios de auditoría de cuentas a las sociedades que componen el Grupo cuyos honorarios han ascendido a 171 miles de euros (89 miles de euros en 2022). Así mismo, los honorarios devengados en el ejercicio 2023 por dichas firmas relativos a servicios de asesoramiento fiscal han sido de 578 miles de euros (324 miles de euros en 2022) y a otros servicios de 535 miles de euros (508 miles de euros en 2022).

23.3 Resultado financiero

Ingresos financieros

El desglose del saldo de ingresos financieros es el siguiente:

	Miles de Euros	
	2023	2022
Ingresos por intereses	10.746	2.156
Otros ingresos financieros	1.736	4.336
Total	**12.482**	**6.492**

Los ingresos por intereses corresponden a la remuneración de los depósitos a corto plazo (Nota 14).

Gastos financieros

El desglose del saldo de gastos financieros es el siguiente:

	Miles de Euros	
	2023	2022
Gastos por intereses	29.561	35.771
Gastos de formalización de deudas y registro a valor razonable	2.593	4.012
Gastos financieros de deuda	**32.154**	**39.783**
Gastos financieros por arrendamientos (Nota 7)	**85.608**	**81.073**
Gastos financieros por medios de pagos	26.297	19.749
Efecto financiero por actualización de provisiones y otros pasivos financieros	128	27
Otros Gastos financieros	**26.425**	**19.776**

La disminución de la línea "Gastos por intereses" se debe principalmente a la disminución de deuda financiera bruta (excluyendo los pasivos por arrendamiento) a lo largo del ejercicio 2022 y 2023 (repago total y voluntario del préstamo sindicado con garantía ICO por importe de 250.000 miles de euros, así como el préstamo de la filial americana por 50.000 miles de dólares firmado en 2018 y con vencimiento en julio de 2023) (Nota 16).

La disminución de la linea "Amortización gastos de formalización de deudas" se debe a la amortización anticipada de los gastos de formalización de deuda asociados a los pasivos financieros cancelados durante el ejercicio 2022 y 2023 (Nota 16).

Los gastos por intereses corresponden a deudas valoradas a coste amortizado.

El epígrafe "Gastos financieros por medios de pago" se ha incrementado consecuencia del aumento de la actividad.

Resultado por exposición a hiperinflación

Este epígrafe recoge el efecto neto registrado en el estado de resultado consolidado derivado de la aplicación de la normativa contable en relación con los estados financieros de las filiales argentinas desde la fecha de primera aplicación desde 2018 (Nota 2.6.4).

Otro resultado financiero

	Miles de Euros	
	2023	2022
Variación de valor razonable en instrumentos financieros	(799)	831
Resultado operaciones financieras y otras	2.338	23.560
Deterioro de inversiones financieras	(2.277)	2.051
Total	**(738)**	**26.442**

Dentro del epígrafe "Resultado de operaciones financieras y otras" se encuentra registrado el ingreso por el precio adicional obtenido de la venta de participaciones en una sociedad dueña de un hotel en Francia en 2011. Por otra parte dentro de deterioro de inversiones financieras se encuentra registrado el deterioro de una inversión financiera en Méjico debido a la evolución del tipo de cambio euro-peso y del euro-dólar.

24.- OPERACIONES CON PARTES VINCULADAS

Se consideran “partes vinculadas” al Grupo, adicionalmente a las entidades dependientes, asociadas y multigrupo, el “personal clave” de la Dirección de la Sociedad Dominante (miembros de su Consejo de Administración y los Directores, junto a sus familiares cercanos), así como las entidades sobre las que el personal clave de la Dirección pueda ejercer una influencia significativa o tener su control.

A continuación se indican las transacciones realizadas por el Grupo durante el ejercicio con las partes vinculadas a éste, distinguiendo entre accionistas significativos, miembros del Consejo de Administración y Directores de la Sociedad

Dominante y otras partes que han sido vinculadas durante el ejercicio aunque hayan cesado su condición de accionista al cierre del ejercicio. Las condiciones de las transacciones con las partes vinculadas son equivalentes a las que se dan en transacciones hechas en condiciones de mercado:

	Miles de Euros		
	2023		
Gastos e Ingresos	Accionistas Significativos	Entidades asociadas o del Grupo	Total
Gastos:			
Recepción de servicios	3.986	—	3.986
Otros gastos	362	—	362
	4.348	**—**	**4.348**
Ingresos:			
Contratos de gestión o colaboración	347	2.133	2.480
Otros ingresos	1.393	—	1.393
	1.740	**2.133**	**3.873**

	Miles de Euros		
	2022		
Gastos e Ingresos	Accionistas Significativos	Entidades asociadas o del Grupo	Total
Gastos:			
Gastos financieros	—	—	—
Recepción de servicios	2.084	—	2.084
Otros gastos	1.547	—	1.547
	3.631	**—**	**3.631**
Ingresos:			
Ingresos financieros	—	372	372
Contratos de gestión o colaboración	5.184	1.679	6.863
Otros ingresos	1.204	—	1.204
	6.388	**2.051**	**8.439**

En el epígrafe “Contratos de gestión o colaboración” referente a accionistas significativos, se recogen las cantidades que, en virtud del contrato de gestión hotelera suscrito con Grupo Minor, se han devengado en concepto de cánones de gestión a favor del Grupo NH durante el ejercicio.

Transacciones con partes vinculadas

El 18 de diciembre de 2023 el Grupo NH suscribió un contrato de compraventa de acciones con MHG Continental Holding Pte. LTD. por el cual adquirió el 100% del capital social de la sociedad Minor Continental Holding S.à r.l., propietaria a su vez, directa o indirectamente, de las acciones de las sociedades Hotelagos, S.A., Minor Hotels Portugal, S.A. y Minor Luxury Hotels Vilamoura, S.A.. Dichas sociedades son titulares de la propiedad, de la concesión administrativa o del contrato de arrendamiento de los siguientes activos hoteleros: Anantara Vilamoura Algarve Resort, Tivoli Lagos Algarve Resort, NH Marina Portimão Resort, NH Sintra Centro y Tivoli The Residences at Victoria Golf Club.

Con la Operación se dió cumplimiento a lo previsto en el Contrato Marco suscrito entre el Grupo NH y Minor el 7 de febrero de 2019 respecto a las áreas geográficas de preferencia de cada una de las partes. A través de la Operación la Sociedad refuerza su presencia en el mercado portugués adquiriendo la propiedad de una cartera de hoteles que ya venía operando desde junio de 2019 en virtud de un acuerdo de gestión con Minor.

La contraprestación satisfecha el 18 de diciembre de 2023 ascendió a un desembolso en efectivo de 133.208 miles de euros, basándose en el valor de los activos de acuerdo a un valor de empresa, combinado con una posición financiera neta. La

razonabilidad de dicha contraprestación se basó en un informe de valoración de emitido por Kroll Advisory, S.L., como experto independiente, de fecha 4 de diciembre de 2023.

Asimismo se contó para la operación con un informe de razonabilidad desde el punto de vista tributario en materia de precios de transferencia emitido por Deloitte Asesores Tributarios, S.L.U. con fecha 5 de diciembre de 2023, y un informe de Uría Menéndez Abogados, S.L.P., de fecha 13 de diciembre de 2023 en el que se constató que los términos y condiciones del contrato de compraventa son en su conjunto coherentes con los de una operación negociada en condiciones de mercado entre partes independientes y se ajustan a la práctica habitual de mercado para operaciones de adquisición en el sector inmobiliario hotelero en la zona geográfica afectada. Asimismo, la operación fue aprobada por el Consejo de Administración, previo informe favorable de la Comisión de Auditoría y Control, y con el voto a favor de todos sus miembros a excepción de los consejeros dominicales nombrados por Minor International Public Company Ltd. ("Minor"), que se abstuvieron de participar en la deliberación y votación del acuerdo.

Saldos con partes vinculadas

	Miles de Euros	
	2023	2022
Cuentas a cobrar con entidades relacionadas (Nota 13)	2.376	3.609
Cuentas a cobrar a empresas asociadas (corto plazo) (Nota 13)	858	643
Préstamos a empresas asociadas (Nota 13)	—	10.969
Menos: deterioro valor (Nota 13)	—	(9.502)
Total Activo	**3.234**	**5.719**

	Miles de Euros	
	2023	2022
Cuentas a pagar con entidades relacionadas (Nota 20)	(969)	(2.027)
Cuentas a pagar a empresas asociadas (Nota 20)	(944)	(928)
Total	**(1.913)**	**(2.955)**

A 31 de diciembre de 2023 el Grupo tiene un saldo neto pendiente de cobro de 1.407 miles de euros con el Grupo Minor (2.376 miles de euros registrados como cuenta por cobrar y 969 miles de euros registrados como cuentas a pagar). A 31 de diciembre de 2022 el Grupo tenía un saldo neto pendiente de cobro de 1.582 miles de euros con el Grupo Minor (3.609 miles de euros registrados como cuenta por cobrar y 2.027 miles de euros registrados como cuentas a pagar).

25.- INFORMACIÓN POR SEGMENTOS

El Comité de Dirección es el órgano encargado de la toma de decisiones relativas a los segmentos del Grupo. El Comité de Dirección monitorea los resultados operativos en base a tres regiones geográficas con el fin de tomar decisiones sobre la asignación de recursos y las evaluaciones de desempeño. Cada una de las regiones geográficas está liderada por su propio Managing Director que reportan al Comité de Dirección.

Las forma de gestión de las tres regiones geográficas sumada a los servicios corporativos, definen los segmentos geográficos del Grupo:

- BUSE (Sur de Europa y EEUU): incluye Italia, España, Portugal, Francia, Andorra, Túnez y Estados Unidos. Dentro del segmento la información a través de la cual se gestiona por parte de la Dirección se presenta separando Italia de los demás países.
- BUNE: dentro del segmento la información de gestión se agrupa entre Europa Central (que incluye: Alemania, Austria, Republica Checa, Hungría, Polonia, Rumania, Eslovaquia y Suiza) y Benelux (que incluye: Holanda, Bélgica, Luxemburgo, Irlanda y Reino Unido).
- BUAM (Latinoamérica, que incluye: Argentina, Brasil, Chile, Colombia, Cuba, Ecuador, Haití, México y Uruguay).

El cuadro siguiente muestra el desglose de determinados saldos de la cuenta de pérdidas y ganancias consolidados del Grupo:

	Miles de Euros (2023)						
	BUSE		BUNE				
	Italia	Sur de Europa y EEUU	Europa Central	Benelux	BUAM	Servicios Centrales	TOTAL
Ingresos ordinarios	459.740	629.788	471.826	461.367	135.708	566	2.158.995
Otros ingresos	2.217	1.169	(2.055)	887	326	2.678	5.222
Beneficios/(Pérdidas) netas por deterioro de activos	11.005	770	(13.302)	1.845	492	—	810
Amortizaciones	(55.291)	(81.903)	(86.195)	(41.676)	(11.809)	(15.487)	(292.361)
Ingresos financieros	8	4.140	605	69	6.177	1.483	12.482
Gastos financieros	(15.568)	(47.668)	(60.429)	(22.756)	(10.344)	12.578	(144.187)
Resultado por exposición a hiperinflación (IAS 29)	—	—	—	—	301	—	301
Resultado de entidades valoradas por el método de la participación	—	(1)	—	—	773	43	815
Impuesto sobre las ganancias	(28.873)	(14.945)	(7.292)	(12.621)	(7.820)	1.235	(70.316)

	Miles de Euros (2022)						
	BUSE		BUNE				
	Italia	Sur de Europa y EEUU	Europa Central	Benelux	BUAM	Servicios Centrales	TOTAL
Ingresos ordinarios	350.930	525.798	354.025	372.333	118.593	678	1.722.357
Otros ingresos	13.431	1.377	17.538	3.446	305	1.930	38.027
Beneficios/(Pérdidas) netas por deterioro de activos	6.812	4.330	1.875	6.936	(13.138)	—	6.815
Amortizaciones	(49.437)	(80.922)	(77.984)	(41.157)	(11.430)	(16.393)	(277.323)
Ingresos financieros	36	151	340	1	1.607	4.357	6.492
Gastos financieros	(19.107)	(27.756)	(46.779)	(23.810)	(9.046)	(14.134)	(140.632)
Resultado por exposición a hiperinflación (IAS 29)	—	—	—	—	4.384	—	4.384
Resultado de entidades valoradas por el método de la participación	—	—	—	—	(64)	(385)	(449)
Impuesto sobre las ganancias	(30.556)	(11.595)	(5.004)	(9.849)	3.756	182	(53.066)

2023

	Miles de euros						
	2023						
	TOTAL	BUSE		BUNE		BUAM	Servicios Centrales
		Italia	Sur de Europa y EEUU	Europa Central	Benelux		
OTRA INFORMACIÓN							
Adiciones inmovilizado material y otros intangibles	253.042	37.439	143.361	18.863	26.001	12.913	14.465
Amortizaciones	(292.361)	(55.291)	(81.903)	(86.195)	(41.676)	(11.809)	(15.487)
Beneficios /(Pérdidas) por deterioro de activos	810	11.005	770	(13.302)	1.845	492	—
ESTADO DE SITUACIÓN FINANCIERA							
ACTIVO							
Activos por segmentos	4.158.907	801.204	1.026.056	958.862	865.342	326.078	181.365
Inversiones contabilizadas aplicando el método de la participación	43.719	—	928	—	—	5.672	37.119
Activo total consolidado	**4.202.626**	**801.204**	**1.026.984**	**958.862**	**865.342**	**331.750**	**218.484**
PASIVO							
Pasivos y patrimonio por segmentos	4.202.626	801.204	1.026.984	958.862	865.342	331.750	218.484
Pasivo y Patrimonio Neto total consolidado	**4.202.626**	**801.204**	**1.026.984**	**958.862**	**865.342**	**331.750**	**218.484**

2022

	Miles de euros						
	2022						
	TOTAL	BUSE		BUNE		BUAM	Servicios Centrales
		Italia	Sur de Europa y EEUU	Europa Central	Benelux		
OTRA INFORMACIÓN							
Adiciones inmovilizado material y otros intangibles	55.368	10.809	9.727	11.436	10.797	6.571	6.028
Amortizaciones	(277.323)	(49.437)	(80.922)	(77.984)	(41.157)	(11.430)	(16.393)
Beneficios /(Pérdidas) por deterioro de activos	6.815	6.812	4.330	1.875	6.936	(13.138)	—
ESTADO DE SITUACIÓN FINANCIERA							
ACTIVO							
Activos por segmentos	4.067.364	702.788	828.081	1.069.082	861.060	339.742	266.611
Participaciones en empresas asociadas	41.935	—	929	—	—	4.620	36.386
Activo total consolidado	**4.109.299**	**702.788**	**829.010**	**1.069.082**	**861.060**	**344.362**	**302.997**
PASIVO							
Pasivos y patrimonio por segmentos	4.109.299	702.788	829.010	1.069.082	861.060	344.362	302.997
Pasivo y Patrimonio Neto total consolidado	**4.109.299**	**702.788**	**829.010**	**1.069.082**	**861.060**	**344.362**	**302.997**

26.- REMUNERACIÓN Y OTRAS MANIFESTACIONES DEL CONSEJO DE ADMINISRACIÓN Y LA ALTA DIRECCIÓN

Los Órganos de Administración de la Sociedad Dominante tienen la siguiente composición a 31 de diciembre:

- Consejo de Administración 10 miembros en 2023 (10 miembros a 31 de diciembre de 2022),

- Comisión de Auditoría y Control 3 miembros a 2023 (3 miembros a 31 de diciembre de 2022),
- Comisión de Nombramientos y Retribuciones 3 miembros a 2023 (3 miembros a 31 de diciembre de 2022).

26.1 Remuneración del Consejo de Administración

El importe devengado durante el ejercicio por los miembros de los Órganos de Administración de la Sociedad Dominante en concepto de retribuciones de los Consejeros Ejecutivos, atención estatuaria, dietas y otros conceptos es el siguiente:

	Miles de Euros	
Concepto retributivo	2023	2022
Retribución fija	1.536	1.288
Retribución variable a corto plazo	1.013	895
Retribución variable a largo plazo	1.637	714
Dietas en la Sociedad Dominante	6	3
Atenciones estatutarias en la Sociedad Dominante	305	377
Indemnizaciones/otros	30	23
Primas de seguro de vida	14	12
Total	**4.541**	**3.312**

Al 31 de diciembre de 2023, los miembros del Consejo de Administración son 10 personas, tres mujeres y siete hombres (10 personas en 2022, con una única mujer).

La composición del Consejo de Administración se modificó con ocasión de la celebración de la Junta General de Accionistas en junio del 2023 y la dimisión de los Consejeros José María Cantero, Fernando Lacadena y Alfredo Fernandez Agra. En ese momento, se incorporaron como Consejeros Independientes María Segimón de Manzanos, Miriam González-Amezqueta López y Tomás López Fernebrand. Se incluye la remuneración de los consejeros salientes hasta su desvinculación y la de los entrantes desde su nombramiento.

En relación al capítulo "Operaciones sobre acciones y/u otros instrumentos financieros" se ha tomado en consideración la retribución a largo plazo objetiva devengada. Se incluye la retribución en especie (vehículos y seguro médico) en el apartado "Otros".

Información adicional en el Informa Anual de Remuneraciones de los consejeros.

26.2 Retribuciones de la Alta Dirección

La remuneración de los miembros del Comité de Dirección, excluido quien simultáneamente tiene la condición de miembro del Consejo de Administración (cuyas retribuciones han sido detalladas anteriormente), se detalla a continuación:

	Miles de Euros	
	2023	2022
Retribuciones dinerarias	2.476	2.375
Retribuciones en especie	126	110
Otros	1306	627
Total	**3.908**	**3.112**

Los miembros de la Alta Dirección ascienden a 6 a 31 de diciembre de 2023 (5 miembros a 31 de diciembre de 2022) excluyendo al CEO, al Chief Operations Officer y a la Chief Assets and Development Officer por su condición de consejeros ejecutivos.

En el apartado "Retribuciones dinerarias" se incluye la retribución fija y variable a corto plazo devengada en su totalidad hasta el 31 de diciembre de 2023.

Dentro del concepto retribuciones en especie se incluye el vehículo y el coste de los seguros.

El apartado Otros, toma en consideración la retribución objetiva a largo plazo devengada en 2023.

26.3 Información en relación con situaciones de conflicto de intereses por parte de los Administradores

Durante el ejercicio 2023 Minor International Public Company Limited ("Minor"), accionista indirecto mayoritario del Grupo (95,87%) y representado en el Consejo a través de cuatro Consejeros dominicales, y el Grupo han suscrito una serie de Operaciones Vinculadas, que constan desglosadas en el Informe Anual de la Comisión de Auditoría y Control, y han realizado transacciones derivadas de Operaciones Vinculadas aprobadas en años anteriores que constan desglosadas en la Nota 24 de esta Memoria. La suscripción de dichas Operaciones Vinculadas se ha realizado siempre en estricto cumplimiento de las reglas establecidas en la normativa aplicable y el Procedimiento para Conflictos de Interés y Operaciones Vinculadas con Accionistas Significativos, Consejeros y Alta Dirección de NH Hotel Group, S.A. aprobado por el Consejo de Administración en fecha 11 de noviembre de 2021. Todas las transacciones suscritas con Minor (y/o su grupo de sociedades) han contado con el informe previo de la Comisión de Auditoría y Control, se han firmado en condiciones de mercado y con la participación de asesores externos, y en cumplimiento con lo dispuesto en el Acuerdo Marco firmado entre las partes el 7 de Febrero de 2019, que regula, entre otros, el ámbito de actuación de los respectivos grupos hoteleros encabezados por el Grupo y Minor, a través de la identificación de áreas o zonas geográficas preferentes, los mecanismos necesarios para prevenir y dar respuesta a posibles conflictos de interés, así como para la realización de operaciones con partes vinculadas y desarrollo de oportunidades de negocio. El referido Acuerdo Marco fue debidamente comunicado al Mercado mediante Hecho Relevante y consta publicado de forma íntegra en la página web de la Compañía.

Durante todas las reuniones tanto de la Comisión de Auditoría y Control, como del Consejo que versaban sobre algún asunto relacionado con Minor, los Consejeros dominicales se ausentaron de las reuniones, no habiendo, en consecuencia participado, ni en el debate, ni en la adopción del acuerdo correspondiente.

Adicionalmente, y cuando la operación vinculada así lo requiere, la Sociedad informa de los detalles de la transacción al Mercado, tal y como se hizo mediante el comunicado remitido a la CNMV el 18 de diciembre de 2023, describiendo de forma pormenorizada la operación suscrita con Minor en relación con la operación en Portugal, cuya revisión, estudio y aprobación ha cumplido de forma escrupulosa con las normas de buen gobierno.

27.- RIESGOS AMBIENTALES, SOCIALES Y DE GOBIERNO

El Consejo de Administración de la Sociedad Dominante es el órgano responsable de la supervisión del sistema de gestión de riesgos, y la Comisión de Auditoría y Control apoya al Consejo en la supervisión de la eficacia del control interno, la auditoría interna y los sistemas de gestión de riesgos.

Los órganos de gobierno reciben con periodicidad trimestral, al menos, información relativa a los principales riesgos a los que está expuesto el Grupo y de los recursos de capital disponibles para hacer frente a ellos, además de información relativa al cumplimiento de los límites fijados en el apetito de riesgo.

En este sentido, como en años anteriores, en 2023, la Comisión de Auditoría y Control ha supervisado y validado la actualización del Mapa de Riesgos y la correcta implantación de los planes de acción que contribuyen a mitigar total o parcialmente los principales riesgos.

De los 78 riesgos de los que consta el catálogo de riesgos del Grupo de 2023, se ha llevado a cabo un análisis para identificar aquellos relacionados con criterios *ESG (Environmental, Social and Governance)*, habiendo resultado que un 47% del total de riesgos identificados, son calificados como tal.

Al estar integrado dentro del Modelo de Gestión de Riesgos de la Compañía, el Mapa de Riegos ESG sigue las mismas fases del proceso, entre las que se incluyen la respuesta a los Riesgos, el seguimiento y control y medidas de mitigación adoptadas.

Adicionalmente, todos los riesgos y oportunidades derivados del cambio climático han sido identificados y cuantificados siguiendo las recomendaciones del del Task Force on Climate-related Financial Disclosures (TCFD).

Más información sobre el modelo de gestión de riesgos del Grupo en el apartado 9. Gestión de Riesgos del Estado de Información no Financiera Consolidado 2023.

Estrategia de Sustainable Business

NH Hotel Group desempeña su actividad hotelera con la ambición de liderar el comportamiento responsable, generando un impacto positivo social y ambiental allí donde está presente, transmitiendo sus compromisos en derechos humanos, éticos y empresariales en su forma de trabajar en toda su cadena de valor: accionistas, clientes, socios, proveedores y empleados, a la vez que promueve alianzas responsables a través de dos pilares: UP FOR PLANET y UP FOR PEOPLE.

Como hito destacable, en mayo del 2022 se ha constituido el Comité Ejecutivo de Sostenibilidad, cuya principal función es la de dar soporte al Consejo de Administración en su labor de proporcionar seguimiento a la estrategia de sostenibilidad de NH Hotel Group. Este comité esta co-presidido por la Chief Assets & Development Officer y la Chief People & Sustainable Business Officer y donde todas las funciones con un impacto directo en la ejecución de la estrategia están representadas.

Convencida de que avanza en la dirección correcta para lograr los próximos retos que se fije en materia de sostenibilidad, la Compañía se encuentra alineada con los Objetivos de Desarrollo Sostenible (ODS) a los que puede contribuir, por lo que se compromete a continuar creando valor a largo plazo y a nivel global, en el marco de la Agenda 2030.

Más información sobre este Modelo y su desempeño durante 2023 está disponible en el apartado 10. Estrategia de Sustainable Business del Estado de Información no Financiera Consolidado 2023.

28.- EXPOSICIÓN AL RIESGO

La gestión de los riesgos financieros del Grupo está centralizada en la Dirección Financiera Corporativa con arreglo a las políticas aprobadas por el Consejo de Administración. Esta Dirección tiene establecidos los dispositivos necesarios para controlar, en función de la estructura y posición financiera del Grupo y de las variables económicas del entorno, la exposición a las variaciones en los tipos de interés y tipos de cambio, así como los riesgos de crédito, liquidez y precios de mercado, recurriendo en caso de necesidad a operaciones puntuales de cobertura. A continuación, se describen los principales riesgos financieros y las correspondientes políticas del Grupo:

Riesgo de crédito

Los principales activos financieros del Grupo son la tesorería y otros activos líquidos equivalentes (Nota 14), así como deudores comerciales y otras cuentas por cobrar (Nota 13). Con carácter general, el Grupo tiene su tesorería y otros activos líquidos equivalentes con entidades de elevado nivel crediticio y una parte de sus deudores comerciales y otras cuentas a cobrar están garantizados mediante fianzas, avales y anticipos de tour-operadores.

El Grupo no tiene una concentración significativa del riesgo de crédito con terceros, tanto por la diversificación de sus inversiones financieras, como por la distribución del riesgo comercial entre un gran número de clientes con reducidos períodos de cobro.

El Grupo tiene procedimientos formales para la detección de evidencias objetivas de deterioros en las cuentas de clientes por prestación de servicios. Como consecuencia de los mismos, se identifican las situaciones de retrasos importantes en los plazos de pago y los métodos a seguir para la estimación de la pérdida por deterioro en función de análisis individualizados de los mismos. El deterioro de valor de las cuentas a cobrar a clientes por prestación de servicios a 31 de diciembre de 2023 asciende a 4.621 miles de euros (4.398 miles de euros a 31 de diciembre de 2022) (Nota 13) y los saldos de clientes no incluidos en este deterioro a cierre del ejercicio gozan de una calidad crediticia suficiente, por lo que con dicho deterioro se considera cubierto el riesgo de crédito de estas cuentas a cobrar.

Riesgo de tipo de interés

El Grupo está expuesto, en relación con sus activos y pasivos financieros, a fluctuaciones en los tipos de interés que podrían tener un efecto adverso en sus resultados y flujos de caja. Con objeto de mitigar este riesgo, el Grupo ha amortizando voluntaria y anticipadamente en su totalidad el préstamo sindicado de 250.000 miles de euros con garantía ICO así como el préstamo de la filial americana por 50.000 miles de dólares con vencimiento en julio de 2023, reduciendo así su exposición a fluctuaciones en los tipos de interés. Asimismo, tiene establecidas políticas de control y la mayor parte de su deuda es a tipos fijos mediante la emisión de obligaciones senior garantizadas. Al 31 de diciembre de 2023, aproximadamente el 88% (70% a 31 de diciembre de 2022) de la deuda financiera bruta dispuesta está referenciada a tipos de interés fijos (sin tener en cuenta los pasivos por arrendamiento).

De acuerdo con los requisitos de información de la NIIF 7, el Grupo ha realizado un análisis de sensibilidad en relación con las posibles fluctuaciones de los tipos de interés que pudieran ocurrir en los mercados en que opera, sobre la base de dichos requisitos.

Mediante el análisis de sensibilidad, tomando como referencia el importe vivo de aquella financiación que tiene interés variable, realizamos la estimación del incremento de los intereses que existiría en caso de una subida de los tipos de interés de referencia.

- En caso de que la subida de los tipos de interés fuese del 25 p.b. el gasto financiero se incrementaría en 0.145 miles de euros más de intereses.
- En caso de que la subida de los tipos de interés fuese del 50 p.b. el gasto financiero se incrementaría en 0.290 miles de euros más de intereses.
- En caso de que la subida de los tipos de interés fuese del 100 p.b. el gasto financiero se incrementaría en 0.581 miles de euros más de intereses.

Los resultados en el patrimonio serían similares a los registrados en la cuenta de resultados pero teniendo en cuenta su efecto fiscal, de existir.

Por último, también se encuentran sujetos a riesgo de tipo de interés los activos financieros a largo plazo que se detallan en la Nota 12 de esta memoria.

Riesgo de tipo de cambio

El Grupo está expuesto a fluctuaciones de tipo de cambio que pueden afectar a sus ventas, resultados, fondos propios y flujos de caja, derivados fundamentalmente de:

- Inversiones en países extranjeros (principalmente en México, Argentina, Uruguay, Colombia, Chile, Ecuador, República Dominicana, Brasil, Panamá, Estados Unidos, Hungría y República Checa).
- Operaciones realizadas por sociedades del Grupo que desarrollan su actividad en países cuya moneda es distinta al euro (principalmente en México, Argentina, Uruguay, Colombia, Chile, Ecuador, República Dominicana, Brasil, Estados Unidos, Reino Unido, Hungría y República Checa).

En este sentido, el detalle del efecto sobre la diferencia de conversión de las principales monedas en el ejercicio 2023 ha sido:

	Miles de Euros	
	Diferencia de conversión	Variación vs 2022
Peso uruguayo	(4.197)	(101)
Peso mexicano	(12.612)	3.831
Peso colombiano	(32.757)	6.669
Peso chileno	14.538	(195)

La variación de la diferencia de cambio de las monedas arriba indicadas se debió principalmente a la evolución del tipo de cambio entre el 31 de diciembre de 2023 y el 31 de diciembre de 2022:

Tipo de cambio al cierre del ejercicio respecto al euro	2023	2022	Variación
Peso uruguayo	43,12	42,45	(1,58) %
Peso mexicano	18,72	20,86	10,26 %
Peso colombiano	4.347,83	5.263,16	17,39 %
Peso chileno	961,54	909,09	(5,77) %

Como se puede apreciar en la tabla la evolución del tipo de cambio de las monedas respecto al cierre del ejercicio anterior presenta el mismo signo que la evolución experimentada en el patrimonio neto asociada a dichas monedas.

A continuación, mostramos un detalle de la evolución del tipo de cambio medio de las monedas anteriormente referidas:

Tipo de cambio medio del ejercicio respecto al euro	2023	2022	Variación
Peso uruguayo	41,98	43,38	3,23 %
Peso mexicano	19,18	21,18	9,44 %
Peso colombiano	4.761,91	4.545,45	(4,76) %
Peso chileno	909,09	917,43	0,91 %

Para estas monedas se realizó un análisis para determinar si sería mejor aplicar un tipo de cambio medio mensual o medio acumulado no resultando de dicho análisis ninguna diferencia significativa.

Riesgo de liquidez

La exposición a situaciones adversas de los mercados de deuda o de capitales puede dificultar o impedir la cobertura de las necesidades financieras que se requieren para el desarrollo adecuado de las actividades del Grupo y su Plan Estratégico.

Asimismo, la continua concentración en el sistema bancario puede dificultar el acceso a los instrumentos financieros, así como garantías bancarias y financiación del capital circulante.

La gestión de este riesgo se centra en el seguimiento detallado del calendario de vencimientos de la deuda financiera del Grupo, así como en la gestión proactiva y el mantenimiento de líneas de crédito que permitan cubrir las necesidades previstas de tesorería.

La posición de liquidez del Grupo al 31 de diciembre de 2023 se basa en los siguientes puntos:

- El Grupo dispone de efectivo y equivalentes por un importe de 215.991 miles de euros.
- Disponible en líneas de crédito no dispuestas por importe de 303.987 miles de euros (Nota 16).

El Grupo dispone además de 40.101 miles de euros en líneas de confirming que utiliza para la gestión de parte de sus pagos con acreedores comerciales. Estas líneas se distribuyen entre varios bancos y dan cobertura a proveedores comerciales en diversos países de Europa (España, Alemania, Holanda, Italia, Bélgica, Austria y Luxemburgo).

Por último, el Grupo realiza previsiones de tesorería sistemáticamente para cada unidad de negocio y área geográfica en función de la capacidad para generar flujos de caja positivo procedente de las operaciones, con el objetivo de evaluar sus necesidades. Esta política de liquidez seguida por el Grupo asegura el cumplimiento de los compromisos de pago adquiridos sin tener que recurrir a la obtención de fondos en condiciones gravosas, De esta manera, se hace un seguimiento continuo de la posición de liquidez del Grupo.

Riesgo de precios de mercado

El Grupo está expuesto a riesgos relacionados con las fluctuaciones de precios de los bienes y servicios. Estos riesgos se gestionan fundamentalmente en el proceso de compras.

En un entorno inflacionario el Grupo se puede ver impactado de diversas maneras como por ejemplo, a través de incrementos en suministros de productos y servicios, en costes salariales, en el coste de alquiler de los hoteles en arrendamiento. El riesgo de inflación se puede amortiguar, entre otros, mediante la diversificación de los proveedores de suministros, la renegociación de contratos existentes que incluyan clausulas de protección, una estrategia comercial focalizada en maximizar el precio medio en la venta de las habitaciones hoteleras y la identificación de medidas de eficiencia en costes operativos.

Por otro lado, las disrupciones en la cadena de suministro, acentuadas por las tensiones geopolíticas han provocado una presión al alza en el precio de suministros de productos y servicios, especialmente en la energía que han aumentado drásticamente en Europa con su reflejo en el coste de estos suministros y en los servicios intensivos en el uso de energía como por ejemplo los servicios de lavandería. Como se ha mencionado anteriormente estos riesgos se gestionan, entre otros, mediante la diversificación de los proveedores de suministros, la renegociación de contratos existentes y la identificación de medidas de eficiencia en costes operativos.

29.- HECHOS POSTERIORES

Con posterioridad al 31 de diciembre de 2023 no se ha producido ningún hecho posterior significativo.

ANEXO I: SOCIEDADES DEPENDIENTES

A continuación se presentan datos sobre las sociedades dependientes de la Sociedad Matriz al 31 de diciembre de 2023:

Sociedad Participada	Domicilio de la participada	Actividad principal de la sociedad participada	% de participación de la sociedad matriz en la participada	% de derechos de voto controlados por la sociedad matriz
Agaga, s.r.o.	Chequia	Hotel Business	100 %	100 %
Aguamarina S.A.	Rep. Dominicana	Servicios a empresas	100 %	100 %
Airport Hotel Frankfurt-Raunheim, GmbH & Co. KG	Frankfurt	Real Estate	94 %	94 %
Aldon Beteiligungs GmbH	Pullach i.Isartal	Holding	100 %	100 %
Artos Beteiligungs, GmbH	Munich	Holding	100 %	100 %
Astron Immobilien, GmbH	Munich	Holding	100 %	100 %
Atlantic Hotel Exploitatie, B.V.	Den Haag	Hotel Business	100 %	100 %
Capredo Investments, GmbH	Suiza	Holding	100 %	100 %
Chartwell de México, S.A. de C.V.	México D.F.	Hotel Business	100 %	100 %
Chartwell de Nuevo Laredo, S.A. de C.V.	Nuevo Laredo	Hotel Business	100 %	100 %
Chartwell Inmobiliaria de Coatzacoalcos, S.A. de C.V.	Coatzacoalcos	Hotel Business	100 %	100 %
City Hotel, S.A.	Buenos Aires	Hotel Business	50 %	50 %
Columbia Palace Hotel, S.A.	Montevideo	Hotel Business	100 %	100 %
Coperama Benelux, B.V.	Amsterdam	Central de Compras	100 %	100 %
Coperama Central Europe Gmbh (*)	Berlin	Central de Compras	100 %	100 %
Coperama Colombia, S.A.S	Bogotá	Central de Compras	100 %	100 %
Coperama Holding, S.L.	Madrid	Central de Compras	100 %	100 %
Coperama Italia S.r.l.	Milano	Central de Compras	100 %	100 %
Coperama Mexico S.A. de C.V.	México D.F.	Central de Compras	100 %	100 %
Coperama Portugal, Unipessoal Lda	Portugal	Central de Compras	100 %	100 %
Coperama Spain, S.L.	Madrid	Central de Compras	100 %	100 %
Corporación Hotelera Oriental, S.A.	Santo Domingo	Holding	100 %	100 %
Dam 9 B.V.	Amsterdam	Servicios a empresas	100 %	100 %
De Sparrenhorst, B.V.	Nunspeet	Hotel Business	100 %	100 %
Desarrollo Inmobiliario Santa Fe Mexico, S.A. de C.V.	México D.F.	Hotel Business	50 %	50 %
Eurotels Chile S.A.	Chile	Holding	98 %	98 %
Exploitatiemaatschappij Caransa Hotel, B.V.	Amsterdam	Sin actividad	100 %	100 %
Exploitatiemaatschappij Hotel Best B.V.	Best	Sin actividad	100 %	100 %
Exploitatiemaatschappij Hotel Doelen, B.V.	Amsterdam	Hotel Business	100 %	100 %
Exploitatiemaatschappij Hotel Naarden, B.V.	Naarden	Hotel Business	100 %	100 %
Exploitatiemaatschappij Hotel Schiller, B.V.	Amsterdam	Hotel Business	100 %	100 %

(*) Las empresas pertenecientes al consolidado alemán hicieron uso de la exención prevista en la Sección 264, Párrafo 3 del Código de Comercio (HGB) en 2023.

(**) Las empresas pertenecientes al consolidado alemán hicieron uso de la exención prevista en la Sección 264, Párrafo 3 del Código de Comercio (HGB) y Sección 291 párrafo 1 del Código de Comercio (HGB) en 2023.

Sociedad Participada	Domicilio de la participada	Actividad principal de la sociedad participada	% de participación de la sociedad matriz en la participada	% de derechos de voto controlados por la sociedad matriz
Franquicias Lodge, S.A. de C.V.	México D.F.	Hotel Business	100 %	100 %
GCS Hotel Ltd.	Dublin	Hotel Business	100 %	100 %
Gestora hotelera del siglo XXI, S.A.	Barcelona	Hotel Business	100 %	100 %
Gran Círculo de Madrid, S.A.	Madrid	Restauración	99 %	99 %
Grupo Hotelero Monterrey, S.A. de C.V.	México D.F.	Hotel Business	100 %	100 %
Grupo Hotelero Queretaro, S.A. de C.V.	Querétaro	Hotel Business	57 %	57 %
Grupo Operador de Hoteles Santa Fe, S.A de C.V	México D.F.	Sin actividad	50 %	50 %
Heiner Gossen Hotelbetrieb, GmbH (*)	Berlin	Hotel Business	100 %	100 %
Highmark Geldrop, B.V.	Geldrop	Sin actividad	100 %	100 %
Highmark Hoofddorp, B.V.	Hoofddorp	Hotel Business	100 %	100 %
Hispana Santa Fe, S.A. de C.V.	México D.F.	Hotel Business	50 %	50 %
Holding Onroerend Goed d'Vijff Vlieghen B.V.	Amsterdam	Sin actividad	100 %	100 %
Hotel de Ville, B.V.	Groningen	Hotel Business	100 %	100 %
Hotel Exploitatie Maatschappij Amsterdam Noord B.V.	Amsterdam	Hotel Business	100 %	100 %
Hotel Exploitatie Maatschappij Leijenberghlaan Amsterdam B.V.	Amsterdam	Hotel Business	100 %	100 %
Hotel Exploitatie Maatschappij Capelle aan den Ijssel B.V.	Capelle a/d Ijssel	Hotel Business	100 %	100 %
Hotel Exploitatie Maatschappij Stationsstraat Amersfoort B.V.	Amersfoort	Hotel Business	100 %	100 %
Hotel Exploitatie Maatschappij Atlanta Rotterdam B.V.	Rotterdam	Hotel Business	100 %	100 %
Hotel Exploitatie Maatschappij Danny Kayelaan Zoetermeer B.V.	Zoetermeer	Hotel Business	100 %	100 %
Hotel Exploitatie Maatschappij Diegem N.V.	Diegem	Hotel Business	100 %	100 %
Hotel Exploitatie Maatschappij Eindhoven B.V.	Hilversum	Hotel Business	100 %	100 %
Hotel Exploitatie Maatschappij Epen Zuid-Limburg B.V.	Den Haag	Hotel Business	100 %	100 %
Hotel Exploitatie Maatschappij Flowermarket B.V.	Amsterdam	Sin actividad	100 %	100 %
Hotel Exploitatie Maatschappij Forum Maastricht B.V.	Maastricht	Hotel Business	100 %	100 %
Hotel Exploitatie Maatschappij Jaarbeursplein Utrecht B.V.	Utrecht	Hotel Business	100 %	100 %
Hotel Exploitatie Maatschappij Janskerkhof Utrecht B.V.	Utrecht	Hotel Business	100 %	100 %
Hotel Exploitatie Maatschappij Onderlangs Arnhem B.V.	Arnhem	Hotel Business	100 %	100 %
Hotel Exploitatie Maatschappij Spuistraat Amsterdam B.V.	Amsterdam	Hotel Business	100 %	100 %
Hotel Exploitatie Maatschappij Stadhouderskade Amsterdam B.V.	Amsterdam	Hotel Business	100 %	100 %
Hotel Exploitatie Maatschappij Van Alphenstraat Zandvoort B.V.	Hilversum	Hotel Business	100 %	100 %
Hotelagos S.A	Lagos	Hotel Business	100 %	100 %
Hotelera de Chile, S.A.	Santiago de Chile	Hotel Business	100 %	100 %
Hotelera de la Parra, S.A. de C.V.	México D.F.	Hotel Business	100 %	100 %
Hotelera Lancaster, S.A.	Buenos Aires	Hotel Business	50 %	50 %
Hotelera Norte Sur S.A	Chile	Real Estate	68 %	68 %

(*) Las empresas pertenecientes al consolidado alemán hicieron uso de la exención prevista en la Sección 264, Párrafo 3 del Código de Comercio (HGB) en 2023.

(**) Las empresas pertenecientes al consolidado alemán hicieron uso de la exención prevista en la Sección 264, Párrafo 3 del Código de Comercio (HGB) y Sección 291 párrafo 1 del Código de Comercio (HGB) en 2023.

Sociedad Participada	Domicilio de la participada	Actividad principal de la sociedad participada	% de participación de la sociedad matriz en la participada	% de derechos de voto controlados por la sociedad matriz
Hoteles Royal del Ecuador S.A. Horodelsa	Quito	Hotel Business	54 %	54 %
Hoteles Royal, S.A.	Bogota	Holding	98 %	98 %
Hotel Exploitatie Maatschappij Vijzelstraat Amsterdam B.V.	Amsterdam	Hotel Business	100 %	100 %
Hotels Bingen & Viernheim, GmbH & Co. KG	Munich	Real Estate	94 %	94 %
HR Quántica SAS	Bogota	Hotel Business	50 %	50 %
Iberinterbrokers, S.L.	Barcelona	Servicios a empresas	75 %	75 %
IMMO Hotel Belfort N.V.	Diegem	Real Estate	100 %	100 %
IMMO Hotel Brugge N.V.	Diegem	Real Estate	100 %	100 %
IMMO Hotel Diegem N.V.	Diegem	Real Estate	100 %	100 %
IMMO Hotel Gent N.V.	Diegem	Real Estate	100 %	100 %
IMMO Hotel GP N.V.	Diegem	Real Estate	100 %	100 %
IMMO Hotel Mechelen N.V.	Diegem	Real Estate	100 %	100 %
IMMO Hotel Stephanie N.V.	Diegem	Real Estate	100 %	100 %
Inmobiliaria Royal S.A	Chile	Real Estate	68 %	68 %
Inmobiliaria y financiera Chile S.A.	Santiago de Chile	Real Estate	100 %	100 %
Inversiones Chilenas, S.A.S	Bogotá	Hotel Business	98 %	98 %
Roco Hospitality Group, S.R.L.	Italia	Hotel Business	100 %	100 %
Jan Tabak, N.V.	Bussum	Hotel Business	84 %	84 %
Jolly Hotels Belgio S.A.	Bruselas	Real Estate	100 %	100 %
Jolly Hotels Deutschland GmbH (*)	Berlin	Hotel Business	100 %	100 %
Jolly Hotels Holland N.V.	Amsterdam	Holding	100 %	100 %
Jolly Hotels USA, Inc.	Wilgminton	Hotel Business	100 %	100 %
Koningshof, B.V.	Veldhoven	Hotel Business	100 %	100 %
Krasnapolsky Belgian Shares, B.V.	Hoofddorp	Holding	100 %	100 %
Krasnapolsky Hotels & Restaurants, N.V.	Amsterdam	Holding	100 %	100 %
Krasnapolsky Hotels, Ltd.	Somerset West	Hotel Business	100 %	100 %
Krasnapolsky ICT, B.V.	Hoofddorp	Sin actividad	100 %	100 %
Krasnapolsky International Holding, B.V.	Hoofddorp	Holding	100 %	100 %
Latina Chile, S.A.	Santiago de Chile	Hotel Business	100 %	100 %
Latina de Gestión Hotelera, S.A.	Buenos Aires	Hotel Business	100 %	100 %
Latina Holding S.A.U.	Buenos Aires	Holding	100 %	100 %
Latinoamericana Curitiba Administracao De Hoteis Ltda	Curitiba	Hotel Business	100 %	100 %
Latinoamericana de Gestion Hotelera, S.L.	Madrid	Holding	100 %	100 %
Leeuwenhorst Congres Center, B.V.	Noordwijkerhout	Hotel Business	100 %	100 %
Liberation Exploitatie, B.V.	Sprang Capelle	Hotel Business	100 %	100 %
Mateo Hotel Savona KG der Mateo Grundstuecksverwaltungsgesellschaft mbh& C.	Bolzano	Holding	100 %	100 %
Mateo Grundstuecksverwaltungsgesellschaft mbh	Pullach i.Isartal	Holding	100 %	100 %
Marquette Beheer, B.V.	Hoofddorp	Holding	100 %	100 %

(*) Las empresas pertenecientes al consolidado alemán hicieron uso de la exención prevista en la Sección 264, Párrafo 3 del Código de Comercio (HGB) en 2023.

(**) Las empresas pertenecientes al consolidado alemán hicieron uso de la exención prevista en la Sección 264, Párrafo 3 del Código de Comercio (HGB) y Sección 291 párrafo 1 del Código de Comercio (HGB) en 2023.

Sociedad Participada	Domicilio de la participada	Actividad principal de la sociedad participada	% de participación de la sociedad matriz en la participada	% de derechos de voto controlados por la sociedad matriz
Minor Continental Holding (Luxembourg) S.à r.l.	Luxemburgo	Hotel Business	100 %	100 %
Minor Hotels Portugal S.A	Lisboa	Hotel Business	100 %	100 %
Minor Luxury Hotels Vilamoura S.A.	Vilamoura	Hotel Business	100 %	100 %
Museum Quarter, B.V.	Amsterdam	Hotel Business	100 %	100 %
Nacional Hispana de Hoteles, S. de R.L. de C.V.	México D.F.	Hotel Business	100 %	100 %
New York Palace KFT	Budapest	Hotel Business	100 %	100 %
NH Atardecer Caribeño, S.A.	Madrid	Servicios a empresas	100 %	100 %
NH Belgium, cvba	Diegem	Holding	100 %	100 %
NH Brasil Abrasil Administraçao De Hoteis E Participadas Ltda.	Villa Olímpica	Servicios a empresas	100 %	100 %
NH Caribbean Management, B.V.	Hilversum	Management	100 %	100 %
NH Cash Link, S.L.	Madrid	Financiera	100 %	100 %
NH Central Europe Management, GmbH (*)	Berlín	Hotel Business	100 %	100 %
NH Central Europe, GmbH & Co. KG (**)	Berlín	Hotel Business	100 %	100 %
NH Central Reservation Office, S.A.	Madrid	Call Center	100 %	100 %
NH Ciutat de Reus, S.A.	Barcelona	Hotel Business	90 %	90 %
NH Europa, S.L.	Barcelona	Hotel Business	100 %	100 %
NH Financing Services S.a r.l.	Luxemburgo	Financiera	100 %	100 %
NH Hotels Finland Oy	Finlandia	Hotel Business	100 %	100 %
NH Holding Srl	Italia	Holding	100 %	100 %
NH Hotel Rallye Portugal, Lda.	Portugal	Hotel Business	100 %	100 %
NH Hotelbetriebs.-u. Dienstleistungs, GmbH (*)	Berlín	Hotel Business	100 %	100 %
NH Hotelbetriebs-u Entwicklungs, GmbH (*)	Berlín	Hotel Business	100 %	100 %
NH Hoteles Austria, GmbH	Viena	Hotel Business	100 %	100 %
NH Hoteles Deutschland, GmbH (**)	Berlín	Hotel Business	100 %	100 %
NH Hoteles España, S.A.	Barcelona	Hotel Business	100 %	100 %
NH Hoteles France S.A.S.	Francia	Hotel Business	100 %	100 %
NH Hoteles Switzerland GmbH	Zurich	Hotel Business	100 %	100 %
NH Hotels Czequia, s.r.o.	Praga	Hotel Business	100 %	100 %
NH Hoteles Polska, Sp. Zo.o.	Poznan	Hotel Business	100 %	100 %
NH Hotels USA, Inc.	Houston	Hotel Business	100 %	100 %
NH Hungary Szallodauzemelteto kft	Budapest	Hotel Business	100 %	100 %
NH Italia Real Estate, S.r.l.	Milano	Real Estate	100 %	100 %
NH Italia, S.p.A.	Milan	Hotel Business	100 %	100 %
NH Lagasca, S.A.	Madrid	Hotel Business	75 %	75 %
NH Las Palmas, S.A.	Gran Canaria	Hotel Business	75 %	75 %
NH Management Black Sea Srl	Bucarest	Hotel Business	100 %	100 %
NH Marbella Hotel, S.L.	Madrid	Sin actividad	100 %	100 %
NH Marin, S.A.	Barcelona	Hotel Business	50 %	50 %
NH Private Equity	Senningerberg	Holding	100 %	100 %
NH Private Equity, B.V.	Hoofddorp	Holding	100 %	100 %
NH Private Equity, B.V.	London	Holding	100 %	100 %

(*) Las empresas pertenecientes al consolidado alemán hicieron uso de la exención prevista en la Sección 264, Párrafo 3 del Código de Comercio (HGB) en 2023.

(**) Las empresas pertenecientes al consolidado alemán hicieron uso de la exención prevista en la Sección 264, Párrafo 3 del Código de Comercio (HGB) y Sección 291 párrafo 1 del Código de Comercio (HGB) en 2023.

Sociedad Participada	Domicilio de la participada	Actividad principal de la sociedad participada	% de participación de la sociedad matriz en la participada	% de derechos de voto controlados por la sociedad matriz
NH Strandgade APS	Copenhague	Hotel Business	100 %	100 %
NH The Netherlands, B.V.	Hoofddorp	Holding	100 %	100 %
NH Wilhelminakade Holding B.V.	Hoofddorp	Sin actividad	100 %	100 %
NHOW Amsterdam B.V.	Amsterdam	Hotel Business	100 %	100 %
NHOW London, Ltd.	Londres	Servicios a empresas	100 %	100 %
NHOW Rotterdam B.V.	Rotterdam	Hotel Business	100 %	100 %
Nuevos Espacios Hoteleros, S.A.	Madrid	Hotel Business	100 %	100 %
Objeckt Leipzig Messe GmbH &Co KG	Munich	Real Estate	94 %	94 %
Olofskapel Monumenten, B.V.	Amsterdam	Sin actividad	100 %	100 %
Onroerend Goed Beheer Maatschappij Atlanta Rotterdam, B.V.	Rotterdam	Real Estate	100 %	100 %
Onroerend Goed Beheer Maatschappij Capelle aan den Ijssel, B.V.	Capelle a/d Ijssel	Real Estate	100 %	100 %
Onroerend Goed Beheer Maatschappij Danny Kayelaan Zoetermeer, B.V.	Zoetermeer	Real Estate	100 %	100 %
Onroerend Goed Beheer Maatschappij Ijsselmeerweg Naarden, B.V.	Naarden	Real Estate	100 %	100 %
Onroerend Goed Beheer Maatschappij Kruisweg Hoofddorp, B.V.	Hoofddorp	Real Estate	100 %	100 %
Onroerend Goed Beheer Maatschappij Marquette Heemskerk, B.V.	Heemskerk	Sin actividad	100 %	100 %
Onroerend Goed Beheer Maatschappij Prins Hendrikkade Amsterdam, B.V.	Amsterdam	Sin actividad	100 %	100 %
Onroerend Goed Beheer Maatschappij Van Alphenstraat Zandvoort, B.V.	Zandvoort	Real Estate	100 %	100 %
Operadora Nacional Hispana, S.A. de C.V.	México D.F.	Hotel Business	100 %	100 %
Palacio de la Merced, S.A.	Burgos	Hotel Business	88 %	88 %
Palatium Amstelodamum, N.V.	Amsterdam	Hotel Business	100 %	100 %
Restaurant D'Vijff Vlieghen, B.V.	Amsterdam	Restauración	100 %	100 %
Royal Hotels Inc.	USA	Sin actividad	98 %	98 %
Royal Santiago Hotel S.A.	Chile	Hotel Business	66 %	66 %
Servicios Chartwell de Nuevo Laredo, S.A. de C.V.	Nuevo Laredo	Hotel Business	100 %	100 %
Servicios Corporativos Chartwell Monterrey, S.A. de C.V.	Monterrey	Hotel Business	100 %	100 %
Servicios Corporativos Hoteleros, S.A. de C.V.	México D.F.	Hotel Business	100 %	100 %
Servicios Corporativos Krystal Rosa, S.A. de C.V.	México D.F.	Hotel Business	100 %	100 %
Sociedad Hotelera Cien Internacional S.A.	Bogota	Hotel Business	63 %	63 %
Sociedad Hotelera Cotopaxi S.A.	Quito	Hotel Business	54 %	54 %
Sociedad Operadora Nh Royal Panama S.A.	Ciudad de Panamá	Hotel Business	98 %	98 %
The Marker Anantara Ltd.	Dublin	Holding	100 %	100 %
Toralo, S.A.	Montevideo	Hotel Business	100 %	100 %
Vela Secunda Omnium Primum VIII B.V.	Groningen	Hotel Business	50 %	50 %
Wilan Ander, S.L.	Madrid	Real Estate	100 %	100 %
Wilan Huel, S.L.	Madrid	Real Estate	100 %	100 %

(*) Las empresas pertenecientes al consolidado alemán hicieron uso de la exención prevista en la Sección 264, Párrafo 3 del Código de Comercio (HGB) en 2023.

(**) Las empresas pertenecientes al consolidado alemán hicieron uso de la exención prevista en la Sección 264, Párrafo 3 del Código de Comercio (HGB) y Sección 291 párrafo 1 del Código de Comercio (HGB) en 2023.

ANEXO II: EMPRESAS ASOCIADAS

Sociedad Participada	Domicilio de la participada	Actividad principal de la sociedad participada	% de participación de la sociedad matriz en la participada	% de derechos de voto controlados por la sociedad matriz
Borokay Beach, S.L.	Madrid	Hotel Business	50 %	50 %
Consorcio Grupo Hotelero T2, S.A. de C.V.	México D.F.	Hotel Business	10 %	10 %
Gente con actitud de servicios gecase, S.A. De C.V.	Puebla	Hotel Business	17 %	17 %
Hotelera del Mar, S.A.	Mar de Plata	Hotel Business	20 %	20 %
Inmobiliaria 3 Poniente, S.A. de C.V.	Puebla	Hotel Business	17 %	17 %
Mil Novecientos Doce, S.A. de C.V.	México	Hotel Business	25 %	25 %
Servicios Corporativos 1912, S.A. DE C.V	México	Hotel Business	25 %	25 %
Servicios Corporativos T2, S.A. DE C.V	México D.F.	Hotel Business	10 %	10 %
Sotocaribe, S.L.	Madrid	Holding	36 %	36 %

Informe de gestión consolidado del ejercicio terminado el 31 de diciembre de 2023

EVOLUCIÓN DE LOS NEGOCIOS Y SITUACIÓN DEL GRUPO

NH Hotel Group es un operador hotelero internacional y una de las compañías hoteleras urbanas de referencia a nivel mundial por número de habitaciones. El Grupo opera 350 hoteles y 55.626 habitaciones en 30 países con una presencia significativa en Europa.

El modelo de negocio centralizado le permite ofrecer un nivel de servicio consistente a sus clientes en los distintos hoteles de las diferentes regiones. La central corporativa y oficinas regionales ofrecen a los hoteles una amplia gama de funciones como ventas, revenue management, reservas, marketing, recursos humanos, gestión financiera y desarrollo de sistemas.

Esta flexible estructura operativa y financiera ha permitido al Grupo superar los grandes desafíos de los años anteriores por el bajo nivel de demanda. En el medio plazo, el Grupo se continuará beneficiando del reconocimiento de marca, las excelentes ubicaciones y el fuerte posicionamiento de mercado en Europa. Destacar que en el año 2023, según el estudio Brand Finance Hospitality, hemos sido reconocidos como la marca española con mayor valor, sexta de Europa y top 25 a nivel mundial.

Durante 2023, se ha consolidado la recuperación iniciada en 2021 tras la crisis económica generada por la pandemia del Covid-19. Así, la economía mundial creció un +3,1% comparado con un crecimiento del año anterior del +3,5%. Más concretamente, la zona Euro se presenta un crecimiento del +0,5% en 2023 (+3,4% en 2022).[1].

La recuperación económica mundial está resultando ser sorprendentemente resiliente tras la pandemia del Covid-19, la invasión rusa de Ucrania y la crisis del coste de vida. La inflación está disminuyendo más rápidamente de lo previsto tras tocar techo en 2022 y está afectando menos de lo esperado al empleo y la actividad económica, como resultado de la evolución favorable por el lado de la oferta y el endurecimiento de las políticas por parte de los bancos centrales, que ha mantenido ancladas las expectativas de inflación. A la vez, se espera que las elevadas tasas de interés dirigidas a combatir la inflación, unidas al retiro del respaldo fiscal en un contexto de deuda elevada, frenen el crecimiento en 2024.

Los cuatro países que aglutinan la mayor proporción de ventas y resultados del Grupo presentan desaceleración de sus tasas de crecimiento en el 2023: España (+2,4% en 2023 vs. +5,8% en 2022), Países Bajos (+0,6% en 2023 vs. +4,3% en 2022), Alemania (-0,3% en 2023 vs. +1,8% en 2022) e Italia (+0,7% 2023 vs. +3,7% en 2022). Por otro lado, el crecimiento en Latinoamérica fue del +2,5% en 2023 vs. +4,2% en 2022.

La inflación está disminuyendo más rápidamente de lo previsto en la mayoría de las regiones, mientras se disipan los problemas en el lado de la oferta y se aplica una política monetaria restrictiva. Si bien la inflación mundial ha disminuido, esto se debe principalmente al retroceso en los precios de la energía y los alimentos. Pero la inflación subyacente, que excluye los componentes volátiles de la energía y los alimentos, todavía permanece alta en muchos países. Se prevé que la inflación mundial disminuya de 9,2% en 2022 a 6,8% en 2023 y a 5,8% en 2024, niveles muy por encima del nivel fijado como objetivo y aún superiores a los observados antes de la pandemia (2017–19) de alrededor del 3,5%.

Según los datos de la OMT, en 2023 el turismo internacional alcanzó el 88% de los niveles registrados antes de la pandemia, con un número estimado de 1.300 millones de llegadas internacionales. Se prevé que la liberación de la demanda acumulada restante, el aumento de la conectividad aérea y una mayor recuperación de los mercados y destinos asiáticos apoyen una plena recuperación para finales de 2024. Europa, la región más visitada del mundo, alcanzó el 94% de los niveles logrados en 2019, apoyada por la demanda intrarregional y por los viajes provenientes de los Estados Unidos. África recuperó el 96% de los visitantes anteriores a la pandemia, y las Américas el 90%. Asia y el Pacífico alcanzaron el 65% de los niveles registrados antes de la pandemia, tras la reapertura de varios mercados y destinos.

Los últimos datos de la OMT también ponen de relieve le impacto económico de la recuperación. En 2023, según las estimaciones preliminares, los ingresos por turismo internacional alcanzaron 1,4 billones de dólares, aproximadamente el 93% de los 1,5 billones de dólares ingresados por los destinos en 2019. Las estimaciones preliminares de la contribución económica del turismo, medida en términos de producto interior bruto (PIB) directo del turismo, apuntan a 3,3 billones de dólares en 2023, o al 3% del PIB mundial. Esto indica una recuperación del PIB directo del turismo alcanzado antes de la pandemia, impulsado por el fuerte crecimiento del turismo nacional e internacional.

[1] Datos y estimaciones del FMI “World Economic Outlook” enero 2024.

Cabe resaltar la rápida recuperación de los resultados del Grupo explicada por la transformación operativa y financiera en los años anteriores a la pandemia así como las medidas adoptadas durante la misma.

El excelente desempeño del grupo en los años anteriores a la pandemia, es el resultado de una transformación completa, destacando la segmentación de marcas y el mayor posicionamiento en el segmento superior, la optimización del portfolio, las fuertes inversiones en reposicionamiento y sistemas de información para la estrategia de precios, el foco en la eficiencia y el control de costes y, por último, la reducción del endeudamiento financiero.

Este Plan marcaba como prioridades, impulsar los ingresos de la Compañía, incrementar su eficiencia, al tiempo que aprovechar sus fortalezas para nuevas oportunidades de reposicionamiento y la expansión orgánica como vía de crecimiento adicional.

Con la entrada de Minor International en el capital a finales del 2018 se abrió una nueva etapa de oportunidades mediante la creación de una plataforma hotelera global con presencia en cinco continentes. De esta forma, comenzó una nueva etapa en la que surgieron oportunidades adicionales como:

- Posibilidad de incrementar la base de clientes actuales, atrayendo la creciente demanda asiática a los mercados europeos.
- Economías de escala con socios comerciales, agencias de viajes y proveedores.
- Capacidad de utilizar un paraguas de marcas más amplio en nuevas geografías, esto es llevar las marcas de NH a las geografías de Minor y viceversa.
- Acceder al segmento de lujo con nuevas oportunidades de cambio de marca y la apertura y firma de nuevos hoteles en este segmento.
- Impulsar la estrategia de diversificación de segmentos, integrando el mercado de resorts en nuestros pilares de crecimiento.
- Integración de las operaciones de Tivoli en Europa bajo el paraguas de NH.
- Contar con los mejores equipos, impulsando el intercambio de talento.

La continua mejora de la experiencia del cliente se reforzó en el 2019 mediante el lanzamiento de varias iniciativas: “Fastpass”, una combinación de tres innovadores servicios -Check-in Online, Choose Your Room y Check-out Online-, que pone en manos del cliente todo el control sobre su estancia. Adicionalmente, “City Connection”, un nuevo servicio donde poder disfrutar de la ciudad sin límites. Bajo el lema “Stay in one hotel, enjoy them all”, NH Hotel Group presentó una selección de servicios que permite a los clientes disfrutar de ellos en cualquier hotel en la ciudad en la que se encuentren, independientemente del hotel en el que estén alojados, durante el tiempo que dure su estancia.

En el año 2021 y con el fin de adaptarnos a las nuevas tendencias de los viajeros de negocios se lanzaron una serie de iniciativas:

- *Extended Stay,* con descuentos de hasta un 35% en estancias superiores a 7 días para trabajar fuera de casa durante un período prolongado.
- *Smart Spaces,* una nueva propuesta B2B con espacios exclusivos para trabajar y organizar pequeñas reuniones de negocios aprovechando todos los beneficios de nuestros hoteles.
- *Hybrid Meetings,* para potenciar el valor de los eventos llegando a una mayor audiencia desde diferentes destinos combinando asistentes presenciales y virtuales.
- *NH+,* un nuevo enfoque del segmento corporativo hacia Pymes que fueron las primeras en retomar su actividad y nos ha permitido ampliar este segmento de clientes corporativos.

El levantamiento de las restricciones a la movilidad desde mediados de 2021 fue el factor clave para la recuperación del sector hotelero. El encarecimiento de los suministros y costes operativos, entre los que destacan los costes de personal, los costes de la energía y todos los costes vinculados a IPC, está jugando un papel importante en la rentabilidad de las empresas hoteleras, que en parte se está compensando por la estrategia para maximizar los precios.

El tamaño sigue siendo un factor relevante ya que las economías de escala permiten una mayor eficiencia en la gestión operativa. La fragmentación del sector hotelero en Europa sigue siendo alta y por tanto surgirán oportunidades para que la concentración del sector se acelere hacia modelos de negocio y de gestión más eficientes y sostenibles con mayores economías de escala.

Minor Hotels y NH Hotel Group han integrado sus marcas comerciales bajo un mismo paraguas corporativo presente en más de 50 países de todo el mundo. De esta forma, se ordena así un portfolio de más de 500 hoteles bajo ocho marcas: Anantara, Avani, Elewana, Oaks, NH Hotels, NH Collection, nhow y Tivoli, que completa un amplio y diverso espectro de propuestas hoteleras conectadas a las necesidades y deseos de los viajeros globales. Ambos grupos comparten actualmente su base de conocimiento y experiencia en el sector con el fin de materializar oportunidades a corto plazo, aprovechando la

complementariedad de sus carteras de hoteles definiendo una estrategia comercial global, la implementación de economías de escala con una base de clientes más amplia, explorar vías de desarrollo para todas sus marcas en distintas geografías y acceso a una base de talento compartido.

Por otro lado, durante 2021 NH Hotel Group ejecutó de manera proactiva una batería de iniciativas para reforzar la estructura de capital del Grupo, entre las que destacan la ampliación de capital, la refinanciación y extensión de los vencimientos de la deuda financiera y la desinversión de un activo relevante mediante una operación de sale & leaseback. Estos hitos alcanzados han permitido afrontar la recuperación del sector desde la mejor posición desde el punto de vista financiero y han permitido una rápida reducción del endeudamiento financiero que se inició en el año 2021 y ha continuado hasta el 2023.

Durante el 2022, el programa de fidelización NH Rewards pasó a llamarse NH Discovery tras la migración al programa Global Hotel Alliance del que forma parte Minor International. Esto nos permite participar y beneficiarnos de un programa de fidelización con una cifra de miembros superior a los 25 millones y más de 800 hoteles multimarca en más de 100 países. Los hoteles y los miembros de NH son complementarios con los de GHA, lo que supone una gran ventaja a la hora de ganar visibilidad en los principales mercados emisores y diferentes segmentos de negocio.

La digitalización ha sido y será clave en la evolución del sector. A través de la tecnología y la digitalización se mejora la experiencia de los clientes y se incrementa la eficiencia. El componente digital es clave para dar respuesta a las necesidades de seguridad y experiencia de los viajeros. La tecnología es un facilitador que complementa la labor de nuestros empleados, liberándoles de tareas administrativas para que puedan ofrecer una atención más personalizada a los clientes.

Cabe destacar que NH Hotel Group continúa a la vanguardia de la innovación. La transformación digital del Grupo ha permitido dotar de eficiencia a los procesos y sistemas, incrementar la capacidad de diferenciación respecto a la competencia, y continuar mejorando procesos básicos de la Compañía. Así, uno de los grandes logros fue el centralizar en un único sistema integrado todas sus propiedades y funciones. Esto permite a NH Hotel Group disponer de una plataforma digital 100% integrada: NH Digital Core Platform. Una solución tecnológica pionera en el sector que ha permitido integrar los sistemas de todos los hoteles del Grupo, y que se ha convertido en la base para que NH Hotel Group pueda ampliar su conocimiento del cliente, maximizar su eficiencia e innovar a gran escala en todas sus áreas de valor.

Al inicio de la recuperación tras la pandemia las empresas hoteleras experimentaron dificultades para encontrar trabajadores, y para ello el sector tuvo que volver a atraer talento mediante atractivos planes de carrera profesional que impulsen la formación y la flexibilidad laboral.

Respecto a los indicadores de calidad, NH Hotel Group se focaliza en la medición de la misma, utilizando fuentes de información y encuestas con un alto volumen de revisiones como de las evaluaciones recibidas. En este sentido, la puntuación media recibida por TripAdvisor en 2023 alcanza un 8,5, frente a un 8,4 de diciembre 2022. Adicionalmente la puntuación media en Google Reviews alcanzó un 8,9, en 2023 frente a un 8,7 de diciembre 2022. Dichas puntuaciones medias demuestran los altos niveles de calidad percibidos por los clientes de NH Hotel Group y la continua apuesta por la calidad.

Por otro lado, el Grupo ha iniciado en el ejercicio 2023 la operación de 6 nuevos hoteles en Berna, Coimbra, Alvor, Frankfurt, Trieste y Tenerife aportando 1.521 habitaciones. De esta manera, el Grupo alcanza al 31 de diciembre de 2023 un total de 350 hoteles con 55.626 habitaciones.

Además, el Grupo ha firmado 8 nuevos hoteles en 2023 con 1.143 habitaciones. Éstas firmas han sido bajo fórmulas de gestión y alquiler en Trieste, Helsinki, París, Guadalajara, Oporto y Viena. Las firmas han sido bajo las marcas NH, NH Collection, Tivoli y Anantara.

Respecto a la cifra de ingresos en el ejercicio 2023 alcanzó los 2.159 millones de euros, mostrando un incremento del 25 % (+436,6 millones de euros). El Beneficio del ejercicio atribuible a los accionistas de la Sociedad Dominante alcanzó los 128,1 millones de euros frente a 100,3 millones de euros en 2022. Dicho incremento se explica por el incremento en la actividad posterior y la consolidación de la recuperación durante el 2023.

Respecto a la situación de endeudamiento bruto en este ejercicio disminuyó desde los 610,7 millones de euros en diciembre 2022 a 483,0 millones de euros en diciembre 2023. Referente a la situación de tesorería y otros activos líquidos, a 31 de diciembre de 2023 asciende a 216 millones de euros (301,8 millones de euros a 31 de diciembre de 2022). Adicionalmente dicha liquidez se complementa con la línea de crédito sindicada por importe de 242,0 millones de euros (disponible en su totalidad a cierre de los ejercicios 2023 y 2022) y unas líneas de crédito a cierre de ejercicio 2023 por importe de 62,0 millones de euros.

Como consecuencia de la fuerte recuperación del negocio desde la primera parte del ejercicio 2022 y la mejora en la posición financiera, la calificación crediticia de NH Hotel Group ha sido revisada favorablemente por las Agencias de Rating en este ejercicio.. El 27 de abril de 2023, Fitch mejoró mejoró la perspectiva de estable a positiva, revisando el rating individual de NH desde "B" a "B+". Adicionalmente, el 20 de diciembre 2023, Moody´s mejoró la calificación crediticia desde "B2" a "B1" mejorando la perspectiva de estable a positiva. Cabe destacar que ambas agencias han declarado que NH afronta la recuperación con una satisfactoria flexibilidad financiera y capacidad de desapalancamiento con un relevante portfolio de activos en propiedad.

Como resultado de la oferta pública el 31 de octubre de 2018 y del proceso de compra de acciones en el mercado durante 30 días que finalizó el 8 de junio de 2023, Minor posee actualmente 417.728.222 acciones en NH Hotel Group, S.A. representando

el 95,87% de su capital social. Desde 2018, ambas compañías han comenzado a explorar oportunidades de creación de valor conjunto para los próximos años.

El pasado 18 de diciembre de 2023, NH Hotel Group anunció la adquisición de 5 hoteles en Portugal a Minor por un importe de 133 millones de euros. Con la operación se da cumplimiento a lo previsto en el Contrato Marco suscrito entre la Sociedad y Minor el 7 de febrero de 2019 respecto a las áreas geográficas de preferencia de cada una de las partes. A través de la operación NH refuerza su presencia en el mercado portugués de resorts adquiriendo la propiedad de una cartera de hoteles que ya venía operando desde junio de 2019 en virtud de un acuerdo de gestión con Minor, lo que le permitirá aprovechar las sinergias operativas y comerciales a través de la plataforma de NH en el sur de Europa y reforzar su estrategia actual de crecimiento en dicho segmento vacacional. Asimismo, con la Operación NH consolida una cartera de hoteles que representa una aportación incremental esperada de aproximadamente 11 millones de euros de EBITDA en 2024. Cabe destacar que la operación se ha llevado a cabo en condiciones de mercado y con la validación de asesores externos, resultando en que todo el negocio de Minor en Portugal pertenece ahora a NH Hotel Group.

ÉTICA

Sistema de cumplimiento

Desde 2014, NH Hotel Group ha impulsado la función de Cumplimiento con alcance en las siguientes áreas clave, entre otras:

- Código de Conducta.
- Modelo de Prevención de Riesgos Penales.
- Reglamento Interno de Conducta.
- Procedimiento de Conflictos de Interés.

En la actualidad, NH Hotel Group continúa implantando y reforzando medidas para fomentar y poner en valor la cultura de cumplimiento y la importancia de consolidar una cultura empresarial ética, promoviendo la conciencia entre todos los empleados sobre la relevancia no solo de cumplir con la normativa aplicable sino también de actuar éticamente y conforme a los principios y valores de la Compañía.

Código de Conducta

El impulso de la función de cumplimiento llevado a cabo por NH Hotel Group se basa en los principios y valores que contiene su Código de Conducta, el cual está traducido a siete idiomas, que están publicados en la web corporativa y la intranet, y se aplica en todos los países donde NH Hotel Group tiene actividad. Además, desde el 2017, a través de la App “My NH” los empleados de NH pueden acceder al Código de Conducta desde su dispositivo móvil. El personal de centros que operan bajo las marcas de NH Hotel Group, dispone también de una Guía Práctica y un documento de preguntas frecuentes.

El Código de Conducta tiene como objetivo determinar los principios, valores y normas que deben regir el comportamiento y la actuación de cada uno de los profesionales y directivos del Grupo, así como los miembros de los órganos de administración de las sociedades que lo integran y de los grupos de interés que interactúan con NH Hotel Group, como clientes, proveedores, competidores o accionistas, así como a las comunidades en las que NH opera sus hoteles.

En línea con su compromiso ético y las mejores prácticas de Gobierno Corporativo, NH Hotel Group realiza periódicamente campañas de comunicación, sensibilización y formación en materia de Cumplimiento. La responsabilidad de la aprobación del Código de Conducta recae en el Consejo de Administración del Grupo.

El Código de Conducta resume la conducta profesional que se espera de los empleados, altos directivos y miembros del Consejo de NH Hotel Group y su grupo de sociedades, los cuales están comprometidos a actuar con integridad, honestidad, respeto por la ley y profesionalidad en el desempeño de su actividad.

El Grupo NH está comprometido a cumplir con las leyes y regulaciones en los países y jurisdicciones en los que opera. Esto incluye, entre otras cosas, leyes y normativas sobre la salud y seguridad, discriminación, fiscalidad, privacidad de los datos, derechos humanos, competencia, anticorrupción, prevención de blanqueo de capitales y compromiso medioambiental.

El Código de Conducta es revisado periódicamente por la Oficina de Cumplimiento con el fin de adaptar y actualizar su contenido en los casos que proceda. A finales del año 2022, el Consejo de Administración de la Compañía aprobó una actualización del Código de Conducta, para adaptar el Código a las recientes novedades legislativas, observar los nuevos requerimientos legales y atender los estándares y mejores prácticas en lo que se refiere a cumplimiento, destacando la anonimización del Canal de Denuncias. El responsable de Auditoría Interna gestiona dicho Canal confidencial de Denuncias. El procedimiento para la gestión de las denuncias recibidas a través del Canal de Denuncias se especifica en detalle en el Código de Conducta y además está publicado, como un documento separado, en la página web. En dicho procedimiento se garantiza la confidencialidad y respeto en todas las fases del mismo, así como la no represalia.

En 2023, se ha informado de 65 presuntos incumplimientos del Código de Conducta, habiéndose ejecutado las medidas disciplinarias pertinentes y habiéndose dado respuesta a la totalidad de las 38 consultas recibidas.

Comité de cumplimiento

NH Hotel Group constituyó en 2014 el Comité de Cumplimiento, formado por ciertos miembros del Comité de Dirección que cuentan con suficiente conocimiento de las actividades de NH Hotel Group y a la vez disponen de la autoridad, autonomía e independencia necesarias para garantizar la credibilidad y carácter vinculante de las decisiones tomadas. Este órgano tiene la facultad de supervisar el cumplimiento de las áreas clave del Sistema de Cumplimiento: el Reglamento Interno de Conducta, el Procedimiento de Conflictos de Interés, el Código de Conducta y el Modelo de Prevención de Riesgos Penales del Grupo, entre otros.

El Comité de Cumplimiento supervisa la gestión realizada por la Oficina de Cumplimiento y realiza seguimiento de todos los procesos internos y políticas implantadas en la Compañía, su observancia y cumplimiento. Asimismo, tiene potestad para proponer medidas disciplinarias a los empleados en las materias que competan a su alcance.

La Compañía ha decidido desplegar su modelo de prevención de delitos a otros países, habiendo en consecuencia constituido Comités de Cumplimiento locales en las unidades de negocio más representativas. Asimismo, NH Hotel Group ha llevado a cabo la implantación de un programa de cumplimiento propio en Portugal.

Durante el ejercicio 2023, se han celebrado tres reuniones (abril, julio y diciembre) del Comité de Cumplimiento.

Oficina de cumplimiento

La Oficina de Cumplimiento, liderada por el responsable de Cumplimiento, reporta directamente al Chief Legal & Compliance Officer de NH Hotel Group y al Comité de Cumplimiento y es la encargada de la difusión y supervisión del cumplimiento del Código de Conducta, del seguimiento y supervisión periódica del Modelo de Prevención de Riesgos Penales, de la creación y actualización de políticas corporativas así como de la monitorización de su cumplimiento y de gestionar las consultas del Código de Conducta, entre otras funciones.

Política anticorrupción y fraude

NH Hotel Group dispone de una Política anticorrupción y fraude que fue aprobada inicialmente en enero de 2018 por el Consejo de Administración, modificada en mayo de 2019 y cuya actualización más reciente ha tenido lugar en el año 2023 en lo relativo a las referencias al Canal de Denuncias. Los principios generales de la Política Anticorrupción y Fraude son:

- Tolerancia cero ante sobornos y corrupción en el sector privado y público
- El comportamiento ha de ser adecuado y legal
- Transparencia, integridad y exactitud de la información financiera
- Control interno periódico
- La legislación local prevalece en el caso de ser más restrictiva

Política de prevención de blanqueo de capitales

El Código de Conducta de NH refleja un compromiso con el respeto de la normativa aplicable en materia de prevención de blanqueo, con especial atención en la diligencia y cuidado en los procesos de evaluación y selección de proveedores, y en los pagos y cobros en metálico. De ahí que el Comité de Cumplimiento del 19 de diciembre de 2018, aprobara una Política que refuerza el compromiso de NH Hotel Group con la prevención del blanqueo de capitales y la financiación del terrorismo, con el objetivo de detectar y prevenir que NH Hotel Group, S.A. y las sociedades de su Grupo puedan ser utilizados en operaciones de blanqueo o financiación del terrorismo. Dicha Política fue aprobada por el Consejo el 13 de mayo de 2019, fue modificada en el año 2022 y es objeto de revisión periódica para las actualizaciones que procedan, con el fin de ajustar los nuevos umbrales límites para pagos en efectivo, y la incorporación de un formulario de identificación de empresas.

Las antes referidas Políticas han sido debidamente comunicadas a todos los empleados del Grupo, habiendo puesto a su disposición las correspondientes formaciones online para garantizar su divulgación y comprensión.

GESTIÓN DE RIESGOS

Gobierno de la gestión de riesgos

El Consejo de Administración de la Compañía es el órgano responsable de la supervisión del sistema de gestión de riesgos, de conformidad con lo establecido en el artículo 5 del Reglamento del Consejo de Administración. Tal y como se regula en el artículo 25 b) Apartado 3 del Reglamento del Consejo de Administración de la Sociedad, la Comisión de Auditoría y Control apoya al Consejo de Administración en la supervisión de la eficacia del control interno, la auditoría interna y los sistemas de gestión de riesgos, incluidos los fiscales. En este sentido, durante el 2023, se ha realizado un control y seguimiento de los principales riesgos de la Compañía.

Por otra parte, el Comité de Dirección de la Compañía tiene, entre otras funciones, la gestión y control de los riesgos en función de la tolerancia al riesgo, la asignación de la titularidad de los principales riesgos, el seguimiento periódico de la

evolución de los mismos, la identificación de acciones de mitigación, así como la definición de planes de respuesta. A estos efectos, el Comité Ejecutivo de Riesgos, formado por miembros del Comité de Dirección y Altos Ejecutivos, apoya al Comité de Dirección en dicha supervisión, así como promueve una cultura de riesgos en la Compañía. Para ello, la Compañía dispone de un manual interno de gestión de riesgos que detalla los principios, procesos y controles en vigor.

La función de Gestión de Riesgos, integrada en el departamento de Auditoría Interna, se encarga de velar por el correcto funcionamiento del sistema de control y gestión de riesgos en la Compañía y su vinculación a los objetivos estratégicos.

Además, como garantía de independencia, la función de Gestión de Riesgos es independiente de las unidades de negocio y, al igual que el departamento de Auditoría Interna, mantiene una dependencia funcional de la Comisión de Auditoría y Control.

En línea con lo anterior, NH sigue el modelo de las Tres Líneas publicado en julio de 2020 por el IIA Global:

- Primera línea: realizada por las funciones (unidades de negocio y corporativas) propietarias de los riesgos y de su gestión (Operaciones, Comercial, Marketing, etc.).
- Segunda línea: realizada por las funciones encargadas de la supervisión de los riesgos (Gestión de Riesgos, Cumplimiento, Protección de Datos, Control Interno, etc.)
- Tercera línea: realizada por la función de auditoría interna que proporciona aseguramiento independiente.

La Política Corporativa de Gestión de Riesgos de NH Hotel Group (aprobada en 2015 por el Consejo de Administración), así como el manual interno que la desarrolla, tiene como objetivo definir los principios básicos y el marco general de actuación para la identificación y control de riesgos de toda naturaleza que puedan afectar a las sociedades sobre las que NH Hotel Group tiene un control efectivo, así como asegurar el alineamiento con la estrategia de la Compañía.

Modelo de la gestión de riesgos

El modelo de gestión de riesgos de NH Hotel Group desplegado a nivel Grupo, tiene por objeto la identificación de aquellos eventos que puedan afectar negativamente a la consecución de los objetivos del Plan Estratégico de la Compañía, obteniendo el máximo nivel de garantía para los accionistas y grupos de interés y protegiendo los ingresos del Grupo, así como su reputación.

El modelo establecido para la gestión de riesgos está basado en el marco integrado de Gestión de Riesgos Empresariales COSO IV ERM (Enterprise Risk Management) y comprende un conjunto de metodologías, procedimientos y herramientas de soporte que permiten a NH Hotel Group:

1. Adoptar un adecuado gobierno en relación con la gestión de riesgos en la Compañía, así como promover una cultura de gestión de riesgos apropiada.

2. Asegurar que los objetivos que se definen en la Compañía están alineados con su estrategia y su perfil de riesgo.

3. Identificar, evaluar y priorizar los riesgos más relevantes que pudieran afectar a la consecución de los objetivos estratégicos. Identificar medidas de mitigación de dichos riesgos, así como establecer planes de acción en función de la tolerancia al riesgo de la Compañía.

4. Seguimiento de los planes de acción establecidos para los riesgos principales, en el marco de un modelo de mejora continua.

El Mapa de Riesgos del Grupo es actualizado con carácter anual y aprobado por el Consejo de Administración, previa revisión y validación por parte de la Comisión de Auditoría y Control. En 2023, la Compañía ha actualizado su catálogo de riesgos (78 riesgos) junto con el Mapa de Riesgos, aprobado por parte del Consejo de Administración en su sesión del 18 de diciembre de 2023.

Cada uno de los principales riesgos del Mapa de Riesgos de la Compañía es asignado a un gestor de riesgos (“Risk Owner”), que a su vez es miembro del Comité de Dirección. Cada gestor de riesgos es responsable de las medidas de mitigación existentes o en curso para sus riesgos y del estado de implantación de los planes de acción. Periódicamente, los “Risk Owners” presentan el estado de los principales riesgos bajo su responsabilidad así que los controles mitigantes y planes de acción a futuro ante la Comisión de auditoría y Control (por ejemplo, el riesgo “Ciber” se presentó el 13 de diciembre de 2023).

Anualmente, con motivo de la actualización del Mapa de Riesgos, la función de Gestión de Riesgos se encarga de reevaluar el catálogo de riesgos, tanto financieros como no financieros. El catálogo definitivo es validado con los Altos Ejecutivos que participan en el proceso, así como con los órganos que participan en su validación (Comité de Dirección, Comité Ejecutivo de Riesgos y Comisión de Auditoría y Control) y aprobación (Consejo de Administración). De forma adicional, durante el año los gestores de riesgos pueden reportar/sugerir un nuevo riesgo a la Oficina de Riesgos.

Con carácter general, los riesgos a los que está expuesto el Grupo pueden clasificarse en las siguientes categorías:

a. Riesgos Financieros: eventos que afectan a las variables financieras (tipos de interés, tipos de cambio, inflación, liquidez, deuda, crédito, etc.).

b. Riesgos de Cumplimiento: derivados de posibles cambios regulatorios, así como incumplimiento tanto de normativa interna como externa.

c. Riesgos de Negocio: generados por la inadecuada gestión de procesos y recursos, tanto humanos como materiales y tecnológicos.

d. Riesgos derivados de Factores Externos: consecuencia de desastres naturales, pandemias, inestabilidad política o ataques terroristas.

e. Riesgos de Sistemas: eventos que puedan afectar a la integridad, disponibilidad o fiabilidad de la información operativa y/o financiera (incluyendo Ciber).

f. Riesgos Estratégicos: producidos por las dificultades de acceso a mercados, así como dificultades en la desinversión de activos.

Además de esta clasificación, la Compañía tiene identificado los riesgos emergentes y riesgos ESG a los que hace un especial seguimiento (descrito en el informe anual de información no financiera).

ESTRATEGIA DE SUSTAINABLE BUSINESS

La Compañía es consciente de los efectos de su actividad sobre el entorno, y trabaja para prevenir y anticiparse a posibles contingencias ambientales, así como para integrar la sostenibilidad en todos sus procesos, esforzándose por reducir sus impactos negativos y maximizar sus impactos positivos.

Como hito destacable, en mayo del 2022 se ha constituido el Comité Ejecutivo de Sostenibilidad, cuya principal función es la de dar soporte al Consejo de Administración en su labor de proporcionar seguimiento a la estrategia de sostenibilidad de NH Hotel Group. Este comité esta copresidido por la Chief Assets & Development Officer y la Chief People & Sustainable Business Officer y donde todas las funciones con un impacto directo en la ejecución de la estrategia están representadas.

Convencida de que avanza en la dirección correcta para lograr los próximos retos que se fije en materia de sostenibilidad, la Compañía se encuentra alineada con los Objetivos de Desarrollo Sostenible (ODS) a los que puede contribuir, por lo que se compromete a continuar creando valor a largo plazo y a nivel global, en el marco de la Agenda 2030.

La información relativa al desempeño de la Estrategia de Sustainable Business se publica en el Estado de Información No Financiera 2023, que se presenta como un informe separado y forma parte de este Informe de Gestión Consolidado.

NH Hotel Group desempeña su actividad hotelera con la ambición de liderar el comportamiento responsable, generando un impacto positivo social y ambiental allí donde está presente, transmitiendo sus compromisos en derechos humanos, éticos y empresariales en su forma de trabajar en toda su cadena de valor: accionistas, clientes, socios, proveedores y empleados, a la vez que promueve alianzas responsables a través de dos pilares: UP FOR PLANET y UP FOR PEOPLE.

UP FOR PLANET

A través de este pilar, la Compañía minimiza el impacto en el medio ambiente, desde el diseño, la construcción, las operaciones y la renovación de sus hoteles. Se focalizan los esfuerzos para la reducción, la reutilización y el reciclaje de recursos naturales como el agua y la energía, gases de efecto invernadero, residuos y la sustitución de los materiales existentes por alternativas más respetuosas con el medio ambiente, sostenibles e innovadoras"

La estrategia ambiental de la Compañía se canaliza a través de UP FOR PLANET, donde se define la hoja de ruta para dar cumplimiento a los compromisos adquiridos de lucha contra el cambio climático y avance hacia la descarbonización, la gestión eficiente y consumo responsable y circular de los recursos y el desarrollo de productos más sostenibles.

• PRODUCTOS Y ACTIVOS SOSTENIBLES

En NH Hotel Group la lucha contra el cambio climático es un valor estratégico fundamental y, es por ello, que NH Hotel Group continúa trabajando en su compromiso de reducir en un 20% sus emisiones de carbono en toda su cadena de valor hasta 2030, objetivo validado por la iniciativa SBTi. El establecimiento de este objetivo marca la hoja de ruta de NH Hotel Group hacia una reducción significativa de la huella de carbono de su actividad en los próximos años, y con el compromiso de conseguir llegar a ser una compañía descarbonizada en 2050.

Los hoteles de NH Hotel Group cuentan con un sistema de gestión ambiental ISO 14001 y con el sistema de eficiencia energética ISO 50001 certificados para los servicios de alojamiento, restauración, reuniones y eventos. A cierre de 2023, el 65,48 % de los hoteles en Alemania, España e Italia cuentan con la certificación en ISO 14001 -un total de 96 hoteles- y/o en ISO 50001 -33 hoteles-.

Adicional a las certificaciones ISO, hay hoteles del Grupo que también cuentan con otras certificaciones y calificaciones ambientales como: BREEAM, LEED, Green Key, Hoteles+Verdes, Biosphere y DGNB. El objetivo es disponer de un volumen de hoteles cada vez más significativo con certificaciones ambientales globalmente reconocidas, específicas para el sector turístico, y aprobadas por el Global Sustainable Tourism Council, el mayor organismo de referencia. En 2023, 26 hoteles han conseguido por primera vez algún sello distintivo en sostenibilidad, consiguiendo un total de 184 hoteles certificados de 350 de los hoteles de la cartera.

La Compañía consciente de la importancia de operar en un mundo descarbonizado, ha identificado en su estrategia de Sustainable Business una línea de trabajo para adaptar sus activos inmobiliarios a las mejores prácticas del sector en materia de sostenibilidad ambiental. Más información en el apartado de Hoteles sostenibles del Estado de Información no Financiera Consolidado 2023.

- **PROCESOS Y ESTÁNDARES OPERATIVOS**

  Pilar estratégico enfocado a la gestión eficiente y consumo responsable de los recursos priorizando la regla de las "4R": Reducir, Reutilizar, Reciclar y Reemplazar mientras se compensan las emisiones residuales y favoreciendo la evolución hacia la economía circular y el desarrollo de productos más sostenibles, pero también la involucración de team members, proveedores, socios y clientes como actores clave para alcanzarlos.

  Para llevar un control exhaustivo y riguroso de las medidas de consumo de energía, huella de carbono y consumo de agua, NH Hotel Group monitoriza mensualmente los indicadores de consumos y costes de energía y agua a través de trata de un sistema online al que tienen acceso casi la totalidad de los hoteles de la Compañía y que permite el reporte, control, seguimiento y trazabilidad de los indicadores.

  Para llevar un control exhaustivo y riguroso de las medidas de consumo de energía, huella de carbono y consumo de agua, NH Hotel Group monitoriza mensualmente los indicadores de consumos y costes de energía y agua a través de trata de un sistema online al que tienen acceso casi la totalidad de los hoteles de la Compañía y que permite el reporte, control, seguimiento y trazabilidad de los indicadores.

  Adicionalmente NH Hotel Group asume un compromiso responsable con la gestión del agua como recurso hídrico. Conscientes de que su disposición y disfrute debe realizarse de forma responsable, ha desarrollado una serie de medidas y planes que tienen como objetivo reducir el impacto que tiene su operativa sobre los destinos en los que opera.

- **COMPRAS SOSTENIBLES**

  A través de este pilar, NH Hotel Group fortalece su cadena de valor sostenible, priorizando alianzas clave, aumentando el consumo a proveedores locales y organizaciones responsables La relación de NH Hotel Group con sus proveedores se basa en la comunicación y en la transparencia para promover el desarrollo de soluciones innovadoras y sostenibles.

  NH Hotel Group busca garantizar una cadena de valor justa, transparente y ética, y hace participes a sus proveedores desde la primera toma de contacto con el Grupo, siempre con una actitud proactiva hacia sus necesidades y apoyándoles en el desarrollo de nuevas capacidades. Por ello, en julio del 2023, se aprobó por el Comité Ejecutivo de Sustainable Business un "Compromiso de Compras Sostenibles" de aplicación a todo el Grupo, Este Compromiso ha sido desarrollado en el marco de la Política de Compras de la Compañía y es un anexo de la misma.

Estas líneas de actuación y compromisos permiten a NH Hotel Group posicionarse como una Compañía sostenible y respetuosa con el medio ambiente, incrementando con ello el valor de sus marcas.

UP FOR PEOPLE

En el marco del pilar UP FOR PEOPLE, la compañía promueve el desarrollo profesional de sus team members, a la vez que crea un impacto positivo en aquellos lugares y comunidades donde está presente, para ofrecer a sus clientes la mejor experiencia, haciéndoles partícipes de los compromisos sostenibles.Bajo este pilar, se gestionan los compromisos de tres de sus stakeholders:

- **TEAM MEMBERS**

  Dentro de la estrategia de negocio de NH Hotel Group, la cultura corporativa es clave. La Compañía considera a sus team members como su principal activo, y entiende que, para construir una cultura corporativa sólida, es imprescindible gestionar la atracción y el desarrollo de talento, así como sostener su motivación y su orgullo de pertenecer a NH Hotel Group. Para ello, la estrategia de People de la Compañía pone el foco en los valores desarrollados en su modelo de Sustainable Business tales como el liderazgo, la igualdad de oportunidades, la comunicación o la innovación que tienen como fin crear una cultura homogénea. Dicha cultura fomenta un comportamiento responsable en todos los team members que forman parte del Grupo NH.

Durante este ejercicio, se han consolidado proyectos clave de la estrategia de People y sentando la base para el lanzamiento de las iniciativas estratégicas que se agrupan en tres grandes líneas de actuación:

- Compromiso organizativo
- Atracción y del gestión del talento.
- Propuesta de valor a los team members.

En 2023 se ha consolidado la estrategia de atracción y retención del talento redefinida con el objetivo de hacer frente a la nueva realidad del mercado y a las necesidades de NH Hotel Group. Con ello la Compañía avanza en el fomento de la movilidad interna de los team members, además de promover acciones para atraer el talento externo fortaleciendo la relación de la red de instituciones académicas con las que colabora desde hace tiempo e incorporando nuevas entidades, todo ello con el propósito de apoyar y promover la vocación hotelera de los jóvenes.

El número de FTEs empleadas por la Sociedad Dominante y las sociedades consolidadas durante el 2023 es de 12.436 team members, ubicados en 24 países, donde el 51 % son mujeres y el 49 % hombres.

La apuesta de NH Hotel Group por la estabilidad laboral se pone de manifiesto gracias al alto porcentaje de team members con contrato indefinido que asciende aun total de 11.665. Las políticas y actuaciones relativas a la selección, contratación, formación y promoción interna de los team members están basadas en criterios de capacidad, competencia y méritos profesionales.

Adicionalmente, en 2023 se han realizado 7.691 nuevas contrataciones, de las cuales el 50% son team members menores de 30 años y el 51% son mujeres. En 2023 ha cumplido el objetivo de mantener el 51 % como mínimo de mujeres en la plantilla, así como un 45 % en puestos directivos. Aunque se ha alcanzado el objetivo, se controla la contratación y rotación para asegurar ese equilibro en la paridad

NH Hotel Group años tras año monitoriza las métricas asociadas en esta materia permitiendo una correcta gestión y medición de la diversidad e igualdad. Muestra de ello son las 150 nacionalidades distintas identificadas entre los 12.436 team members del Grupo en 2023. De éstos, un 24 % trabajan en otros países diferentes al de su origen. Además, el 51 % del total de la plantilla son mujeres, quienes ocupan un 45 % del total de puestos directivos.

A través de su Código de Conducta, NH Hotel Group formaliza su compromiso de promover la no discriminación por razón de raza, color, nacionalidad, origen social, edad, género, estado civil, orientación sexual, ideología, opiniones políticas, religión o cualquier otra condición personal, física o social de sus profesionales, así como la igualdad de oportunidades entre los mismos. Las políticas y actuaciones relativas a la selección, contratación, formación y promoción interna de los empleados están basadas en criterios de capacidad, competencia y méritos profesionales.

Adicionalmente, la Compañía seguirá reforzando el compromiso de sus team members y creando entornos de trabajo óptimos para maximizar la contribución de ellos.

El número medio de personas empleadas por la Sociedad Dominante y las sociedades consolidadas por integración global en el ejercicio, distribuido por categorías profesionales, es el siguiente:

	2023	2022
Dirección general del Grupo	9	8
Directores y Jefes de Departamento	1.537	1.454
Técnicos	1.047	929
Comerciales	903	699
Administrativos	138	135
Resto de personal	8.802	7.770
Total	**12.436**	**10.995**

En el cálculo del número medio de personas, el Grupo no ha considerado el personal cuyo contrato de duración es inferior a dos días.

Al 31 de diciembre, la distribución por sexos y categorías profesionales del personal en plantilla es la siguiente:

	2023		2022	
	Hombres	Mujeres	Hombres	Mujeres
Dirección general del Grupo	7	2	6	2
Directores y Jefes de Departamento	886	694	864	647
Técnicos	522	582	514	493
Comerciales	304	696	257	580
Administrativos	53	100	49	94
Resto de personal	4.754	5.018	4.321	4.624
Total	**6.526**	**7.092**	**6.011**	**6.440**

• CLIENTES

En su compromiso con la sostenibilidad, NH Hotel Group busca integrar y hacer partícipes a los clientes de sus iniciativas sostenibles, ya sea generando oportunidades para una contribución social o promoviendo comportamientos responsables con el medio ambiente

La estrategia comercial, basada en la filosofía Customer Centric, se fundamenta en la experiencia, la especialización y la cercanía que se ha generado con los clientes a través de los años, para ofrecer un servicio de la más alta calidad. Con ella se logra mejorar la capacidad de evaluación del coste de oportunidad real en cada momento, impactando en la estrategia global de la Compañía y en la aceleración de su crecimiento.

La Compañía trabaja en iniciativas que mejoren la calidad y la experiencia de los clientes, a la vez que minimizan el impacto ambiental de nuestros hoteles, como por ejemplo:

- FASTPASS, incorporando nuevas tecnologías que permitan servicios como la biometría y reconocimiento facial.
- Tablets in reception; ofrecer los mejores servicios a sus clientes, permitiendo realizar el check in y el check out a través de una tablet conectada a PMS.
- Chromecast: permite al cliente enviar contenido desde su móvil, tableta o PC al televisor de la habitación.
- Movile Guest Service, digitaliza información servicios y funcionalidades de la estancia en el hotel.
- Producto sostenible: propuestas alternativas sostenibles a todos los elementos definidos en los estándares de nuestros hoteles.

• COMUNIDADES

NH Hotel Group busca crear un impacto social y ambiental positivo en aquellas comunidades donde estamos presente a través de alianzas responsables. NH Hotel Group tracciona diferentes proyectos gracias a los que impacta en las comunidades en las que opera y con los que contribuye a reducir las desigualdades sociales. Siendo coherentes con los valores de Compañía y con el planteamiento de impacto directo en los destinos en los que opera, NH Hotel Group trabaja la acción social a través de tres programas que inciden de forma directa en la actividad hotelera:

- Hotels with a Heart (HWH): programa de alojamiento gratuito para familias necesitadas con niños enfermos en colaboración con fundaciones y ONGs.
- Together with Love (TWL): programa de voluntariado corporativo de la Compañía a nivel global.
- Empleabilidad juvenil: programa de empleabilidad destinado a jóvenes en riesgo de exclusión.

Gracias a estos proyectos, NH Hotel Group ha beneficiado a más de 19.680 personas y ha contribuido monetariamente de forma indirecta con 406.701€.

Reconocimientos en sostenibilidad

NH Hotel Group ha sido incluida en el "Sustainability Yearbook 2024" que publica S&P Global. La Compañía participó por cuarta vez de manera voluntaria en la evaluación Corporate Sustainability Assessment (CSA), realizada por la agencia de inversión sostenible S&P Global.

Como muestra de su compromiso con la igualdad de género, NH Hotel Group por cuarto año consecutivo, ha sido incluida en el índice Bloomberg GEI 2023, siendo la única hotelera española de entre las 484 compañías incluidas en el índice. Este índice de referencia mide la igualdad de género a través de cinco pilares: desarrollo de liderazgo y talento, igualdad y paridad en la remuneración, cultura inclusiva, políticas contra el acoso sexual y la imagen de la marca.

Además, NH Hotel Group reporta a CDP Climate Change su compromiso y estrategia frente al cambio climático desde 2010, habiendo obtenido una puntuación de B en su ranking anual. Con esta puntuación, NH Hotel Group ve una vez más reconocida su visión de ubicar la sostenibilidad como un valor estratégico de la corporación, que actúa como una palanca de valor transversal del Grupo desde hace más de una década.

Desde 2013, NH Hotel Group pertenece al índice FTSE4GOOD y renueva su presencia año tras año, gracias a la gestión responsable del negocio y las mejoras implementadas.

ACCIONES Y ACCIONISTAS

Al cierre del ejercicio 2023 el capital social de NH Hotel Group, S.A. estaba representado por 435.745.670 acciones al portador de 2 euros de valor nominal cada una, íntegramente suscritas y desembolsadas. Todas estas acciones gozan de iguales derechos políticos y económicos y se encuentran admitidas a cotización en el Mercado Continuo de las Bolsas de Valores de España.

De acuerdo con las últimas notificaciones recibidas por la Sociedad y con las comunicaciones realizadas a la Comisión Nacional del Mercado de Valores antes del cierre de cada ejercicio, las participaciones accionariales más significativas eran las siguientes a 31 de diciembre de 2023 y 2022:

	2023	2022
Minor International Public Company Limited ("MINT")	95,87 %	94,13 %

La referida participación (indirecta) de MINT en NH Hotel Group, S.A. es el resultado de la oferta pública de adquisición formulada por MHG Continental Holding Pte Ltd. sobre el 100% de las acciones que formaban parte del capital social de NH Hotel Group, S.A en fecha 11 de junio de 2018, cuyo resultado fue que MINT adquirió, a través de su filial íntegramente participada MHG Continental Holding Pte. Ltd, acciones representativas del 94,13% del capital social de NH Hotel Group, S.A.

Adicionalmente, el 8 de mayo de 2023 MINT anunció su decisión de iniciar un proceso de compra de acciones de NH Hotel Group en el mercado durante un plazo de 30 días. Así, entre el 10 de mayo y el 8 de junio de 2023 MINT compró 7.544.225 acciones, incrementando su posición en NH Hotel Group hasta las 417.728.222 acciones representativas de un 95,87% del capital social de NH Hotel Group.

La cotización media de NH Hotel Group, S.A. en 2023 se situó en 4,16 euros por acción (3,25 euros en 2022), con un precio mínimo registrado en el mes de enero de 2,96 euros por acción (2,27 euros en octubre de 2022) y un precio máximo en el mes de junio de 4,84 euros por acción (4,03 euros en junio de 2022). La capitalización bursátil del Grupo al cierre de 2023 ascendía a 1.825,77 millones.

A 31 de diciembre de 2023, el Grupo cuenta con 87.989 acciones propias (todas ellas referentes al contrato de liquidez), 92.915 acciones propias a 31 de diciembre de 2022. La reducción de autocartera en el periodo se explica en su totalidad por la operativa del contrato de liquidez.

Contrato de liquidez para la gestión de autocartera

El 10 de abril de 2019 el Consejo de Administración de NH acordó suscribir un contrato de liquidez para la gestión de su autocartera con Banco Santander, S.A. El Contrato entró en vigor el 11 de abril de 2019.

Dicho contrato se ajusta al modelo de contrato de liquidez que se incorpora en la Circular 1/2017 de 26 de abril de la Comisión Nacional del Mercado de Valores sobre los contratos de liquidez, a los efectos de su aceptación como práctica de mercado.

El número total de acciones destinadas a la cuenta de valores asociada al Contrato de Liquidez a 31 de diciembre del ejercicio 2023 es de 87.989 acciones y el importe actual destinado a la cuenta de efectivo es de 346.009 euros.

La suscripción del Contrato de Liquidez fue acordada por el Consejo de Administración a propuesta de los Consejeros Dominicales en representación del accionista Minor, como medida para fomentar y favorecer la liquidez de las acciones de la Sociedad teniendo en cuenta las actuales condiciones de mercado.

Periodo medio de pago

A continuación se detalla la información requerida en la Disposición Adicional Tercera de la Ley 15/2010 de 5 de julio y modificada por la Resolución de 29 de enero de 2016, del Instituto de Contabilidad y Auditoría de Cuentas y por la Ley 18/2022, de 28 de septiembre, de creación y crecimiento de empresas, sobre la información a incorporar en la memoria de las cuentas anuales en relación con el periodo medio de pago a proveedores en operaciones comerciales de sociedades españolas.

	2023	2022
	Días	
Periodo medio de pago a proveedores	65	79
Ratio de operaciones pagadas	65	80
Ratio de operaciones pendientes de pago	65	63

	Importe (miles de euros)	
Total pagos realizados	367.428	315.527
Total pagos pendientes	20.351	23.404

Los datos expuestos en el cuadro anterior sobre pagos a proveedores de sociedades españolas hacen referencia a aquellos que por su naturaleza son acreedores comerciales por deudas con suministradores de bienes y servicios, de modo que incluyen los datos relativos a la partida de "Acreedores comerciales y otras cuentas por pagar" del pasivo corriente del estado de situación financiera consolidado.

Durante el ejercicio 2023 el volumen monetario de facturas pagadas en un periodo inferior al máximo establecido en la normativa de morosidad fue de 204.704 miles de euros (139.876 miles de euros en 2022) representando un 56% (44% en 2022) del volumen monetario total de facturas; el número de facturas pagadas en un periodo inferior al máximo establecido en la normativa de morosidad fue de 110 miles de euros (66 miles de euros en 2022) representando un 62% (41% en 2022) del volumen total de facturas.

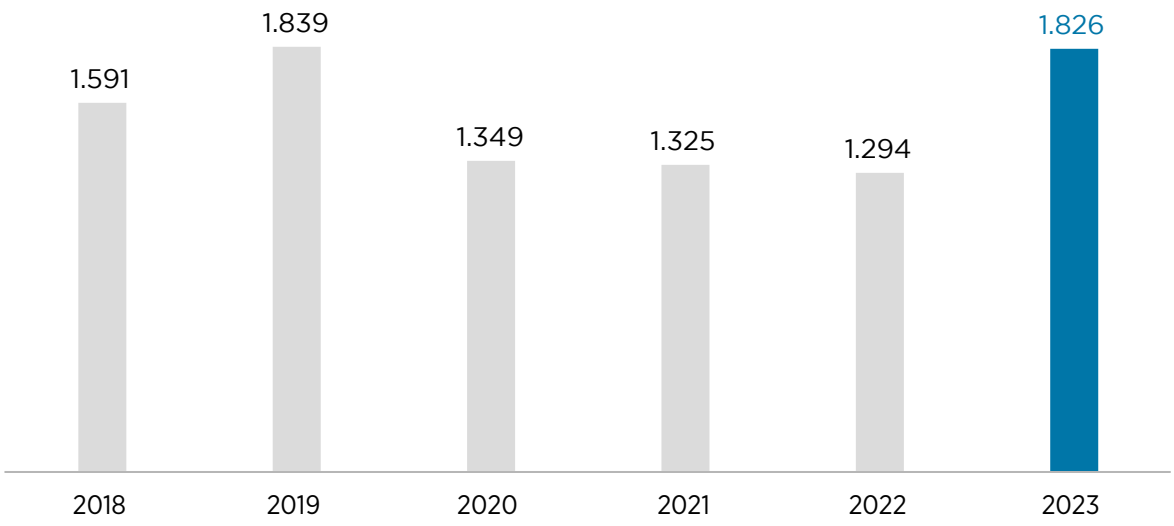
El periodo medio de pago a proveedores se ha calculado como la media ponderada de los dos ratios que a continuación se explican:

- Ratio de operaciones pagadas: periodo medio de pago de las operaciones pagadas en cada ejercicio ponderado por el importe de cada operación.

- Ratio de operaciones pendientes de pago: plazo medio existente entre fecha de factura y fecha de cierre del ejercicio ponderado por el importe de cada operación.

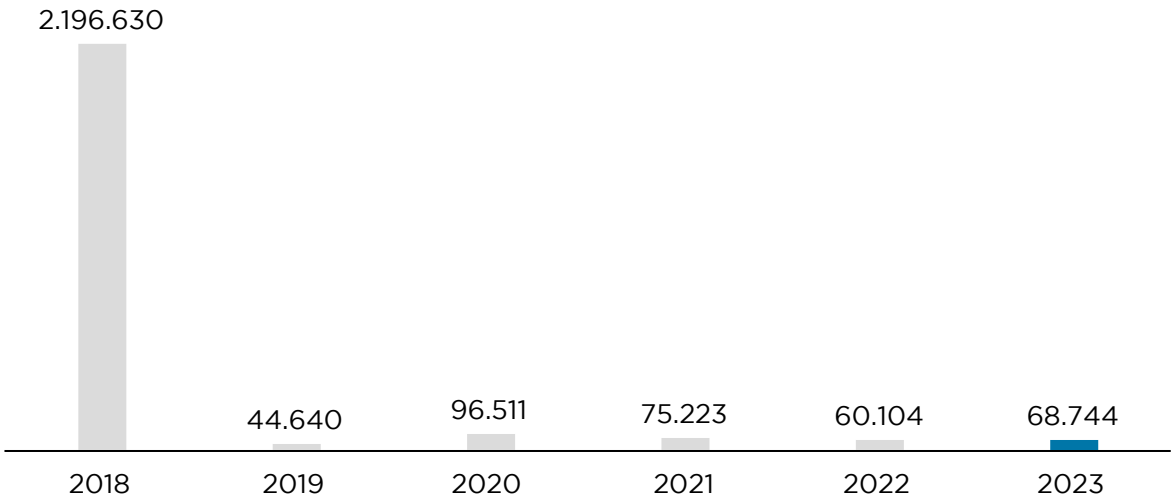
Las Sociedades españolas ha reducido significativamente el periodo de pago máximo a proveedores comerciales en comparación con los ejercicios anteriores. Esto ha sido resultado de diversas medidas enfocadas al redimensionamiento de los recursos existentes, así como renegociación de contratos, implementación de mejoras tecnológicas en el procesamiento de las facturas y otras acciones de distinto ámbito enfocadas a la recuperación del ratio legal (establecido en 60 días) y que están mostrando sus resultados en comparación con el ejercicio anterior.

Capitalización (al cierre de cada ejercicio en millones de euros)



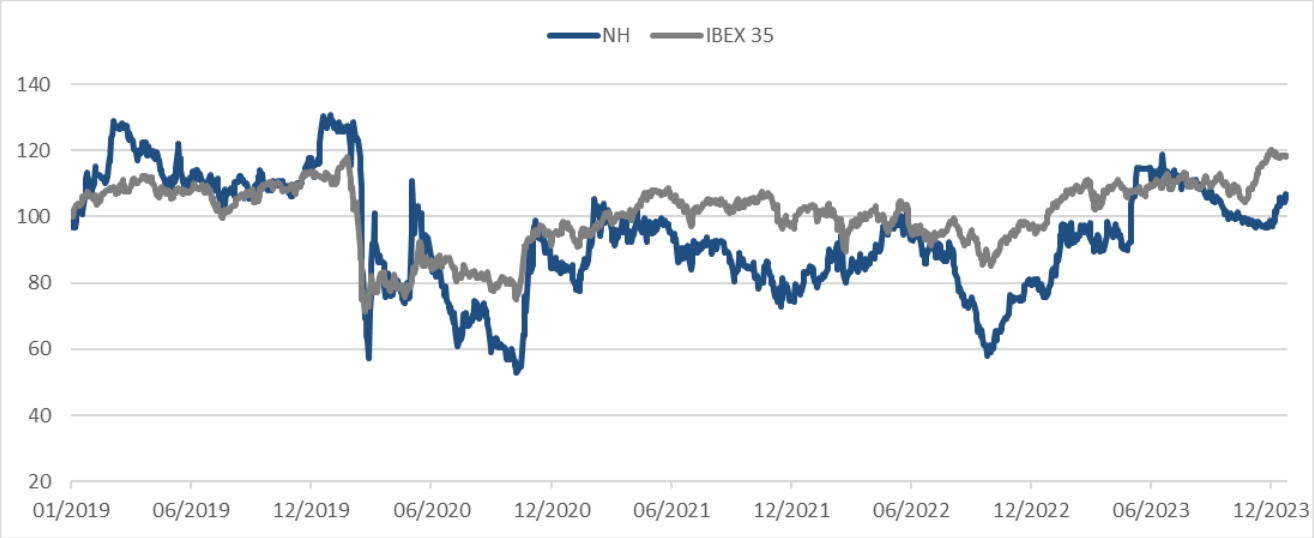
Durante el año 2023, se contrataron en el Mercado Continuo 17.461.171 acciones de NH Hotel Group, S.A. (15.446.871 acciones en 2022), con una media de contratación diaria de la acción en el Mercado Continuo de 68.744 títulos (60.104 títulos en 2022).

Contratación media diaria (en títulos)



EVOLUCIÓN NH HOTEL GROUP vs. IBEX 35

1 ENERO 2019 - 31 DICIEMBRE 2023



EVOLUCIÓN PREVISIBLE

Se proyecta que el crecimiento mundial, que se estimaba que sería de 3,1% en 2023, se mantendrá en 3,1% en 2024 para después aumentar ligeramente hasta 3,2% en 2025.

El pronóstico para 2024 es en torno a 0,2 puntos porcentuales superior al proyectado anteriormente, como consecuencia de las revisiones al alza en China, Estados Unidos y las principales economías de mercados emergentes. Sin embargo, la proyección del crecimiento mundial en 2024 y 2025 está por debajo del promedio anual histórico (2000–19) de 3,8%, debido a las políticas monetarias restrictivas y el retiro del apoyo fiscal, así como al bajo crecimiento de la productividad subyacente. Se prevé que, en las economías avanzadas, el crecimiento disminuya ligeramente en 2024 antes de aumentar en 2025, a la luz de la recuperación en la zona del euro tras el lento crecimiento de 2023 y la moderación del crecimiento en Estados Unidos. Se espera que en las economías de mercados emergentes y en desarrollo el crecimiento sea estable en 2024 y 2025, aunque con diferencias según la región.

Estos pronósticos se basan en las hipótesis de que los precios de los combustibles y otras materias primas bajarán en 2024 y 2025, y de que las tasas de interés disminuirán en las principales economías. Se proyecta que en 2024 los precios medios anuales del petróleo se reduzcan alrededor de 2,3%, mientras que, para los precios de las materias primas distintas de los combustibles, se prevé un descenso de 0,9%. Las proyecciones del personal técnico del FMI indican que las tasas de interés de política monetaria de la Reserva Federal de Estados Unidos, el Banco Central Europeo y el Banco de Inglaterra se mantendrán en los niveles actuales hasta el segundo semestre de 2024, para después descender gradualmente, a medida que la inflación se aproxime al nivel fijado como meta. Se prevé que el Banco de Japón mantenga una orientación general acomodaticia de la política monetaria.

Según los pronósticos de la OMT, se prevé que el turismo internacional recupere totalmente en 2024 los niveles registrados antes de la pandemia, y las estimaciones iniciales apuntan a un crecimiento del 2% en relación con los niveles alcanzados en 2019. Estas previsiones centrales de la OMT siguen estando sujetas al ritmo de la recuperación en Asia, y a la evolución de la actual coyuntura económica y geopolítica desfavorable.

El panorama positivo se refleja en la última encuesta sobre el Índice de Confianza en el Turismo de la OMT, según la cual el 67% de los profesionales del turismo indican unas perspectivas mejores o mucho mejores para 2024 en comparación con 2023. Aproximadamente el 28% prevén resultados similares, mientras que solo el 6% creen que los resultados del turismo serán peores en 2024 que el año pasado. Las principales consideraciones son:

- Sigue habiendo un gran margen de recuperación en todo Asia. La reapertura de varios mercados emisores y destinos impulsará la recuperación en la región y en todo el mundo.
- Se espera que el turismo emisor y receptor se acelerará en 2024, debido a la facilitación de los visados y a la mejora de la capacidad aérea. China está aplicando una política de viajes libres de visado para los ciudadanos de Alemania, España, Francia, Italia, Malasia y los Países Bajos durante un año hasta el 30 de noviembre de 2024.
- Todo apunta a que Europa mejorará nuevamente sus resultados en 2024. En marzo, Rumania y Bulgaria entrarán en la zona de libre circulación Schengen, y París será la sede de los Juegos Olímpicos de verano en julio y agosto.

- El crecimiento del turismo proveniente de los Estados Unidos, apoyado por un dólar de los Estados Unidos fuerte, seguirá beneficiando los destinos en las Américas y más allá. Al igual que en 2023, los fuertes mercados emisores en Europa, las Américas y Oriente Medio continuarán impulsando los flujos turísticos y el gasto turístico en todo el mundo.

- La situación económica y geopolítica desfavorable seguirá planteando retos considerables para la recuperación sostenida del turismo internacional y de los niveles de confianza. La persistente inflación, los altos tipos de interés, la volatilidad de los precios del petróleo y las perturbaciones de los flujos comerciales pueden seguir repercutiendo en los costes del transporte y el alojamiento en 2024.

- En este contexto, se prevé que los turistas tratarán de sacar el máximo partido al dinero invertido y viajarán a destinos más cercanos. Las prácticas sostenibles y la adaptabilidad también desempeñarán un papel creciente en las decisiones de los consumidores.

- La evolución del conflicto Hamás-Israel tal vez perturbe los viajes en Oriente Medio y tenga un impacto en la confianza de los viajeros. La incertidumbre entre Rusia y Ucrania, así como otras crecientes tensiones geopolíticas, siguen teniendo un impacto en la confianza.

Estado de Información no financiera

El Estado de Información no Financiera consolidado 2023, formulado por el Consejo de Administración el 8 de febrero de 2024, contiene toda la información no financiera requerida por la Ley 11/2018 de 28 de diciembre de 2018. Este documento se presenta como un informe separado, forma parte del presente Informe de Gestión Consolidado y está disponible en la página web corporativa del Grupo NH (https://www.nh-hoteles.es/corporate/), dentro del apartado de informes anuales incluidos en información financiera de la sección de accionistas e inversores y como anexo del presente documento.

Informe anual de Gobierno corporativo

El Informe Anual de Gobierno corporativo, que forma parte del presente informe de gestión consolidado, se ha elaborado según lo dispuesto en el articulo 49.4 del Código de Comercio. Asimismo, dicho informe estará disponible desde la publicación de estas cuentas en la página web corporativa del Grupo NH (https://www.nh-hoteles.es/corporate/) y en la web de la CNMV (www.cnmv.es).

Informe anual sobre remuneraciones de los consejeros

El Informe anual sobre remuneraciones de los consejeros 2023, formulado por el Consejo de Administración el 8 de febrero de 2024, se presenta como un informe separado, forma parte del presente Informe de Gestión Consolidado y está disponible como anexo del presente documento, según lo dispuesto por el artículo 538 del Real Decreto Legislativo 1/2010 de 2 de julio.

HECHOS POSTERIORES

Con posterioridad al 31 de diciembre de 2023 no se ha producido ningún hecho posterior significativo.

NH HOTEL GROUP, S.A. y Sociedades Dependientes

DECLARACIÓN DE RESPONSABILIDAD DE LOS CONSEJEROS A EFECTOS DE LO DISPUESTO EN EL ARTÍCULO 118.2 DEL Real Decreto Legislativo 4/2015, de 23 de octubre, por el que se aprueba el texto refundido de la Ley del Mercado de Valores.

Los Consejeros de NH HOTEL GROUP, S.A., declaran que, hasta donde alcanza su conocimiento, las Cuentas Anuales consolidadas y el Informe de Gestión consolidado, que incluye el Informe Anual de Gobierno Corporativo, el Informe Anual sobre las Remuneraciones de los Consejeros y el Estado de Información No Financiero Consolidado (que se presentan por referencia en documento separado), formuladas en la reunión del Consejo de Administración celebrada el día 8 de Febrero de 2024, elaboradas con arreglo a los principios de contabilidad aplicables, ofrecen la imagen fiel del patrimonio, de la situación financiera y de los resultados de NH HOTEL GROUP, S.A., y de las empresas comprendidas en la consolidación tomados en su conjunto y que el Informe de Gestión incluye un análisis fiel de la información exigida.

En cumplimiento de lo dispuesto en el artículo 253 del Texto Refundido de la Ley de Sociedades de Capital, los Consejeros de NH HOTEL GROUP, S.A., proceden a la firma de las Cuentas Anuales e Informe de Gestión, correspondientes al ejercicio terminado el 31 de diciembre de 2023 de NH HOTEL GROUP, S.A. y Sociedades Dependientes.

D. EMMANUEL JUDE DILLIPRAJ RAJAKARIER

D. RAMÓN ARAGONÉS MARÍN

D. KOSIN KENNETH CHANTIKUL

D. WILLIAM ELLWOOD HEINECKE

D. STEPHEN ANDREW CHOJNACKI

Dª. LAIA LAHOZ MALPARTIDA

D. RUFINO PÉREZ FERNÁNDEZ

Dª MIRIAM GONZÁLEZ-AMÉZQUETA LÓPEZ

D. TOMÁS LÓPEZ FERNEBRAND

Dª MARIA SEGIMON DE MANZANOS

DILIGENCIA que extiende el Secretario del Consejo de Administración, para hacer constar que se ha firmado la Declaración de Responsabilidad anterior por parte de la totalidad de los miembros del Consejo de Administración en consonancia con las Cuentas Anuales e Informe de Gestión correspondientes al ejercicio 2023 de NH HOTEL GROUP, S.A. y Sociedades Dependientes, que se han formulado en la sesión del Consejo de Administración celebrada el día 8 de Febrero de 2024, figurando la estampación de la firma junto con el respectivo nombre y apellidos del Consejero firmante. Se hace constar que D. Ramón Aragonés Marín estampa su firma en nombre y representación de (i) los Consejeros dominicales D. William Ellwood Heinecke, D. Emmanuel Jude Dillipraj Rajakarier, D. Stephen Andrew Chojnacki y D. Kosin Chantikul, así como (ii) de los Consejeros ejecutivos, Dª Laia Lahoz y D. Rufino Pérez Fernández. Se hace constar asimismo que Dª Maria Segimon de Manzanos estampa su firma en nombre y representación de D. Tomás López Fernebrand.

D. William Ellwood Heinecke delegó su representación y voto en el citado Consejo de Administración en D. Stephen Andrew Chojnacki en virtud de delegación expresa.

Dª Laia Lahoz y D. Rufino Pérez Fernández delegaron su representación y voto en el citado Consejo de Administración en D. Ramón Aragonés en virtud de delegación expresa.

D. Tomás López Fernebrand delegó su representación y voto en el citado Consejo de Administración en Dª Maria Segimon de Manzanos.

D. Emmanuel Jude Dillipraj Rajakarier, D. Stephen Andrew Chojnacki y D. Kosin Chantikul asistieron personalmente mediante videoconferencia, autorizando expresamente durante la sesión del Consejo de Administración a D. Ramón Aragonés Marín para la firma de cuantos documentos fueran necesarios en el marco de la formulación de Cuentas Anuales.

De todo ello doy Fe.

Madrid, 8 de febrero de 2024.

Carlos Ulecia Palacios
Secretario del Consejo de Administración

nH | HOTEL GROUP
PART OF
MINOR
HOTELS

ESTADO DE INFORMACIÓN NO FINANCIERA CONSOLIDADO

2023

MEMORIA DE SOSTENIBILIDAD



Tivoli Portopiccolo Sistiana Wellness Resort & Spa
Portopiccolo, Italia

ÍNDICE

MENSAJE DEL PRESIDENTE Y DEL CEO 102
Mensaje del Presidente 103
Mensaje del CEO 105

1. SOBRE EL ESTADO DE INFORMACIÓN NO FINANCIERA CONSOLIDADO – MEMORIA DE SOSTENIBILIDAD 107
Contenidos 109
Alcance 109

2. NUESTRO DESEMPEÑO Y CONTRIBUCIÓN EN MATERIA ESG 110

3. HITOS 2023 113

4. MODELO DE NEGOCIO DE NH HOTEL GROUP 117
Nuestra visión y cultura 118
Nuestra presencia en el mundo 120
Nuestras marcas 121
Desglose de la cartera 122
Contexto económico global y turístico 125
Estrategia de NH Hotel Group 126
Evolución de Resultados 129
Estructura Accionarial 129

5. GOBIERNO CORPORATIVO 131
Consejo de Administración de NH Hotel Group 132
Comisiones del Consejo 133
Comité de Dirección 136
Remuneración de la Alta Dirección y del Consejo 136

6. ÉTICA Y CUMPLIMIENTO 137
Compromiso ético y sistema de cumplimiento 138
Transparencia fiscal: beneficios e impuestos 146

7. PROTECCIÓN DE LOS DERECHOS HUMANOS 149
Protección y promoción de los Derechos Humanos 150
Proceso de debida diligencia de los Derechos Humanos 152

8. TRANSFORMACIÓN DIGITAL 154
Proyectos innovadores 155
Seguridad de la información 157

9. GESTIÓN DE RIESGOS 160
Gobierno de la Gestión de Riesgos 161
Modelo de gestión de riesgos 162
Catálogo de gestión de riesgos 163
Riesgos y oportunidades asociadas al cambio climático (TCFD) 168
Riesgos emergentes y nuevos desafíos 177

10. ESTRATEGIA DE SUSTAINABLE BUSINESS 179
Gobierno de Sustainable Business 183
Análisis de Doble Materialidad 186
Política de Sostenibilidad 197
Creación de valor para nuestros grupos de interés 198
Alianzas sostenibles 201
NH Hotel Group y la Agenda 2030 204

11. UP FOR PLANET 207
Estrategia de UP FOR PLANET 209
PRODUCTOS Y ACTIVOS SOSTENIBLES 210
Programa de certificación ambiental 211
Plan SBT 2030 214
Hoteles sostenibles 217
PROCESOS Y ESTÁNDARES OPERATIVOS 218
Gestión responsable de la energía 220
Gestión responsable del agua 221
Gestión de residuos y economía circular 222
Gestión de la biodiversidad 224
Desarrollo de productos más sostenibles 226
COMPRAS SOSTENIBLES 231
Homologación de proveedores 234
Gestión de proveedores 236
Análisis de Proveedores Críticos 237
Directiva sobre diligencia debida de las empresas en materia de sostenibilidad (CSDDD) 238

12. UP FOR PEOPLE 242
TEAM MEMBERS 244
Estrategia de People 246
Creación de empleo de calidad 250
Cultura de diversidad, igualdad e inclusión 254
Un equipo con las mismas oportunidades 257
Formación 259
Gestión del talento 265
Compromiso de los Team Members 269
Seguridad, salud y bienestar laboral 270
Tasa de rotación, absentismo y salidas 274
Atracción del talento 276
Diálogo social con Team Members 278
Comunicación interna 279
Flexibilidad y conciliación 280

CLIENTES 282
Modelo comercial: Boosting Business 283
Experiencia para clientes individuales y profesionales 284
Medición de Calidad 292
Salud y Seguridad de los Clientes 297
Accesibilidad de los hoteles 298
Clientes responsables 299
COMUNIDADES 301
Hotels with a Heart 304
Together with Love: Voluntariado Corporativo 304
Programas de empleabilidad: promoción del empleo joven 305

13. TAXONOMÍA DE ACTIVIDADES SOSTENIBLES DE LA UNIÓN EUROPEA 306

14. RECONOCIMIENTOS Y PREMIOS EN 2023 317

15. MARCOS DE REPORTE Y PRINCIPIOS QUE RIGEN LA ELABORACIÓN DEL INFORME 322

16. ANEXOS 325
ANEXO I: Tabla de indicadores 326
ANEXO II: Taxonomía Europea 328
ANEXO III: Recomendaciones del Task Force on Climate-Related Financial Disclosures (TCFD) 332
ANEXO IV: Tabla de contenidos Ley 11/2018 de información no financiera y diversidad 334
ANEXO V: Índice de Contenidos GRI 343
ANEXO VI: Informe de verificación independiente 349



Anantara New York Palace
Budapest, Hungría

nH | HOTEL GROUP
PART OF
MINOR
HOTELS

MENSAJE DEL PRESIDENTE Y DEL CEO

Mensaje del Presidente



Queridos stakeholders:

NH Hotel Group, integrada en Minor Hotels, ha completado en 2023 el que probablemente ha sido el mejor año de su historia. La integración y homologación global de las ocho marcas de las dos compañías, así como la racionalización operativa, estratégica y de gestión en las respectivas áreas geográficas de influencia de NH y Minor, han sido decisivas para lograr este éxito. Trabajar juntos en excelente coordinación nos ha dado una considerable capacidad de resistencia durante los peores años de la pandemia. Desde abril de 2022, y especialmente en el último año, también hemos sido capaces de mantener un enfoque unificado y unos estándares elevados para reforzar nuestra oferta en los segmentos de lujo y resorts.

Estos objetivos estratégicos, la unidad y la coordinación, se han convertido en importantes palancas para acelerar el crecimiento de la empresa en los últimos doce meses. Gracias a ellos, también hemos conseguido posicionarnos entre los principales grupos hoteleros del mundo, y además hemos aumentado significativamente el reconocimiento y el aprecio de nuestras marcas en todo el mundo.

Se ha conseguido mucho hasta ahora y estoy convencido de que una mayor integración entre las capacidades de NH y Minor nos aportará mucho más valor en el futuro. La plataforma Minor es un referente internacional en experiencias innovadoras de estilo de vida para diferentes negocios como restaurantes, clubes de playa, trenes, barcos de lujo y mucho más, además de hoteles. Esto, junto con las sinergias operativas y las economías de escala, creará nuevas oportunidades de negocio.

Los resultados del pasado ejercicio, de los que todos debemos sentirnos legítimamente orgullosos, han sido posibles gracias a la dedicación, entusiasmo y excelencia del equipo directivo y de los profesionales del grupo, junto con la supervisión y compromiso del Consejo de Administración de NH Hotel Group. Trimestre tras trimestre, la compañía ha sido capaz de liderar la recuperación del sector, optimizar la política comercial y de ingresos y mantener un control de costes que se ha convertido en otro atributo diferencial en la forma de entender el negocio hotelero. El sector parece evolucionar hacia la concentración y una mayor dimensión internacional, un proceso que supimos anticipar en su momento y que ahora nos sitúa en las mejores condiciones de partida para consolidar nuestro liderazgo ante los cambios de fondo y forma que se avecinan en el sector.

Los distintos informes sobre el sector coinciden en que el turismo se consolidó en 2023 como motor clave de una recuperación económica que siguió lastrada por la invasión rusa de Ucrania y el brusco encarecimiento de la vida. El último informe del Foro Económico Mundial, publicado hace unas semanas por el Fondo Monetario Internacional, constata que las economías de los países con un gran sector de viajes y turismo se han recuperado más y mejor que las de otras naciones en 2023. El sur de Europa ha sido un ejemplo especialmente claro de esta mayor recuperación, con ingresos superiores a sus equivalentes de 2019 a pesar

de que el turismo internacional cerrará el año pasado en torno al 90% de las cifras alcanzadas cuatro años antes, según el último Barómetro del Turismo Mundial elaborado por la Organización Mundial del Turismo. De cara a 2024, las expectativas son aún mejores en caso de que la demanda y la conectividad aérea se recuperen en Asia y el Pacífico, lo que podría tomar la delantera hacia una reactivación mucho más uniforme y finalmente por encima de las cifras récord de viajeros alcanzadas en el último año prepandémico.

Para la alianza estratégica y la integración de NH Hotel Group en Minor Hotels, las previsiones del Fondo Monetario Internacional y de la Organización Mundial del Turismo nos hacen ser moderadamente optimistas de cara a 2024. Desde que Minor se hizo con el control de NH a través de la exitosa OPA de 2018, ambas compañías han establecido un acuerdo de colaboración tan transparente como ambicioso. Ahora que la pandemia se ha resuelto con el extraordinario esfuerzo de los profesionales y el máximo rigor en la gestión, los principios que acordamos entonces cobran plena vigencia. Es evidente que la integración de las marcas, la gestión bien coordinada y eficaz en las respectivas áreas de influencia y el rigor en la gestión de todos los equipos han reforzado la posición y las expectativas de NH Hotel Group, lo que sin duda ha revertido y revertirá en beneficio del conjunto de los accionistas de la compañía.

Me siento especialmente honrado por haber asumido la presidencia del Consejo de Administración de la compañía a partir del 22 de mayo de 2023. Es también una importante responsabilidad, que afronto con la lealtad que se espera de un consejero dominical, con un firme compromiso con la transparencia y los mejores criterios de gobierno, y también con la sostenibilidad y la inclusión como principios rectores de cualquier política empresarial. Una vez ganada la confianza del Consejo, mi primer mandato fue coordinar el proceso de renovación de los tres consejeros independientes de la compañía, necesario tras la dimisión de sus predecesores y que se completó en un tiempo récord. Estoy convencido de que los tres nombramientos por cooptación finalmente aprobados por el Consejo, tras la selección de un consultor independiente y las preceptivas deliberaciones y nombramientos propuestos por la Comisión de Nombramientos, Retribuciones y Gobierno Corporativo, han respondido a los criterios más exigentes y acreditados entre las sociedades cotizadas españolas.

Desde la nueva etapa corporativa iniciada por NH en octubre de 2018, el Consejo de Administración ha actuado siempre con la debida diligencia, transparencia y respeto en materia de gobierno, donde ha aplicado en todo momento las mejores prácticas corporativas. Ha fijado en un alto nivel de proporcionalidad el número de consejeros independientes, que presiden las dos Comisiones existentes. Los tres nuevos consejeros independientes, que deberán ser ratificados en la próxima Junta General de Accionistas, reúnen las condiciones óptimas de prestigio personal y profesional, probada trayectoria y exhaustivo conocimiento del mercado requeridas para su cargo. María Segimón, Míriam González-Amezqueta y Tomás López Fernebrand cuentan con probada experiencia como directivos y consejeros independientes en materias de gestión inmobiliaria, ESG y diversidad e inclusión en compañías líderes españolas e internacionales.

Su incorporación nos permitirá, además, acercarnos al cumplimiento de los principios de inclusión e igualdad de género, de acuerdo tanto con la normativa y recomendaciones vigentes como con el futuro proyecto de Ley Orgánica de representación paritaria y presencia equilibrada de hombres y mujeres, si finalmente sale adelante. Asimismo, el reconocimiento y prestigio del gobierno y la política corporativa del Consejo de NH Hotel Group vienen siendo avalados desde hace años por los principales indicadores internacionales.

En las últimas semanas, el nuevo Consejo ha tenido la oportunidad de retomar y profundizar en el acuerdo marco firmado por NH y Minor en febrero de 2019, por el que ambas se comprometían a asumir la gestión de los hoteles del Grupo en sus respectivas áreas geográficas, así como a realizar aquellas operaciones que permitieran desarrollar oportunidades de negocio. En virtud de este acuerdo, y una vez superados los efectos adversos de la pandemia, el 18 de diciembre de 2023, el Consejo de Administración de NH, con el voto favorable de todos sus consejeros ejecutivos e independientes, y sin la participación en la deliberación y votación de los consejeros dominicales representantes de Minor, aprobó la compra a Minor Hotels de la propiedad, concesión y arrendamiento de cinco hoteles del grupo en Portugal, mediante la adquisición por 133,2 millones de euros al holding. Además del beneficio derivado para NH de la racionalización de activos en un mercado clave como Portugal, sólo en 2024 la adquisición aportará 11 millones de euros adicionales al EBITDA de la compañía, lo que a su vez redundará en una mayor rentabilidad para todos sus accionistas.

Me gustaría terminar esta carta con una importante referencia a la segunda subida de rating que Moody's hizo a la calificación de NH Hotel Group el año pasado. El 20 de diciembre, la agencia subió nuestra calificación un escalón más, de B2 a B1, y mejoró la perspectiva de estable a positiva. Valora positivamente los aumentos de la tarifa media por habitación y de los ingresos diarios por habitación del grupo, el cambio gradual hacia una especialización en el segmento de lujo, más rentable, y el efecto sostenido de las medidas de reducción de costes. También destaca la significativa reducción de la deuda y el menor peso de los arrendamientos de renta fija. Como resultado, espera que el Grupo mantenga una sólida tendencia de reservas a corto y medio plazo, con un bajo apalancamiento y sin vencimientos significativos hasta 2026. La propia Moody's reconoce que la evolución de NH ha mejorado claramente sus expectativas, un logro significativo debido al excelente desempeño y compromiso de la dirección de NH y de sus más de doce mil profesionales, que un año más representan el principal activo corporativo y nuestra mejor garantía para prestar diariamente el mejor servicio y la oferta más exclusiva a nuestra creciente cartera de clientes en todo el mundo. Con su decidida contribución y su confianza, el futuro de NH irá siempre un paso por delante, al igual que la satisfacción, rentabilidad y eficiencia que seamos capaces de ofrecer a nuestros diferentes grupos de interés y a cada uno de ustedes.

Dillip Rajakarier
Presidente NH Hotel Group

Mensaje del CEO

Queridos stakeholders:

Tengo la satisfacción de poder avanzarles en estas líneas que la compañía ha alcanzado en 2023 los mayores ingresos y beneficios de su historia. Mientras les escribo no hay publicados todavía datos oficiales, así que les animo a consultarlos en nuestra página web una vez sean remitidos al regulador. Sí puedo avanzarles ahora que nuestros resultados fueron mejorando trimestre a trimestre, y que confiamos en mantener las líneas maestras de esa tendencia al alza durante 2024.

Para quienes estamos involucrados en la gestión cotidiana de NH Hotel Group, part of Minor Hotels, después de haber sufrido en 2020 la que también fue la situación histórica más difícil del sector, completar en apenas tres años este ciclo tan exitoso representa una alegría y un orgullo muy especiales. Nos corresponde agradecérselo de forma muy concreta y en primer lugar a los más de doce mil profesionales que trabajan en Europa y América y nos aportan cada día su grandísimo entusiasmo y saber hacer. También a la confianza fiel con que clientes, proveedores, agentes sectoriales, inversores y accionistas nos distinguen día a día.

En mi opinión, buena parte de ese éxito radica en los cinco años de colaboración con Minor Hotels que alcanzamos en octubre de 2023. En apenas un lustro, esa alianza estratégica nos ha permitido consolidarnos como referencia en el sector del lujo, gracias al ascendente de Anantara, y también en el *leisure* de calidad a través de la expansión de lar marcas Avani y Tivoli. Después de la pandemia, ese doble posicionamiento en lujo y *leisure* se ha demostrado crucial para activar la recuperación de nuestro grupo. La integración ha sido determinante en ese proceso. NH Hotel Group actúa en la práctica y de hecho como *Minor Europe & Americas,* lo que nos proporciona una amplitud de radio mundial y un grado de reconocimiento y vinculación sustancialmente mayor en todo el mundo.

Los efectos dinamizadores y las ventajas de esa integración seguirán apreciándose en los próximos años, a medida que el turismo mundial consolide su recuperación y se superen las cifras de viajeros internacionales de 2019 (un hito que, a día de hoy, sigue pareciendo lejano). En cualquier caso, la mayor orientación hacia el segmento medio-alto y de lujo, junto a una estructura mejor balanceada de nuestra oferta entre el *leisure* y los viajes de negocio, nos ha permitido actualizar de forma relevante los ingresos medios por habitación y noche durante el año pasado.

Hemos compensado así, al menos en parte, el fuerte repunte de distintos costes que ha mermado la rentabilidad de muchas compañías sectoriales. Este año 2024 con la sólida demanda de ocio, más la recuperación sostenida de los clientes de negocios y de los viajes internacionales, la tendencia operativa de nuestros hoteles continúa siendo muy saludable, lo que nos hace ser moderadamente optimistas para el conjunto del año.



Esa fortaleza de fondo, unida al estricto control de costes y a la reducción de nuestra deuda financiera bruta en un 21% y la neta en un 14% (un 54% si eliminamos e impacto de la adquisición de los hoteles de Minor en Portugal) durante el año pasado, nos permitió liderar durante los pasados doce meses las inversiones y el crecimiento operativo. Son muchos los ejemplos que podría citar de esa actividad recurrente y vigorosa.

Quisiera destacar dos. En primer lugar, la apertura este año de nuestros tres primeros hoteles en París, de las marcas NH Hotels & Resorts y NH Collection Hotels & Resorts. Entramos por la puerta grande en una ciudad emblemática, lo que nos permitirá participar en el alojamiento de una cita tan especial como los Juegos Olímpicos de este verano. Completamos así nuestra oferta en Francia, donde ya tenemos hoteles en ciudades tan relevantes como Niza, Marsella, Lyon y Toulouse. En segundo lugar, hemos comunicado también la llegada de nuestro primer hotel a China, el NH Zhengzhou Jinshui, en un momento óptimo para la llegada de turistas europeos sin necesidad de visados para estancias iguales o inferiores a quince días. Se suma a incorporaciones anteriores de la marca NH en Asia y Oriente Medio, como por ejemplo el NH Boat Lagoon Pkuket Resort en Tailandia o los NH Collection Maldives Havodda Resort y Dubai The Palm.

Abriremos también, desde ahora y hasta 2026, nuevos hoteles en destinos igualmente emblemáticos para el turismo como Finlandia, Tailandia, Maldivas, Emiratos Árabes Unidos o Australia, entre otros. Tanto estos como el resto de ejemplos de nuestro actual proceso de expansión tienen en común el objetivo de seguir mejorando y diferenciando la experiencia de nuestros clientes para cada marca a través de digitalización, conceptos innovadores y la personalización más avanzada. En el mundo pospandémico, sin un porfolio bien organizado no hay futuro. Estamos en las mejores condiciones para despuntar en ese ámbito. Nuestro estilo de gestión nos facilita cumplir casi al ciento por ciento los business cases que firmamos con los propietarios.

Como parte de Minor Hotels, seguimos desarrollando un ambicioso plan con tres objetivos prioritarios: fortalecer nuestra posición en el segmento de lujo, con nuestra marca Anantara y la amplia experiencia de Minor en ese segmento; reforzar nuestro protagonismo en el segmento de resorts de lujo, especialmente con nuestra marca Tivoli, y seguir creciendo en el segmento urbano de manera estratégica en grandes ciudades de Francia, Reino Unido, países nórdicos, y Estados Unidos, sin olvidarnos en ningún caso del sur y el centro de Europa.

Estamos inmersos en una política de crecimiento y desarrollo de las marcas Anantara Hotels, Resorts & Spas, Tivoli Hotels & Resorts y Avani Hotels & Resorts, así como en la consolidación y expansión en nuevos mercados de las marcas NH Hotels & Resorts, NH Collection Hotels & Resorts y nhow Hotels & Resorts.

Hemos abierto el Anantara Convento di Amalfi Grand Hotel, situado en un convento capuchino del siglo XIII, Anantara Plaza Nice y Anantara The Marker Dublin, y además hemos terminado las reformas del Anantara Grand Hotel Krasnapolsky Ámsterdam y el Anantara Palazzo Naiadi Rome. Hemos anunciado también el Anantara Royal Vila Viçosa, segundo hotel de la cadena en Portugal, que abrirá sus puertas en 2026; y el Anantara Palais Hansen Vienna, que se estrenará este año.

Si hablamos de Tivoli, la marca está creciendo especialmente en el sur de Europa, con aperturas recientes como Tivoli Alvor Algarve Resort, Tivoli Portopiccolo Sistiana Wellness Resort & Spa o Tivoli La Caleta Tenerife Resort. En los Países Bajos, se ha incorporado el Tivoli Doelen Ámsterdam. Por su parte, las últimas aperturas nhow en importantes capitales europeas como Fránkfurt y Bruselas se sumaron a las anteriores en Londres, Ámsterdam o Marsella, todas ellas muy bien recibidas. Queremos seguir impulsando nhow como la marca disruptiva y de estilo de vida. Y nos proponemos hacer lo propio con Avani, marca lifestyle destinada a viajeros millenials. Inauguramos ya Avani Alonso Martínez, en Madrid; Avani Palazzo Moscova, en Milán; Avani Rio Novo, en Venecia; Avani Cancún Airport, en México; y Avani Royal Zona T, en Bogotá. Asimismo, vamos a introducir otras marcas en el segmento de resorts, como ya hemos hecho con NH Hotels & Resorts con el NH Marina Portimão Resort en el Algarve y con el NH Boat Lagoon Phuket Resort en Tailandia, o con la marca NH Collection en el recién inaugurado NH Collection Maldives Havodda Resort[1].

Por supuesto, también nos proponemos seguir trabajando este año en la generación de compromiso y liderazgo de nuestros profesionales, así como en el desarrollo de sus habilidades digitales, proporcionándoles capacidad de decisión y oportunidades para crecer. Potenciar el talento nos obliga a enfocarnos más y más hacia la calidad. En el imaginario colectivo, los hoteles representan un factor aspiracional casi tan importante como la ciudad a la que se desea ir. Lograr esa capacidad de atracción solo se consigue a través del mejor talento en cada hotel y de una oferta digital muy cualificada y a la carta.

Asistimos, en suma, a cambios acelerados en un sector como el turismo donde la cualificación y la personalización de la oferta ganan relevancia. Las empresas cuyo talento evolucione con más rapidez hacia ese escenario dispondrán de ventajas competitivas. En NH Hotel Group, part of Minor Hotels, contamos con los mejores recursos y una trayectoria exitosa y acreditada en la gestión de los distintos ciclos de expansión y contracción del mercado. Cada año procuramos crecer de forma complementaria y flexible, siempre de acuerdo con un estricto criterio gestor donde priman la rentabilidad y la eficiencia. Sabemos que el éxito en el sector hotelero sólo puede articularse a partir de la confianza y el orgullo de nuestros profesionales, y de una oferta diferencial y exclusiva para el mejor elenco de clientes. Es el ideal que nos mueve, el que nos motiva a diario y que también nos obliga, por supuesto, a conseguir los mejores resultados y expectativas para todos y cada uno de nuestros inversores, socios y accionistas. Adicionalmente, como miembro de la Red Española de Pacto Mundial de las Naciones Unidas, nos comprometemos a seguir mostrando su contribución a los Objetivos de Desarrollo Sostenible, centrándonos especialmente en aquellos relacionados directamente con nuestra actividad, a través de las distintas páginas del presente Informe.

Muchas gracias,

Ramón Aragonés
CEO NH Hotel Group

[1] *Los hoteles nombrados no pertenecen al alcance de este Informe.*



NH Collection Firenze Porta Rossa
Florencia, Italia

NH | HOTEL GROUP
PART OF
MINOR
HOTELS

1

SOBRE EL ESTADO DE INFORMACIÓN NO FINANCIERA CONSOLIDADO - MEMORIA DE SOSTENIBILIDAD

SOBRE EL ESTADO EL ESTADO DE INFORMACIÓN NO FINANCIERA CONSOLIDADO - MEMORIA DE SOSTENIBILIDAD

El presente Estado de Información no Financiera Consolidado 2023 (en adelante, EINF o "el Informe"), se presenta como un informe separado y forma parte del Informe de Gestión consolidado 2023 de NH Hotel Group (en adelante "la Compañía" "el Grupo" o "la Sociedad"). En él se desarrolla de manera amplia, clara y transparente la Estrategia de *Sustainable Business* de la Compañía, concentrando en un único documento:

- La respuesta de la Compañía a los requerimientos legales de la Ley 11/2018 de 28 de diciembre de 2018 en materia de información no financiera y diversidad, así como a la Ley 5/2021, de 12 de abril, por la que se modifica el texto refundido de la Ley de Sociedades de Capital y a las directrices UE 2017/C215/01 para el reporte de su desempeño en materia de información no financiera.

- La Memoria de Sostenibilidad, que sigue los estándares del *Global Reporting Initiative* (GRI), de acuerdo con los GRI Standards.

- El Reglamento (UE) 2020/852 del Parlamento Europeo y del Consejo de 18 de junio de 2020 relativo al establecimiento de un marco para facilitar las inversiones sostenibles que, en su primer acto delegado, establece la obligación de divulgar información sobre la manera y la medida en que las actividades de la empresa se asocian a actividades económicas que se consideren ambientalmente sostenibles. Ver capítulo 'Taxonomía de actividades sostenibles de la Unión Europea'. y el Anexo II: "Taxonomía Europea".

- Las recomendaciones del *Task Force on Climate-Related Financial Disclosures* (TCFD). Ver capítulo "Respuesta de NH Hotel Group frente a los riesgos y oportunidades asociadas al cambio climático en base al Task Force on Climate-Related Financial Disclosure (TCFD)": y el Anexo III: 'Recomendaciones del Task Force on Climate-Related Financial Disclosures (TCFD)'.

- Compromiso con los Diez Principios de Pacto Mundial de Naciones Unidas y los Objetivos de Desarrollo Sostenible (ODS) aprobados por la Asamblea General de Naciones Unidas, que NH Hotel Group integra en su estrategia y que se detallan en el apartado 'NH Hotel Group y la Agenda 2030'.

El EINF ha sido formulado por el Consejo de Administración de NH Hotel Group el 8 de febrero de 2024, habiendo sido firmado por todos sus integrantes, con las especificaciones que resultan de la Declaración de Responsabilidad de los Consejeros a efectos de lo dispuesto en el artículo 118.2 Real Decreto Legislativo 4/2015, de 23 de octubre, por el que se aprueba el texto refundido de la Ley del Mercado de Valores, donde se hace constar la delegación que hacen algunos Consejeros de sus respectivas firmas en otros Consejeros).

Este Informe y las anteriores Memorias de Sostenibilidad se publican en formato digital y están disponibles en la web corporativa.

Contenidos

La definición de los contenidos del Informe parte de los temas relevantes para la actividad de NH Hotel Group y sus principales grupos de interés, en base al Análisis de Doble Materialidad, actualizado anualmente. El Grupo cuenta con diferentes sistemas para el diálogo con sus grupos de interés, que son fuente de análisis para definir los contenidos relevantes a incluir en el reporte. Los resultados de esta comunicación permiten mantener activos los mecanismos para identificar necesidades, así como los aspectos de mayor relevancia a incluir en el Informe, además del seguimiento de los compromisos y cumplimiento de los retos planteados en el año anterior.

Para elaborar el Análisis de Doble Materialidad se han tenido en cuenta la estrategia y objetivos de la Compañía, la estrategia de *Sustainable Business*, y los temas materiales a nivel sectorial definidos por la *Sustainable Hospitality Alliance* y UNWTO, además de las principales tendencias sociales y en sostenibilidad, los requerimientos de diferentes marcos en reporte y sostenibilidad, como *Global Reporting Initiative* (GRI), la Ley 11/2018 de Información No Financiera y Diversidad, que responde a la Directiva 2014/95/UE del Parlamento Europeo y de conformidad a la Directiva 2022/2464 relativa a la presentación de información sobre sostenibilidad por parte de las empresas (CSRD, por sus siglas en inglés).

En cuanto a la calidad de la información, NH Hotel Group busca transmitir un equilibrio, reflejando tanto los aspectos positivos como los negativos de su desempeño, en los ámbitos de materialidad clave identificados a lo largo del ejercicio 2023, ofreciendo a sus grupos de interés la evolución temporal de los asuntos materiales para su conocimiento y comparabilidad con otras empresas o industrias. Puede consultarse el Análisis de Doble Materialidad completo en el apartado correspondiente de este Informe.

Alcance

El presente Informe recoge la decimoséptima edición de la Memoria de Sostenibilidad de NH Hotel Group. Incluye la actividad y principales resultados del Grupo en el ejercicio 2023 (desde 1/01/2023 hasta el 31/12/2023), con la integración del desempeño en el ámbito económico, ambiental, social y de gobernanza.

El Informe muestra la gestión de NH Hotel Group sobre los impactos, tanto positivos como negativos que genera la Compañía. La información reportada corresponde a un perímetro de control alineado con las sociedades dependientes que consolidan en las Cuentas Anuales Consolidadas. Dicho alcance responde al perímetro consolidado (hoteles en propiedad y alquiler, servicios centrales y *headquarters*). No obstante, determinados indicadores incluyen además un perímetro de reporte cuyo alcance es corporativo (hoteles en propiedad, alquiler, gestión y franquicia, así como servicios centrales y *headquarters*). A lo largo del informe, aparece explícito el perímetro con el que se reporta cada dato.

Asimismo, en el caso de la información referente al capítulo de *UP FOR PEOPLE*, se incluyen los datos obtenidos de FTEs (*Full Time Equivalents*) para todo tipo de *team members* (exceptuando *Outside Labour, Extra Labour y Trainees*) considerando hoteles en propiedad, alquiler, gestión así como Servicios centrales y *headquarters*, recogidos en el sistema de gestión ERP SAP HCM de NH Hotel Group.

En el caso de la información sobre consumo de energía y agua, así como la huella de carbono, se reportan los datos de conformidad al perímetro consolidado bajo criterio conservador (antigüedad mínima de 6 meses en el portafolio de la Compañía excluyendo los datos de servicios centrales y *headquarters* al no ser materiales frente a los datos registrados en los hoteles).

En aquellos casos en los que no se publica la información desglosada por ambos perímetros puede deberse a dos casuísticas o no se gestiona directamente por la Compañía o no hay posibilidad de desglosar la información. En esta línea, la Compañía se compromete a seguir trabajando en la gestión interna de los datos.

Asimismo, en aquellos casos en los que el alcance de la información varíe respecto a los criterios previamente descritos se señalará de forma explícita.

Presencia geográfica de NH Hotel Group en 2023

	Perímetro consolidado (hoteles en propiedad y alquiler)	Perímetro corporativo (hoteles en régimen de propiedad, alquiler, gestión y franquicia)
Hoteles en el mundo	298	350
Países en los que tiene actividad	23	30
Habitaciones	48.300	55.626
Team Members*	12.436	14.431

**Dato en FTEs. No incluye franquicias.*

Datos a 31.12.2023.

En el mes de diciembre NH Hotel Group adquirió cinco hoteles en Portugal, pasando de esta forma a formar parte del perímetro consolidado del Grupo (casuística reflejada en dicha tabla). Hasta la fecha dichos hoteles computaban en el perímetro corporativo del Grupo (régimen de gestión). Considerando este hito, la realidad del negocio durante más del 95% del periodo de reporte es la inclusión de los citados cinco hoteles en el perímetro corporativo. Bajo dicha perspectiva se reporta la totalidad de la información del EINF - Memoria de Sostenibilidad de NH Hotel Group, a excepción del capítulo de Modelo de negocio, que muestra la estructura de hoteles a 31.12.2023.



Avani Alonso Martinez
Madrid, España

nH | HOTEL GROUP
PART OF
MINOR
HOTELS

2

NUESTRO DESEMPEÑO Y CONTRIBUCIÓN EN MATERIA ESG

NUESTRO DESEMPEÑO Y CONTRIBUCIÓN EN MATERIA ESG

MODELO DE NEGOCIO

6
Marcas en *EUROPE & AMERICAS*

350
hoteles en el mundo

55.626
habitaciones

30
países

6
Nuevas aperturas

4,3
Millones de clientes durante 2023

NUESTRAS MARCAS EN *EUROPE & AMERICAS*

ANANTARA HOTELS·RESORTS·SPAS
AVANI Hotels & Resorts
nh HOTELS & RESORTS
nh COLLECTION HOTELS & RESORTS
nhow HOTELS & RESORTS
TIVOLI HOTELS & RESORTS

RECONOCIMIENTOS

S&P Global
CDP DISCLOSURE INSIGHT ACTION
INTERNATIONAL HOSPITALITY AWARDS
Bloomberg Gender-Equality Index 2023 Member
FTSE4Good
bioscore A+ SUSTAINABILITY CERTIFICATION

ESTRATEGIA DE SUSTAINABLE BUSINESS

UP FOR PLANET

PRODUCTOS: HOTELES

72
Hoteles que cuentan con carga de vehículos eléctricos

66 %
% electricidad verde

53 %
Hoteles con certificaciones medioambientales individuales

233
Certificaciones medioambientales

COMPRAS SOSTENIBLES

13.875
Proveedores

13.244
Proveedores locales

90 %
Compras a proveedores locales

62 %
Compras a proveedores homologados

PROCESOS: ESTÁNDARES OPERACIONALES

5,2 %
Reducción de emisiones (vs 2022)

3.026,00
Emisiones compensadas (tCO_2eq)

43.561
Emisiones evitadas (tCO_2eq)

183.647.050
De energía verde consumida

546.090.063
Energía consumida (kWh)

47,01
Ratio de energía consumida (kWh/RN)

3.783.672
m^3 de agua consumida

0,33
Ratio de agua consumida (m^3/RN)

UP FOR PEOPLE

TEAM MEMBERS

14.431
Team members

51 %
Team members mujeres

45 %
Mujeres en posiciones directivas

7.691
Nuevas contrataciones

81 %
Team members con contrato fijo

151
Nacionalidades

171.273
Horas totales de formación

1.243
Formaciones ofertadas

13.274
Team members formados

CLIENTES

4,3
Millones de clientes durante 2023

30.852
Contactos recibidas Customer Care

8,4
Valoración media de NHHG en encuesta a clientes

8,5
Valoración media de NHHG en plataformas externas

98 %
Hoteles con elementos de accesibilidad

COMUNIDADES

237.892
Contribución monetaria indirecta en acción social (€)

58
Iniciativas sociales

43
Colaboraciones con ONGs y fundaciones

19.680
Beneficiarios

1.590
Habitaciones solidarias

GOBERNANZA RESPONSABLE

10
Miembros del Consejo de Administración

3
Mujeres en el Consejo de Administración

3
Consejeros Independientes en el Consejo de Administración

13
Reuniones del Consejo de Administración

4
Comités Ejecutivos de Sostenibilidad celebrados



NH Collection Firenze Palazzo Gaddi
Florencia, Italia

NH | HOTEL GROUP
PART OF
MINOR
HOTELS

3

HITOS 2023

HITOS 2023

ENERO

NH Hotel Group fue incluida en *"The Sustainability Yearbook 2023"*, que publica S&P Global cada año, obteniendo el reconocimiento TOP10% como una de las empresas más sostenibles dentro del sector hotelero.

NH Hotel Group formó parte, por cuarto año consecutivo, del Índice Bloomberg de Género e Igualdad. La compañía fue la única hotelera incluida en el Índice, entre las 24 empresas españolas incluidas en este índice internacional, que agrupa a cerca de 500 compañías.

FEBRERO

Durante la Milan *Games Week & Cartoomics* el hotel nhow Milano apareció en el metaverso de Roblox, una de las principales atracciones del evento. El METAnhow Milano permitió a los participantes del metaverso experimentar la infraestructura y convertirse en artistas y participar en la creación de la primera obra de arte en coproducción.

Biosphere acreditó a los hoteles de NH como entidades que cumplen con los requisitos internacionales de sostenibilidad e impulsan una gestión respetuosa con el medioambiente y el entorno social y económico donde operan. Todos los hoteles de NH Hotel Group de la ciudad de Barcelona en colaboración con el Ayuntamiento han pasado por un proceso de auditoría, consiguiendo por primera vez la certificación Biosphere en marzo 2023.



MARZO

En el marco del programa *Hotels with a Heart*, por el que NH Hotel Group pone gratuitamente a disposición de familias con niños enfermos habitaciones en hoteles cercanos a hospitales, se firmó un nuevo acuerdo con la Fundación Josep Carreras, dedicada a los enfermos de leucemia.

Más del 60% de los hoteles elaboraron un plan de acción basado en las opiniones recogidas en la *ENGAGEMENT PULSE 2022* a los *team members*. La Compañía continúa focalizada en el objetivo de hacer de NH un lugar mejor para trabajar y aumentar la confianza de sus equipos en este proceso.

Los hoteles de Bélgica: nhow Brussels Bloom (Bélgica), NH Brussels EU Berlaymont (Bélgica), NH Collection Grand Sablon (Bélgica) y el NH Stéphanie (Bélgica), fueron galardonados con los 2023 Green Key Award. Hito que evidencia el trabajo de los hoteles hacia la implementación de una industria turística más sostenible.



ABRIL

Se implementó ReviewPRO, una nueva herramienta para medir las puntuaciones de calidad. Esta herramienta reúne todas las opiniones online (Booking.com, TripAdvisor, Google...) y los resultados de las encuestas a clientes en una plataforma fácil de usar. La herramienta también proporciona un panel de control en tiempo real, todo en uno, para seguir, medir y responder a las opiniones online de los huéspedes, e incluye una vista de análisis semántico y perspectivas para comparar su propiedad con la de los competidores.

Tivoli Hotels & Resorts continúa su expansión en Europa y anunció la llegada de la marca a los Países Bajos con la apertura del Tivoli Doelen Amsterdam (Países Bajos). Se presentó el renovado hotel en la capital holandesa tras un cambio de marca al NH Collection Doelen.



NH Collection continuó su expansión en Alemania con la apertura del hotel NH Collection Frankfurt Spin Tower. Situado en Güterplatz, el centro de negocios de la metrópolis, el hotel cuenta con un espectacular vestíbulo de once metros de altura, 414 elegantes habitaciones, 1000 m² de espacio para reuniones y eventos y una variada oferta gastronómica.



MAYO

El Comité de Dirección de NHHG recibió unos de los premios al "Equipo del Año" en la gala de los *Minor Awards of Excellence* 2023. Este glamuroso evento fue la gran clausura de la Cumbre Internacional de Liderazgo de Minor en Bangkok, una gran oportunidad para que los líderes de Minor Hotels celebraran y compartieran grandes hitos, momentos inspiradores y la pasión por trabajar juntos hacia un futuro brillante.



JUNIO

Abrió sus puertas el hotel Avani Alonso Martínez en la capital de España. Tras su renovación, el hotel combina su elegancia histórica con un diseño fresco y contemporáneo con muchos guiños locales inspirados en Madrid.

Se llevó a cabo el lanzamiento de una nueva plataforma de denuncia de irregularidades que permite informar de cualquier posible problema de incumplimiento o infracción de los principios incluidos en el Código de Conducta. Como parte del compromiso de NH Hotel Group con las prácticas de negocio éticas los *team members* o cualquier parte interesada, pueden informar de posibles problemas o infracciones que observen.

Lanzamiento del 90 Aniversario de la marca Tívoli Hotels & Resort con un plan de marketing y comunicación 360º para todos los grupos de interés (clientes, inversores, *team members*) para todo el porfolio de hoteles.

JULIO

Se aprobó la Política de Sostenibilidad por el Consejo de Administración, así como la Política de Seguridad y Salud, el Compromiso de Compras Sostenibles y se actualizó la Política Ambiental y de Cambio Climático por parte del Comité Ejecutivo de Sostenibilidad. Este hito forma parte del compromiso de la empresa de mejorar su desempeño en asuntos ESG.

La marca Tivoli Hotels & Resorts debutó en Italia con un establecimiento en Portopiccolo, cerca de Trieste. El hotel Tivoli Portopiccolo Sistiana Resort (Italia), de cinco estrellas y 58 habitaciones abrió sus puertas ofreciendo a sus clientes elegantes instalaciones, seis piscinas, cuatro restaurantes y dos bares con numerosas opciones gastronómicas, un club de playa, un centro de bienestar y fitness dentro del hotel y un spa de 3.600 m².

SEPTIEMBRE

El hotel Tivoli La Caleta Tenerife Resort (España) celebró su inauguración coincidiendo con el Día Mundial del Turismo. Un paraíso de sofisticación y naturaleza, ubicado frente al océano Atlántico, cuenta con 284 habitaciones y suites renovadas, nueve puntos de restauración y un exclusivo Beach Club.

OCTUBRE

NH Hotel Group debuta en Finlandia con la firma del hotel NH Collection Helsinki Grand Hansa. El nuevo hotel de Helsinki estará formado por dos de los edificios más emblemáticos y reconocidos de la ciudad.

El programa *Hotels with a Heart* es reconocido como una de las mejores Sustainability Actions durante el Sustainability Day 2023 organizado por Compromiso RSE. El objetivo de este evento es reunir a diferentes sectores para reconocer su compromiso ambiental y social y compartir iniciativas inspiradoras para un mundo mejor.

NOVIEMBRE

Se comunicaron los principales resultados de la *Engagement Pulse* 2023 a todos los team members con la medición de la evolución de la encuesta de compromiso.

NH Hotel Group firma tres hoteles en París que abrirán sus puertas durante el primer trimestre de 2024. Se trata del NH Paris Gare de l'Est, del NH Paris Opéra Faubourg y NH París Champs Elysées. Estas propiedades forman parte de los planes estratégicos de crecimiento de la Compañía con el objetivo de expandirse en ciudades clave de Europa.

DICIEMBRE

NH Hotel Group anunció una nueva firma para la marca Anantara en Austria, con el hotel Anantara Palais Hansen Vienna Hotel. El hotel ofrecerá una experiencia incomparable de lujo, elegancia y hospitalidad en el corazón de una de las ciudades más bellas de Europa.

NH se ha hecho con el 100% del negocio hotelero de Minor en Portugal tras adquirir la sociedad Minor Continental Holding (MCHL), participada íntegramente por Minor, por un importe total de 133,2 millones de euros. Los 5 hoteles son: Anantara Vilamoura Algarve Resort, Tívoli Lagos Algarve Resort, Tívoli The Residences at Victoria, NH Marina Portimao y NH Sintra.

En el marco del programa *Hotels with a Heart* se firmó un nuevo acuerdo con la Asociación Española Contra el Cáncer, poniendo a disposición de la asociación 324 *roomnights* gratuitas para familiares de los pacientes que lo necesiten.



Anantara Palazzo Naiadi
Roma, Italia

nH | HOTEL GROUP
PART OF
MINOR
HOTELS

4

MODELO DE NEGOCIO DE NH HOTEL GROUP

MODELO DE NEGOCIO DE NH HOTEL GROUP

NH Hotel Group es un operador multinacional consolidado y una de las cadenas hoteleras urbanas de referencia a nivel mundial.

Al cierre del ejercicio 2023, el Grupo está presente en 30 países, operando 350 hoteles y 55.626 habitaciones en tres continentes (Europa, América y África).

El modelo de negocio centralizado permite a NH Hotel Group ofrecer un servicio excelente a sus clientes en los distintos hoteles de las diferentes regiones y zonas geográficas en las que opera.

La central corporativa y oficinas regionales ofrecen a los hoteles una amplia gama de funciones como ventas, *revenue management*, reservas, *marketing*, recursos humanos, gestión financiera y desarrollo de sistemas entre otros.

Nuestra visión y cultura

Nuestra visión

Un día, cuando alguien planifique un viaje o una reunión en una ciudad, por negocio o por ocio, siempre se preguntará: "¿hay un NH en mi destino?"

NH Hotel Group tiene su foco puesto en el cliente; éste es el centro de todas las decisiones. Este enfoque permite evolucionar hacia una visión orientada en la cultura del servicio, cuidando los detalles en todo momento y unos valores corporativos que fomentan la sostenibilidad, la innovación y la responsabilidad fundamentados en las personas.

NH Hotel Group quiere ser el destino elegido por el consumidor, ofreciéndole experiencias memorables que van más allá de sus expectativas y haciéndole sentir especial. Esta visión, compartida por todas las personas que forman parte de la Compañía, actúa como guía de desempeño y compromiso, y al mismo tiempo, persigue convertir a NH Hotel Group en la mejor opción para inversores y propietarios que quieran crecer junto al Grupo, con una propuesta global y flexible, con equipos motivados y orgullosos, con eficientes herramientas de gestión y soluciones únicas.

Para maximizar el retorno al accionista que ha depositado su confianza en NH Hotel Group, la Compañía ofrece a sus inversores las mejores oportunidades de gestión como operador de primer nivel tanto en el segmento urbano como en el de negocios.

Nuestra cultura

Se ha definido una cultura que expresa lo que el grupo es, lo que quiere hacer y cómo lo hace. Para ello se han identificado los *believes* de Compañía, que son las creencias que le permitirán alcanzar la visión y convertirse así en un referente del sector a nivel mundial.

Estos mensajes sirven de inspiración y motivación para los *team members* en la consecución de los objetivos de la estrategia y guían el día a día de Grupo NH, promoviendo así el cambio y la evolución hacia un modelo de liderazgo.

1. Nuestra prioridad es ofrecer al cliente experiencias memorables.
2. Estamos orgullosos de servir a los demás.
3. Tenemos la ambición de liderar el sector, aunque no seamos los más grandes.
4. Somos responsables de nuestros resultados.
5. Cuidamos de nuestros *team members* y nuestros *team members* cuidan de nuestros clientes.
6. Somos activos en las comunidades donde vivimos.
7. Tenemos una mentalidad joven.
8. Disfrutamos con lo que hacemos.

...y todo lo hacemos con una SONRISA

Como reflejo de los valores de Compañía...



NH COLLECTION DRESDEN ALTMARKT

NH Hotel Group se enorgullece al recibir una extraordinaria reseña de un huésped que se alojó en el NH Collection Dresden Altmarkt (Alemania). Más allá de la alta calidad y las buenas instalaciones del hotel sobre las que escribe el huésped, alaba sobre todo la increíble atención y servicio recibidos por Bernhard Webber, *team member* de recepción, que se preocupó y le ayudó durante un incidente que le ocurrió durante su estancia.

ANANTARA NEW YORK PALACE BUDAPEST

El Grupo está muy emocionado de compartir la historia de Teddy, el osito de peluche que desafortunadamente fue olvidado por uno de sus pequeños huéspedes en el Anantara New York Palace Budapest (Hungría). Por suerte, Teddy enviaba un correo electrónico con fotos cada día que pasaba separado de su querido amigo, hasta que finalmente se reencontraron de nuevo.

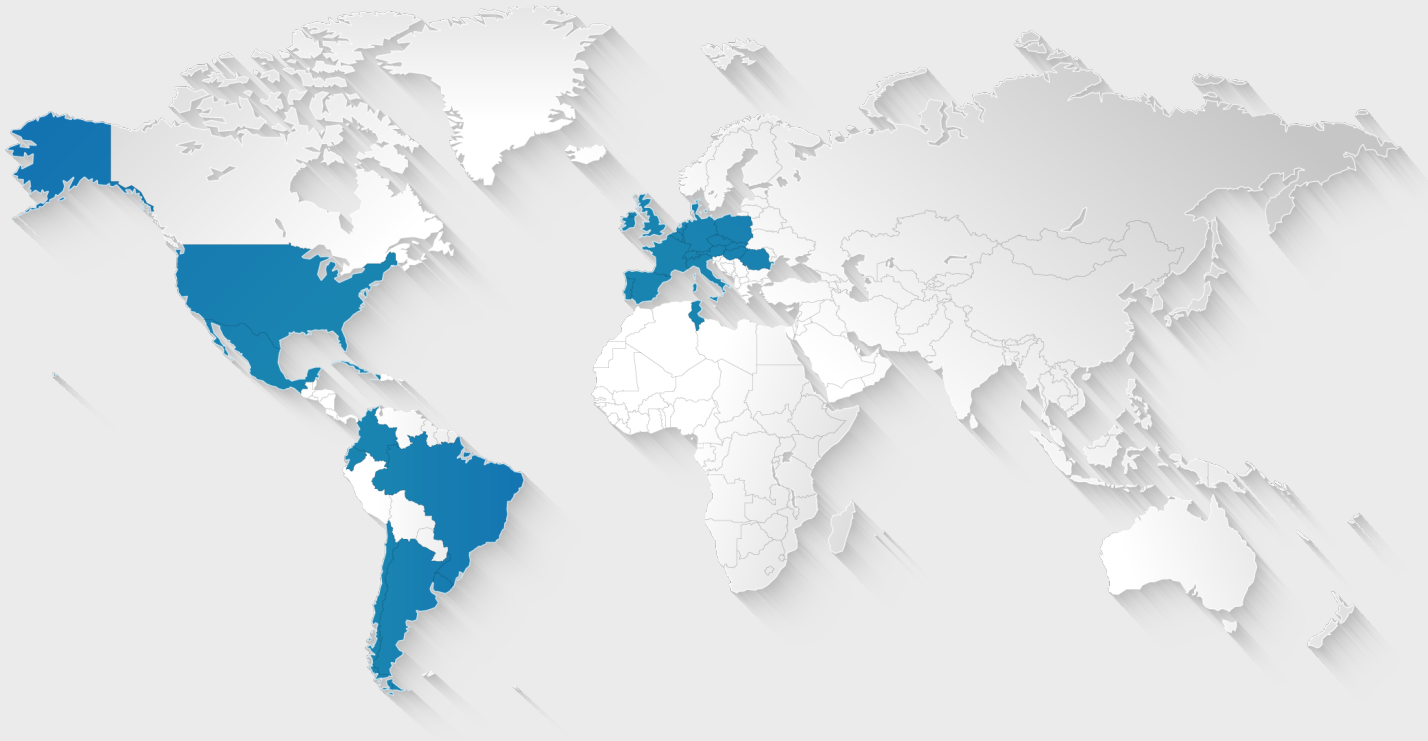




nhow MILANO

"Profesionalidad, empatía y capacidad para cuidar del huésped y percibir su estado de ánimo", así describen Paul y Roberta, huéspedes de nhow Milano (Italia), la actitud del personal hacia ellos y hacia todos los huéspedes. Este correo electrónico que enviaron al hotel, refleja el tipo de experiencia de calidad que todos los clientes deberían disfrutar en los hoteles.

Nuestra presencia en el mundo



REGIÓN AMÉRICA

58 HOTELES
7.655 HABITACIONES
9 PAÍSES

Argentina, Brasil, Chile, Colombia, Cuba, Ecuador, Haití, México y Uruguay

REGIÓN NORTE DE EUROPA

119 HOTELES
23.280 HABITACIONES
14 PAÍSES

Alemania, Austria, Bélgica, Dinamarca, Eslovaquia, Hungría, Irlanda, Luxemburgo, Países Bajos, Polonia, Reino Unido, República Checa, Rumania, Suiza

REGIÓN SUR DE EUROPA

173 HOTELES
24.691 HABITACIONES
7 PAÍSES

Andorra, Estados Unidos, España, Francia, Italia, Portugal y Túnez

350 HOTELES
30 PAÍSES
55.626 HABITACIONES
14.431* *TEAM MEMBERS*
4,3 MILLONES DE CLIENTES

Datos a 31.12 2023. Incluye hoteles operados con contrato de propiedad, alquiler, gestión y franquicia.
* FTEs y en el dato no se incluyen franquicias.

Nuestras marcas

La complementariedad de la cartera de Minor y NH Hotel Group, así como la posición de referencia de sus distintas marcas, permite a NH Hotel Group crecer y competir con mayores garantías de éxito y crear valor añadido a su base de clientes por todo el mundo. Ambos grupos están alineados con el fin de poder capitalizar las mejores oportunidades de expansión de sus marcas en sus distintos territorios de preferencia.

Con la entrada de Minor en el capital se abrió una nueva etapa con oportunidades de creación de valor, a través de una plataforma hotelera global con presencia en cinco continentes, que permite llegar a más clientes con un paraguas de marcas más amplio y en nuevas geografías.

Todas las marcas comparten los valores y principios que caracterizan a la Compañía. Gracias a la diversidad de marcas, NH Hotel Group aprovecha las oportunidades en diferentes segmentos del mercado a la vez que fortalece la posición competitiva al abordar las diferentes experiencias de los clientes.

ANANTARA HOTELS · RESORTS · SPAS

Lujo auténtico en los entornos más singulares y emocionantes del mundo, desde el bullicio de Bangkok hasta la extensión del desierto de Arabia, el centelleante océano Índico o el patrimonio cultural de Europa. Los hoteles y resorts Anantara abren una ventana al carácter moderno de su destino, manteniendo unos estándares operativos de primera clase para hacer que cada estancia sea única y personal.

Experiencia del cliente: moderno y lujoso, pero sin pretensiones. Una inmersión auténtica en cada destino, con experiencias originales que conectan a los huéspedes con la gente y la cultura locales.

AVANI Hotels & Resorts

Una marca de lujo joven, contemporánea y emocionante que combina un diseño elegante con un servicio que va más allá, poniendo un esfuerzo extra en los detalles que importan. Con establecimientos a lo largo de Europa la cartera de Avani no deja de crecer.

Experiencia del cliente: habitaciones elegantes diseñadas para el sueño más profundo. Espacios sociales animados que fluyen con el estado de ánimo del día. Comida honesta, fresca y de inspiración local. Servicio intuitivo y con sentido común.

NH HOTELS & RESORTS

NH Hotels es una marca de hoteles de categoría media y alta de renombre mundial que destaca por la calidad de sus servicios e instalaciones, ofreciendo experiencias de confianza basadas en tres pilares fundamentales: relación calidad-precio, las mejores ubicaciones en los principales destinos y un servicio con un toque humano. Con una fuerte presencia en Europa y América.

Experiencia del cliente: funcional, natural y realista, innovador, fiable y amable. Incorpora las últimas innovaciones y cuida hasta el más mínimo detalle para que el día a día sea más fácil y flexible, adaptado a todos los estilos de vida. Para estancias de ocio, los huéspedes disfrutan de *The Family Hub & Zone,* habitaciones familiares, creativas ofertas de restauración y actividades de inspiración local.

nh COLLECTION HOTELS & RESORTS

La marca NH Collection, perteneciente al segmento de lujo superior, presenta cautivadores hoteles ubicados en auténticos edificios emblemáticos en destinos clave de Europa y América Latina. Las propiedades están cuidadosamente concebidas con un ambiente ecléctico-elegante para ofrecer estancias impulsadas por sensaciones extraordinarias, prestando gran atención a los detalles estimulantes, para crear momentos memorables.

Experiencia del cliente: sentirse inspirado por el destino y las experiencias gastronómicas con conceptos de autor. Siéntase único con espacios elegantes y habitaciones para desplegar. Siéntase mimado por un servicio excepcional.

nhow HOTELS & RESORTS

Hoteles y resorts de lujo con un estilo de vida poco convencional y un diseño único inspirado en el ambiente del destino. Todos los establecimientos nhow tienen una personalidad diferente y atrevida. Cada uno de ellos se convierte en un centro innovador y distintivo, icónico, pero también inclusivo e individual, en los principales destinos de Europa y próximamente en Latinoamérica.

Experiencia del cliente: despertar los sentidos, colorido, arte y toques de diseño en todos los espacios e interacciones. Música, entretenimiento, eventos inspirados en la moda y conceptos creativos de comida callejera como parte de su gastro-verso.

TIVOLI HOTELS & RESORTS

Tivoli Hotels & Resorts es una colección de propiedades de lujo y de alta gama, una marca ecléctica única que abarca playas idílicas, lugares cosmopolitas y destinos de lujo. La filosofía de Tivoli y su larga herencia hacen que la marca destaque en mercados maduros y nuevos mercados emergentes, desde destinos emblemáticos en Europa. Tivoli evoca una época en la que las estancias en hoteles eran grandes experiencias y viajar significaba ralentizar la vida durante un tiempo.

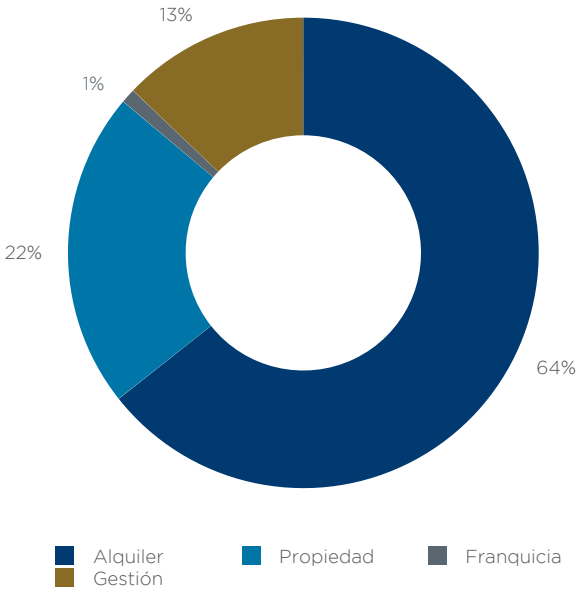
Experiencia del cliente: experiencias *Bene vivere* inspiradas en la hospitalidad atemporal, que invitan a los huéspedes a vivir el momento, con un servicio extraordinario, una restauración contemporánea innovadora y un conocimiento profundo del destino.

Desglose de la cartera

NH Hotel Group es un operador multinacional consolidado y una de las cadenas hoteleras urbanas de referencia a nivel mundial. Al cierre del ejercicio 2023, el Grupo está presente en 30 países, operando 350 hoteles y 55.626 habitaciones.

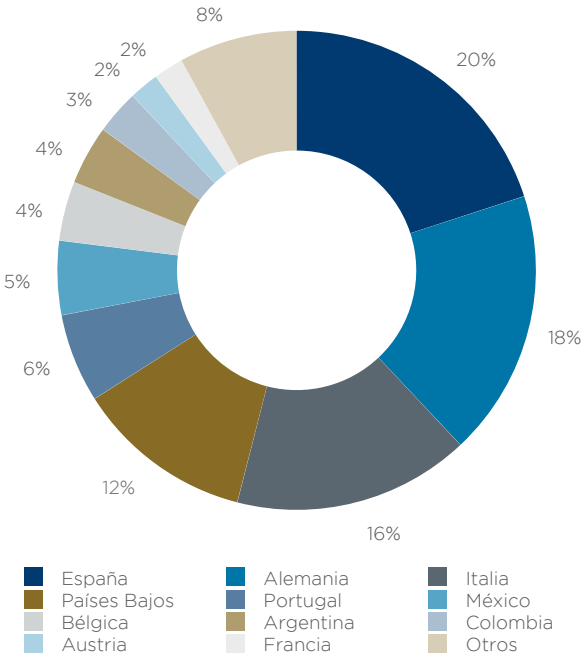
El modelo de negocio centralizado permite a NH Hotel Group ofrecer un servicio excelente a sus clientes, y un alto valor añadido a los propietarios que buscan un operador de primer nivel

DESGLOSE DE HABITACIONES POR TIPO DE CONTRATO*



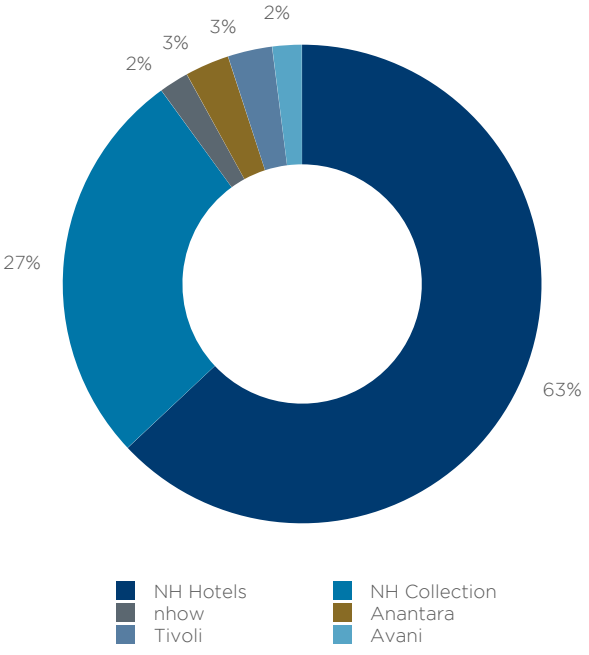
*31 de diciembre de 2023

DESGLOSE DE HABITACIONES POR PAÍS*



*31 de diciembre de 2023

DESGLOSE DE HABITACIONES POR MARCA*



*31 de diciembre de 2023

	TOTAL		PROPIEDAD		ALQUILER		GESTIÓN		FRANQUICIA	
	Hoteles	Habitaciones	Hoteles	Habitaciones	Hoteles	Habitaciones	Hoteles	Habitaciones	Hoteles	Habitaciones
NH Hotel Group	**350**	**55.626**	**73**	**12.016**	**224**	**36.078**	**48**	**7.125**	**5**	**407**
Argentina	16	2.241	12	1.524	0	0	4	717	0	0
Brasil	1	178	0	0	1	178	0	0	0	0
Chile	6	718	4	499	0	0	2	219	0	0
Colombia	14	1.403	0	0	13	1.355	1	48	0	0
Cuba	2	251	0	0	0	0	2	251	0	0
Ecuador	1	124	0	0	1	124	0	0	0	0
Haití	1	72	0	0	0	0	1	72	0	0
México	16	2.531	4	685	7	993	5	853	0	0
Uruguay	1	136	1	136	0	0	0	0	0	0
Región América	**58**	**7.655**	**21**	**2.845**	**22**	**2.650**	**15**	**2.160**	**0**	**0**
Alemania	52	10.230	4	870	48	9.360	0	0	0	0
Austria	7	1.340	0	0	7	1.340	0	0	0	0
Bélgica	12	2.025	6	822	6	1.203	0	0	0	0
Dinamarca	1	394	0	0	1	394	0	0	0	0
Eslovaquia	1	117	0	0	0	0	1	117	0	0
Países Bajos	31	6.897	11	2.642	19	3.818	1	437	0	0
Hungría	3	483	0	0	3	483	0	0	0	0
Irlanda	1	187	0	0	1	187	0	0	0	0
Luxemburgo	1	148	1	148	0	0	0	0	0	0
Polonia	1	93	0	0	0	0	0	0	1	93
Reino Unido	1	190	0	0	0	0	1	190	0	0
República Checa	4	733	0	0	1	152	3	581	0	0
Rumania	1	83	0	0	1	83	0	0	0	0
Suiza	3	360	0	0	3	360	0	0	0	0
Región Norte de Europa	**119**	**23.280**	**22**	**4.482**	**90**	**17.380**	**6**	**1.325**	**1**	**93**
Andorra	2	100	0	0	0	0	2	100	0	0
España	87	11.101	12	1.722	60	7.900	11	1.165	4	314
Estados Unidos	1	288	1	288	0	0	0	0	0	0
Francia	6	1.023	0	0	5	873	1	150	0	0
Italia	58	8.741	14	2.026	40	6.122	4	593	0	0
Portugal	18	3.345	3	653	7	1.153	8	1.539	0	0
Túnez	1	93	0	0	0	0	1	93	0	0
Región Sur de Europa	**173**	**24.691**	**30**	**4.689**	**112**	**16.048**	**27**	**3.640**	**4**	**314**

Datos a 31 de diciembre de 2023.

Expansión y optimización del porfolio

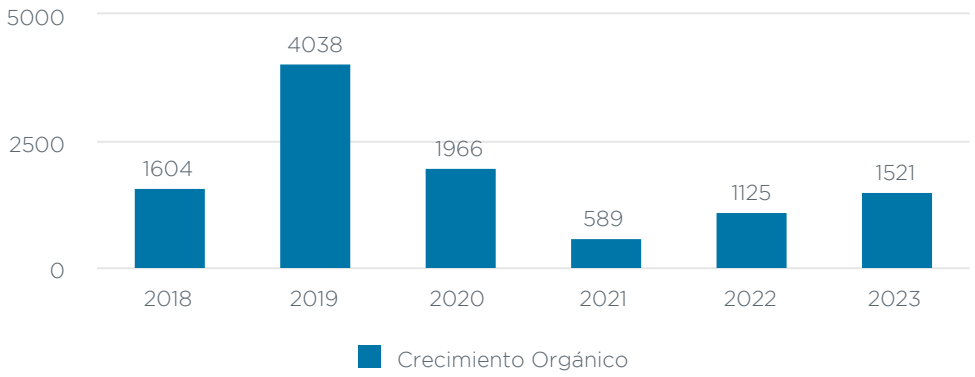
La ambición como Grupo es seguir creciendo, así como reforzar aún más su posición en los destinos turísticos y el liderazgo en el sector urbano. Durante este año, la apuesta combinada y simultánea por los destinos de ocio y viajes de negocios ha reforzado la capacidad de recuperación de la Compañía.

Durante este ejercicio, NH Hotel Group ha abierto 6 nuevos hoteles en diferentes países, con un total de 1.521 habitaciones. La apertura de tres nuevos hoteles en el segmento resorts bajo la marca "Tivoli" consolida la posición de la Compañía en el este segmento, con 885 habitaciones adicionales.

Hoteles abiertos desde el 1 de enero al 31 de diciembre de 2023

Nombre del hotel	País	Ciudad	Categoría	Habitaciones
NH Bern The Bristol	Suiza	Bern	****	100
NH Collection Frankfurt Spin Tower	Alemania	Frankfurt	****	414
NH Dona Ines Coimbra	Portugal	Coimbra	***	122
Tivoli Alvor Algarve All Inclusive Resort	Portugal	Alvor	*****	470
Tivoli La Caleta Tenerife Resort	España	Tenerife	*****	284
Tivoli Portopiccolo Sistiana Wellness Resort & Spa	Italia	Trieste	*****	131
				1.521

En los últimos años, la evolución de aperturas e incorporaciones, en número de habitaciones, ha sido la siguiente:



Además, el Grupo ha firmado 8 nuevos hoteles en 2023 con 1.143 habitaciones. Éstas firmas han sido bajo fórmulas mayoritariamente con contratos en gestión.

Por relevancia, destacan la firma de tres hoteles de cuatro estrellas en la ciudad parisina, donde la Compañía operará bajos sus marcas NH Hotels y NH Collection. Con este hito, el Grupo tendrá presencia en la segunda ciudad más visitada del mundo y permitirá continuar fortaleciendo su presencia en Francia.

Adicionalmente, se ha firmado el hotel NH Collection Helsinki Grand Hansa, primer hotel para la Compañía en Finlandia y mercado clave dentro de la estrategia del Grupo de crecimiento en los países nórdicos. El hotel de marca Collection es un hotel de cinco estrellas, situado en Helsinki, que estará formado por dos de los edificios más emblemáticos y reconocidos de la ciudad.

Asimismo, cabe señalar la apertura en 2024 del Anantara Palais Hansen Vienna que llegará a la capital austriaca bajo la marca de lujo Anantara. Esta apertura supone un paso importante en la estrategia por el sector del lujo, en el que la Compañía ya cuenta con 10 hoteles. La Compañía continuará ampliando la presencia de esta marca a través de resorts de alta calidad como una prioridad para NH Hotel Group.

Salidas del porfolio

Durante este ejercicio, se han producido 6 salidas del porfolio del grupo. Estos hoteles han dejado de ser operados por NH Hotel Group al no ser estratégicos en la generación de valor de la Compañía.

Salidas del porfolio desde el 1 de enero del 2023 al 31 de diciembre de 2023

Nombre del hotel	País	Ciudad	Categoría	Habitaciones
NH Madrid Sur	España	Madrid	***	62
NH Villa de Coslada	España	Madrid	***	78
NH Magdeburg	Alemania	Magdeburg	****	142
NH Brussels Louise	Bélgica	Bruselas	****	246
NH Cartagena	España	Cartagena	****	100
NH Turcosa	España	Castellón	***	70
				698

Contexto económico global y turístico

Durante 2023, se ha consolidado la recuperación iniciada en 2021 tras la crisis económica generada por la pandemia del Covid-19. Así, la economía mundial creció un +3,1% comparado con un crecimiento del año anterior del +3,5%. Más concretamente, la zona Euro se presenta un crecimiento del +0,5% en 2023 (+3,4% en 2022).

La recuperación económica mundial está resultando ser sorprendentemente resiliente tras la pandemia del Covid-19, la invasión rusa de Ucrania y la crisis del coste de vida. La inflación está disminuyendo más rápidamente de lo previsto tras tocar techo en 2022 y está afectando menos de lo esperado al empleo y la actividad económica, como resultado de la evolución favorable por el lado de la oferta y el endurecimiento de las políticas por parte de los bancos centrales, que ha mantenido ancladas las expectativas de inflación. A la vez, se espera que las elevadas tasas de interés dirigidas a combatir la inflación, unidas al retiro del respaldo fiscal en un contexto de deuda elevada, frenen el crecimiento en 2024.

Los cuatro países que aglutinan la mayor proporción de ventas y resultados del Grupo presentan desaceleración de sus tasas de crecimiento en el 2023: España (+2,4% en 2023 vs. +5,8% en 2022), Países Bajos (+0,6% en 2023 vs. +4,3% en 2022), Alemania (-0,3% en 2023 vs. +1,8% en 2022) e Italia (+0,7% 2023 vs. +3,7% en 2022). Por otro lado, el crecimiento en Latinoamérica fue del +2,5% en 2023 vs. +4,2% en 2022.

La inflación está siendo más rígida y persistente de lo que se anticipaba. Si bien la inflación mundial ha disminuido, esto se debe principalmente al retroceso en los precios de la energía y los alimentos. Pero la inflación subyacente, que excluye los componentes volátiles de la energía y los alimentos, todavía no ha alcanzado su máximo en muchos países. Se prevé que la inflación mundial disminuya de 9,2% en 2022 a 5,9% en 2023 y a 4,8% en 2024, niveles muy por encima del nivel fijado como objetivo y aún superiores a los observados antes de la pandemia (2017–19) de alrededor del 3,5%.

Según los datos de la OMT, en 2023 el turismo internacional alcanzó el 88% de los niveles registrados antes de la pandemia, con un número estimado de 1.300 millones de llegadas internacionales. Se prevé que la liberación de la demanda acumulada restante, el aumento de la conectividad aérea y una mayor recuperación de los mercados y destinos asiáticos apoyen una plena recuperación para finales de 2024. Europa, la región más visitada del mundo, alcanzó el 94% de los niveles logrados en 2019, apoyada por la demanda intrarregional y por los viajes provenientes de los Estados Unidos. África recuperó el 96% de los visitantes anteriores a la pandemia, y las Américas el 90%. Asia y el Pacífico alcanzaron el 65% de los niveles registrados antes de la pandemia, tras la reapertura de varios mercados y destinos.

Los últimos datos de la OMT también ponen de relieve le impacto económico de la recuperación. En 2023, según las estimaciones preliminares, los ingresos por turismo internacional alcanzaron 1,4 billones de dólares, aproximadamente el 93% de los 1,5 billones de dólares ingresados por los destinos en 2019. Las estimaciones preliminares de la contribución económica del turismo, medida en términos de producto interior bruto (PIB) directo del turismo, apuntan a 3,3 billones de dólares en 2023, o al 3% del PIB mundial. Esto indica una recuperación del PIB directo del turismo alcanzado antes de la pandemia, impulsado por el fuerte crecimiento del turismo nacional e internacional.



NH Villa San Mauro
Caltagirone, Italia

Estrategia de NH Hotel Group

Durante todo el año 2023 NH Hotel Group ha trabajado en la ejecución y seguimiento de los cinco pilares estratégicos de la Compañía, logrando superar así los objetivos marcados para este pasado año y dando respuesta a las necesidades de los accionistas, socios, clientes y *team members*.

A continuación, se detallan los cinco pilares estratégicos y los principales hitos alcanzados:

1. La mejor propuesta de valor para nuestros clientes

Siguiendo con la estrategia de perfección continua de productos y servicios diferenciales la Compañía ha trabajado en las iniciativas que dan respuesta a esta palanca:

- Fortalecimiento de la arquitectura de marcas: la compañía se mantiene firme en su objetivo de construir marcas excepcionales en los segmentos *upscale, upper-upscale* y *luxury* cubriendo un espectro de experiencia desde lo más universal a lo más distintivo. En este sentido, se está trabajando en:
  - Potenciación de las marcas Anantara, Tivoli y Avani, tanto con la firma de nuevos contratos como con cambios de marca (*rebranding*) de hoteles existentes.
  - Expansión de las marcas NH y NH Collection también en el segmento resorts
  - Potencial creación de nuevas marcas que aporten mayor flexibilidad al *porfolio.*
- Inversión de recursos en proyectos de reposicionamiento/*rebranding* de hoteles: para maximizar el valor del porfolio actual y ofrecer así a los clientes unos productos de una calidad y diseño impecables. En 2023 se han planificado proyectos de reposicionamiento y *rebranding* para 59 hoteles: se han realizado intervenciones en 43 hoteles y 16 hoteles están en fase de pre-construcción.
- Mejora de las capacidades comerciales: se ha definido y trabajado en una estrategia comercial que permita, por un lado, maximizar los ingresos a través de una optimización de precios (ADR) e integridad de los mismos, una estructura sana en términos de segmentos y canales y, por otro lado, desarrollar una propuesta de valor para el segmento B2B totalmente adaptada a las necesidades de las Compañías. Algunos de los principales logros alcanzados en este sentido han sido el crecimiento del negocio generado a través de la página web de NH Hotel Group consolidándose como uno de los principales canales de la Compañía (casi duplicando los beneficios con crecimientos rozando el 100% respecto al año anterior), el crecimiento de RevPar (ingresos por habitación disponible) respecto al año anterior superior al de nuestros competidores. la consecución de cifras récord en nuestra estrategia de *upselling*, la implementación de una herramienta para la automatización de los *forecast* de ventas y ocupación o la completa definición y lanzamiento de NH PRO, programa y propuesta de valor dirigidos a empresas para el segmento B2B.
- Migración de todas las marcas al programa GHA Discovery que cuenta ya con 25 millones de usuarios. Los clientes ya tienen a su disposición un programa de fidelización con acceso a una mayor oferta donde redimir sus puntos y un programa de beneficios basado en las mejores experiencias locales.
- Implementación de herramientas digitales, nuevos conceptos y personalización: NH Hotel Group ha continuado haciendo un gran esfuerzo por responder cada vez mejor a las demandas de los clientes y a las cambiantes tendencias de mercado. En este sentido,la Compañía ha desarrollado:
  - Herramientas y tecnologías para digitalizar la experiencia al completo de un cliente en el hotel. Por ejemplo, se ha mejorado la funcionalidad de hacer *check-in* y *check-out online,* se ha digitalizado la comunicación de un cliente durante su estancia en el hotel a través de una *Progressive Web App* (PWA) accesible desde cualquier dispositivo móvil o el lanzamiento de *Click & Meet,* una nueva funcionalidad de NH PRO para reservar online espacios de reuniones y eventos accediendo en tiempo real a información de precios, disponibilidad y confirmación inmediata en salas de hasta 20 personas.
  - Nuevos conceptos de experiencia o mejora de los actuales. Para ello, se ha llevado a cabo la revisión de los Brilliant Basics (mejora de los colchones, almohadas, duchas, minibar…) o la implementación de Lobbies Alive buscando revitalizar los vestíbulos de los hoteles para generar un ambiente acogedor y un mayor uso de los clientes.
  - La mejora de las capacidades de personalización incluyendo nuevas funcionalidades en su *Customer Relationship Management* que facilitan los procesos de reserva y selección de preferencias de los clientes.

Llevando a cabo una mejora continua en todos los procesos.

- Asimismo, durante este año, se ha incluido una nueva palanca estratégica con el objetivo de hacer un especial foco en la división de F&B (alimentos y bebidas), con el objetivo de asegurar que todos los *puntos de venta* ofrecen una propuesta de valor de calidad adaptada a las demandas de los clientes. Entre otros proyectos se ha comenzado a trabajar en nuevos conceptos, en la actualización de los estándares operativos, en la mejora de la gestión de costes o la implementación de herramientas digitales y móviles para mejorar la eficiencia operativa.

Más información sobre ello en el capítulo:"Clientes"

2. Crecer para ganar escala

La Compañía continúa creciendo en sus mercados actuales, fortaleciendo su red y apoyándose en su excelente estructura operativa ya existente.

- Se han firmado 4 nuevos hoteles en destinos estratégicos para la Compañía como Paris (NH Collection Paris Champs Elysees, NH Paris Gare de L'Est y NH Paris Opera La Fayette) y Helsinki (NH Collection Helsinki Grand Hansa).

- Se ha mantenido el crecimiento en los mercados actuales apoyados en la estructura ya existente con nuevas firmas en Austria (Viena), Portugal (Porto), México (Guadalajara) o Italia (Sistiana). Así como próximas aperturas en Portugal, Italia, México, Chile o Perú, entre otros.

- Se apuesta por la diversificación a negocios altamente rentables y resilientes como el lujo, los *resorts* y el segmento *lifestyle*. En este sentido, la Compañía cuenta ya con 9 hoteles operados bajo la marca Anantara, 2 hoteles NH resorts y 6 hoteles Avani.

- En cuanto a los modelos de negocio, NH Hotel Group tiene especial interés en los negocios de gestión y de franquicia, aspecto que se ve reflejado en las nuevas firmas que se han realizado este año.

- El pasado 18 de diciembre de 2023, NH Hotel Group anunció la adquisición de 5 hoteles en Portugal a Minor por un importe de 133 millones de euros. Con la operación se da cumplimiento a lo previsto en el Contrato Marco suscrito entre la Sociedad y Minor el 7 de febrero de 2019 respecto a las áreas geográficas de preferencia de cada una de las partes. A través de la operación NH refuerza su presencia en el mercado portugués de resorts adquiriendo la propiedad de una cartera de hoteles que ya venía operando desde junio de 2019 en virtud de un acuerdo de gestión con Minor, lo que le permitirá aprovechar las sinergias operativas y comerciales a través de la plataforma de NH en el sur de Europa y reforzar su estrategia actual de crecimiento en dicho segmento vacacional. Asimismo, con la Operación NH consolida una cartera de hoteles que representa una aportación incremental esperada de aproximadamente 11 millones de euros de EBITDA en 2024. Cabe destacar que la operación se ha llevado a cabo en condiciones de mercado y con la validación de asesores externos, resultando en que todo el negocio de Minor en Portugal pertenece ahora a NH Hotel Group.

Más información sobre el modelo de crecimiento de la Compañía en el apartado: "Nuestra presencia en el mundo" y "Desglose de la cartera"

3. Evolucionar la propuesta de valor de los Team Members

La percepción del sector *Hospitality*, como un sector atractivo, se ha visto mejorada aunque sigue sin estar posicionado en los niveles previos a la crisis del COVID-19. Por ello desde NH Hotel Group se cuenta con una línea de trabajo especifica que contempla la evolución de la *Employee Value Proposition* adaptándola a esta nueva situación.

Durante este ejercicio se ha trabajado en proyectos que mejoran la propuesta de valor de los *team members* actualizando la política de movilidad interna o flexibilizando los beneficios de compensación de los *team members*.

Asimismo, se están testando una serie de acciones para mejorar la atracción y fidelización del talento a la Compañía como, por ejemplo, la posibilidad de ofrecer alojamiento para *team members* en nuestros *resorts*, mejora e incremento de formación que proporcione mejora de su desarrollo o incremento de las oportunidades de rotación entre departamentos, entre otras.

Más información sobre el pilar de UP FOR PLANET de la Compañía véase apartado: UP FOR PEOPLE.

4. Ser compañía referente en sostenibilidad

La sostenibilidad sigue ganando cada vez más relevancia para NH Hotel Group, con el objetivo de continuar contribuyendo de manera positiva al bienestar ambiental y social del planeta.

Gracias a la estrategia de *Sustainable Business* con los dos pilares "UP FOR PLANET" y "UP FOR PEOPLE" se han conseguido, entre otros hitos importantes:

- 184 hoteles que cuentan con certificaciones ambientales, haciendo un total de 233 certificaciones ambientales a cierre de ejercicio.

- La inclusión de NH Hotel Group en el Anuario de Sostenibilidad 2024 de S&P Global.

- La renovación de nuestra presencia en el índice *FTSE4GOOD* gracias a la gestión responsable del negocio y mejoras implementadas

- La obtención de una calificación B en materia de cambio climático y una calificación B- en materia de gestión del agua en el *ranking* anual de *Carbon Disclosure Project (CDP)* que reconoce el trabajo de las principales compañías globales en la lucha contra el cambio climático y agua en ambos cuestionarios.

- Se han compensado las emisiones de 364 grandes eventos, lo que supone la neutralización de 2.544 toneladas de CO_{2eq}.

En esta línea, este ejercicio NH Hotel Group ha sido reconocida una vez más como una de las compañías más sostenibles del sector según el *Corporate Sustainability Assessment* de S&P Global, cumpliendo así con el propósito de continuar liderando dicho ranking y manteniendo su pertenencia en el Anuario de Sostenibilidad que publica S&P Global en 2024, con el reconocimiento a las empresas mejor posicionadas y valoradas por su desempeño de la sostenibilidad bajo criterios ambientales, económicos, sociales y de gobierno.

Más información sobre el pilar de UP FOR PLANET de la Compañía véase apartado: UP FOR PLANET.

5. Transformación digital

La continua apuesta por la transformación digital ha permitido dotar de eficiencia a procesos internos y sistemas, incrementar la diferenciación con respecto a la competencia y poder prestar un servicio cada vez mejor a los clientes. Entre los principales proyectos ejecutados en 2023 de la mano de la digitalización se pueden encontrar:

- Mobile Guest Service: desarrollo de una aplicación accesible desde cualquier dispositivo del cliente, ya sea móvil, Tablet o PC, y que ofrece a los clientes la posibilidad de tener toda la información del hotel a su alcance: instalaciones del hotel, horarios, pedir *room service*, reservar mesa en el restaurante, solicitar nuevos *amenities*, etc. Se trata de un desarrollo que elimina interacciones y garantiza una información segura y homogénea.

- *FastPass*: proyecto que permite a los clientes realizar el check-in online, elegir la habitación y hacer el check-out online.

- *Housekeeping Mobility App:* aplicación que permite optimizar la gestión del departamento de pisos así como el proceso de *check-in*. En cuanto una habitación está limpia y preparada, el personal de limpieza del hotel, a través de la aplicación, puede confirmarlo en tiempo real. De esta manera se acelera el proceso, se elimina papel y se eficienta la comunicación entre áreas del hotel.

- Smart Tablets en recepción: se trata de una nueva propuesta que permite digitalizar todas las fases de los procesos durante el *check-in* y *check-out*. Durante 2023 más de 100 hoteles han implementado este proyecto y se están ahorrando ya miles de impresiones de papel.

Más información sobre los proyectos innovadores de la Compañía en el apartado:"Proyectos innovadores" e "Iniciativas para mejorar la calidad de la experiencia para clientes individuales".



nhow Brussels Bloom
Bruselas, Bélgica

Evolución de Resultados

Respecto a la cifra de ingresos en el ejercicio 2023 alcanzó los 2.158 millones de euros, mostrando un incremento del 25,3 % (+435,8 millones de euros). El Beneficio del ejercicio atribuible a los accionistas de la Sociedad Dominante alcanzó los 128,3 millones de euros frente a 100,3 millones de euros en 2022. Dicho incremento se explica por el incremento en la actividad posterior y la consolidación de la recuperación durante el 2023.

Respecto a la situación de endeudamiento bruto en este ejercicio disminuyó desde los 610,7 millones de euros en diciembre 2022 a 483 millones de euros en diciembre 2023. Referente a la situación de tesorería y otros activos líquidos, a 31 de diciembre de 2023 asciende a 2201,8 millones de euros (301,8 millones de euros a 31 de diciembre de 2022). Adicionalmente dicha liquidez se complementa con la línea de crédito sindicada por importe de 242,0 millones de euros (disponible en su totalidad a cierre de los ejercicios 2023 y 2022) y unas líneas de crédito a cierre de ejercicio 2023 por importe de 62,0 millones de euros.

Estructura Accionarial

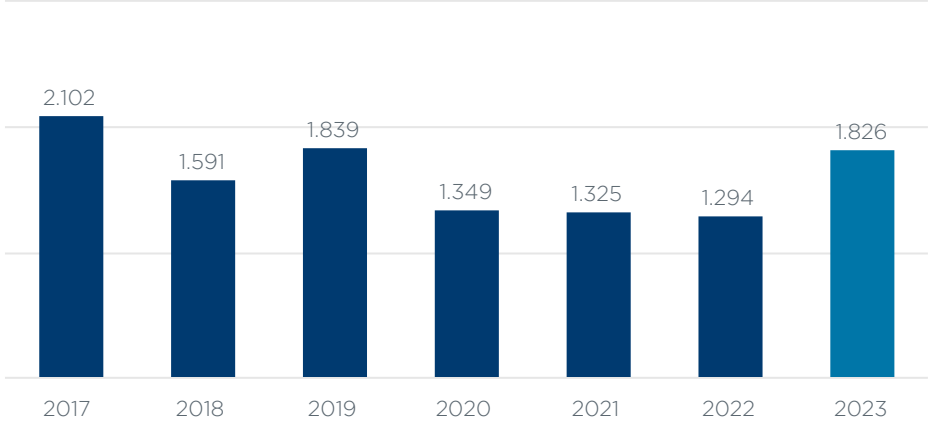
Al cierre del ejercicio 2023 el capital social de NH Hotel Group, S.A. ha sido de 871.491.340 € y ha estado representado por 435.745.670 acciones al portador de 2€ de valor nominal cada una, íntegramente suscritas y desembolsadas.

De acuerdo con las últimas notificaciones recibidas por la Sociedad y con las comunicaciones realizadas a la Comisión Nacional del Mercado de Valores antes del cierre de cada ejercicio, las participaciones accionariales más significativas a cierre de ejercicio han sido las siguientes:

	2023	2022
Minor International Public Company Limited ("MINT")*	95,87 %	94,12 %

*MINT es el accionista indirecto a través de MHG Continental Holding (Singapore) Pte Ltd.

Capitalización al cierre de cada ejercicio (en millones de €)



Relación con accionistas e inversores

A lo largo de 2023, NH Hotel Group ha mantenido contacto continuo y permanente con analistas e inversores de la Compañía, con el fin de atender sus necesidades sobre la evolución general del Grupo. Este contacto con el mercado se realiza a través de reuniones individuales, asistencia a conferencias de inversores organizadas por diversas entidades financieras y peticiones de llamadas individuales.

Principales indicadores de relación con accionistas e inversores en 2023

Entidades que realizan análisis de NH Hotel Group	8
Consultas atendidas de accionistas e inversores	90
Reuniones individuales de accionistas e inversores	100
Informes de seguimiento de los analistas	50

La Compañía produce de forma periódica información financiera consistente y transparente, con el fin de permitir un seguimiento para el análisis y valoración del Grupo.

Como empresa cotizada, NH Hotel Group publica los resultados trimestrales al mercado. En las publicaciones semestrales y anuales se realiza adicionalmente una llamada / conferencia con el mercado, con una asistencia media de 50 participantes, entre inversores y analistas.

En las publicaciones de resultados trimestrales se detallan:

- Principales KPIs y drivers de los resultados.
- Evolución por geografías.
- Evolución de costes.
- Detalle de flujo de caja y posición de deuda financiera.

Adicionalmente, desde el departamento de Relación con Inversores se mantiene un contacto permanente con el mercado a través de llamadas, viajes, conferencias de inversores... para informar a la comunidad inversora de la evolución de la Compañía. Toda la información de interés para el accionista, incluida la información sobre gobierno corporativo y otra información sobre las Juntas Generales están disponibles en todo momento en la página web de NH Hotel Group, www.nh-hotels.es, bajo el apartado “Accionistas e Inversores”.



NH Collection Paseo del Prado
Madrid, España



nhow Frankfurt
Frankfurt, Alemania

nH | HOTEL GROUP
PART OF
MINOR
HOTELS

5

GOBIERNO CORPORATIVO

GOBIERNO CORPORATIVO

El sistema de Gobierno Corporativo de NH Hotel Group está conformado por los Estatutos Sociales, el Reglamento del Consejo de Administración, el Reglamento de la Junta General y el Reglamento Interno de Conducta en los Mercados de Valores, así como por las demás normas, códigos, procedimientos internos y políticas corporativas, aprobados todos ellos por los órganos competentes de la Sociedad.

Este Sistema ha sido formalizado en cumplimiento de los más altos estándares de cumplimiento de buenas prácticas en materia de gobierno corporativo. Entre otros, por el Código de Buen Gobierno de las Sociedades Cotizadas (el "Código de Buen Gobierno"), aprobado por Acuerdo del Consejo de la CNMV de 18 de febrero de 2015, revisado en junio de 2020, y que se ajusta a las recomendaciones de buen gobierno de los mercados internacionales.

Estructura de gobierno

El funcionamiento de los órganos de dirección y el proceso de toma de decisiones se describe con detalle en el Informe Anual de Gobierno Corporativo (IAGC), destacando las funciones de la Junta General de Accionistas y el Consejo de Administración como máximos órganos de gobierno de la Compañía.

Consejo de Administración de NH Hotel Group

El Consejo de Administración es el máximo órgano de administración y representación de la Compañía. Está facultado para realizar, en el ámbito comprendido en el objeto social delimitado en los Estatutos, cualesquiera actos o negocios jurídicos de administración y disposición, por cualquier título jurídico, salvo los reservados por la Ley o los Estatutos Sociales a la competencia exclusiva de la Junta General de Accionistas. En consecuencia, el Consejo de Administración se configura básicamente como un órgano de supervisión y control, encomendando la gestión ordinaria de los negocios de la Compañía en favor de los órganos ejecutivos y del equipo de dirección.

Las funciones del Consejo de Administración y de sus Comisiones (Comisión de Auditoría y Control y Comisión de Nombramientos, Retribuciones y Gobierno Corporativo) vienen expresamente recogidas en los artículos 33, 47 y 48 de los Estatutos y en los artículos 5, 25 y 26 del Reglamento del Consejo, entre otros. En la Junta General de Accionistas de NH Hotel Group de fecha 30 de junio de 2021, y en la sesión del 28 de julio de 2021 del Consejo de Administración de NH Hotel Group, la Compañía aprobó la modificación de diversos artículos de los Estatutos y del Reglamento del Consejo a fin de adecuar su contenido, a la Ley 5/2021, de 12 de abril, por la que se modifica el Real Decreto Legislativo 1/2010, de 2 de julio, por el que se aprueba el texto refundido de la Ley de Sociedades de Capital, en relación con las funciones y competencias del Consejo de Administración y de sus Comisiones.

El Consejo de Administración desarrolla sus funciones de conformidad con el interés social, entendido como el interés de la Compañía; y en este sentido actúa para garantizar la viabilidad de la Compañía a largo plazo y maximizar su valor, ponderando además los intereses plurales legítimos, públicos o privados, que confluyen en el desarrollo de toda actividad empresarial.

Para más información, por favor acceda al Reglamento del Consejo de Administración de NH Hotel Group disponible en la web corporativa:

Composición del Consejo de Administración*
A 31 de diciembre de 2023

Nombre	Cargo en el Consejo	Categoría
D. Dillip Rajakarier	Presidente	Dominical
D. Ramón Aragonés Marín	Vice Presidente y Consejero Delegado	Ejecutivo
D. Kosin Chantikul	Consejero	Dominical
D. Stephen Andrew Chojnacki	Consejero	Dominical
Dña. Miriam González-Amézqueta López	Consejera	Independiente
D. William Ellwood Heinecke	Consejero	Dominical
Dña. Laia Lahoz Malpartipa	Consejera	Ejecutiva
D. Tomás López Fernebrand	Consejero	Independiente
D. Rufino Pérez Fernández	Consejero	Ejecutivo
Dña. María Segimón de Manzanos	Consejera	Independiente
D. Carlos Ulecia Palacios	Secretario	No Consejero

**El perfil completo de todos los integrantes del Consejo de NH Hotel Group y de sus Comisiones es público y se puede consultar en el apartado de Gobierno Corporativo de la web corporativa de la Compañía o en apartado C.13 del Informe de Gobierno Corporativo de la CNMV.*

La composición actual es el resultado de los siguientes cambios acaecidos durante el ejercicio 2023:

- El 18 de mayo de 2023, el Consejo de Administración de la Sociedad aprobó tomar razón de la dimisión presentada con fecha 16 de mayo de 2023 por los consejeros independientes de la Sociedad D. Alfredo Fernández Agrás, D. José María Cantero de Montes-Jovellar y D. Fernando Lacadena Azpeitia, con efectos desde la conclusión de la Junta General Ordinaria de Accionistas de la Sociedad.

- Como consecuencia de lo anterior, el Consejo en su reunión de 22 de mayo de 2023 y como resultado de la pérdida de confianza del Consejo en la capacidad del Sr. Fernández Agras para mantener su cargo como Presidente hasta devenir efectiva su renuncia como Consejero, acordó nombrar a D.Dillip Rajakarier y D. Ramón Aragonés, como nuevo Presidente y Vicepresidente, respectivamente, del Consejo de Administración.

- La Junta General de Accionistas celebrada el 29 de junio de 2023 reeligió a D. Ramón Aragonés como Consejero ejecutivo, habiéndole reelegido Consejero Delegado el Consejo reunido con posterioridad a dicha Junta.

- El Consejo de Administración reunido el 29 de junio de 2023, tras la celebración de la referida Junta General, ha acordado nombrar por cooptación, y a propuesta de la Comisión de Nombramientos, Retribuciones y Gobierno Corporativo, a Dª Miriam González-Amézqueta López, D. Tomás López Fernebrand y Dna. Maria Segimón de Manzanos consejeros con la calificación de independientes.

Las reelecciones y nombramiento de estos Consejeros han sido acordadas en la Junta General Ordinaria de Accionistas de la Sociedad celebrada el 29 de junio de 2023.

Desde el 31 de diciembre de 2023 hasta la fecha de formulación del presente Informe no ha habido cambios en la composición del Consejo.

A cierre de ejercicio el Consejo de Administración de NH Hotel Group se ha reunido en trece ocasiones.



NH Bratislava Gate One
Bratislava,Eslovaquia

Comisiones del Consejo

Comisión de Auditoría y Control

Se centra mayoritariamente, y entre otras materias, en la supervisión de la eficacia del control interno de la Sociedad, así como del proceso de elaboración y presentación de la información financiera y no financiera regulada, velando por la independencia y eficacia de la función de auditoría interna y del auditor externo. En el año 2023, Dña. Miriam González-Amézqueta López ha sido nombrada Presidenta de la Comisión de Auditoría y Control en sustitución de D. Fernando Lacadena Azpeitia.

Composición de la Comisión de Auditoría y Control

A 31 de diciembre de 2023

Nombre	Cargo	Categoría
Dña. Miriam González-Amézqueta López	Presidenta	Independiente
D. Tomás López Fernebrand	Vocal	Independiente
D. Stephen Andrew Chojnacki	Vocal	Dominical
D. Carlos Ulecia Palacios	Secretario	No Consejero

A cierre de 2023 el la Comisión de Auditoría y Control se ha reunido en seis ocasiones.

Comisión de Nombramientos, Retribuciones y Gobierno Corporativo

Se centra mayoritariamente en proponer el nombramiento de Consejeros Independientes o informar sobre las aptitudes del resto de consejeros que vayan a nombrarse, así como analizar y evaluar todo lo relativo a las materias de remuneración, tanto de consejeros, como de la Alta Dirección, elaborando las políticas correspondientes. Asimismo, se encarga de supervisar y controlar el cumplimiento de las reglas de gobierno corporativo y de las políticas en materia ambiental, social y relativa a la comunicación de información económico-financiera, no financiera y corporativa, proponiendo al Consejo los Informes y Memorias que fueran necesarias.

Composición de la Comisión de Nombramientos, Retribuciones y Gobierno Corporativo

A 31 de diciembre de 2023

Nombre	Cargo	Categoría
Dª. Maria Segimón de Manzanos	Presidenta	Independiente
D.Tomás López Fernebrand	Vocal	Independiente
D. Stephen Andrew Chojnacki	Vocal	Dominical
D. Carlos Ulecia Palacios	Secretario	No Consejero

A cierre de ejercicio la Comisión de Comisión de Nombramientos, Retribuciones y Gobierno Corporativo se ha reunido en siete ocasiones.



Anantara The Marker Dublin Hotel
Dublín, Irlanda

Política de Selección de Candidatos a Consejero

Objetivos y Proceso de la Selección de Candidatos

El 22 de diciembre de 2020, el Consejo de Administración aprobó, previo Informe favorable de la Comisión de Nombramientos, Retribuciones y Gobierno Corporativo, modificaciones a la Política de Selección de Consejeros para su adecuación al Código de Buen Gobierno y a través de la cual se asegura que las propuestas de nombramiento de consejeros de la Sociedad se fundamenten en un análisis previo de las necesidades del Consejo de Administración. Para evaluar a los candidatos que participen en el proceso de selección, el procedimiento tiene en cuenta las competencias, experiencia, profesionalidad, idoneidad, género, independencia de criterio, conocimientos, cualidades, capacidades y disponibilidad de los miembros del Consejo de Administración en cada momento, asumiendo la Comisión de Nombramientos, Retribuciones y Gobierno Corporativo un papel relevante en este proceso.

Dicha Política trata de evitar las discriminaciones siendo la meritocracia el criterio que rige como principio de selección para encontrar los mejores candidatos para la Compañía.

Condiciones que deben reunir los candidatos

Los candidatos a Consejero de la Sociedad deberán cumplir requisitos de cualificación y honorabilidad profesional y personal. En particular, han de ser personas prestigiosas, idóneas y de reconocida solvencia, competencia y experiencia profesional con cualificación, formación y disponibilidad suficiente para el cargo. Los candidatos deben de mostrar compromiso con su función, con una trayectoria personal y profesional de respeto a las leyes y a las buenas prácticas comerciales y, necesariamente, han de cumplir con los preceptos que marque la ley en todo momento para poder formar parte del Consejo de Administración. Además, deberán ser profesionales íntegros, cuya conducta y trayectoria profesional esté alineada con los principios y deberes éticos recogidos en las normas internas de la Sociedad y con la visión y valores del Grupo.

Promoción de la Diversidad

NH Hotel Group tiene la convicción de que la diversidad en todas sus facetas, en todos los niveles de su equipo profesional, es un factor esencial para asegurar la competitividad de la Compañía y un elemento clave de su estrategia de Gobierno Corporativo. En el proceso de selección de candidatos se evitarán discriminaciones y, en el interés social, regirá la meritocracia como criterio principal de selección, siendo un proceso tendente a la búsqueda de los candidatos más cualificados.

No obstante, y sin menosprecio de lo anterior, cada vez que se produce una vacante en el Consejo de Administración, y se inicia el correspondiente proceso de selección deberá participar, por lo menos, una mujer como candidata. La compañía, en la medida que sea compatible con la composición accionarial y del órgano de administración, continúa teniendo como objetivo el cumplimiento de la Recomendación 15ª del Código de Buen Gobierno. A estos efectos, durante el año 2023, la Comisión de Nombramientos, Retribuciones y Gobierno Corporativo propuso el nombramiento de las Consejeras Dña. María Segimón de Manzanos y Dña. Miriam González-Amézqueta López, que fueron nombradas por cooptación por el Consejo de Administración (junto con D. Tomás López Fernebrand), reunido con posterioridad a la Junta General de Accionistas

Para la consecución del mencionado objetivo, la Comisión de Nombramientos, Retribuciones y Gobierno Corporativo velará por que el procedimiento de selección no adolezca de sesgos implícitos que obstaculicen la selección de Consejeras y para que se incluyan entre los potenciales candidatos, mujeres que reúnan el perfil profesional buscado.

Comité de Dirección

El Comité de Dirección de NH Hotel Group se configura como el órgano que garantiza la viabilidad del negocio, buscando el crecimiento y fijando el marco estratégico de la Compañía, desarrollando el talento y liderazgo.

El Comité de Dirección se reúne con carácter semanal y está formado por los *Chief Officers* de las diferentes áreas:

Composición del Comité de Dirección*

A 31 de diciembre de 2023

Nombre	Cargo
D. Ramón Aragonés Marín	*Chief Executive Officer*
D. Alonso Escrivá de Romaní Arsuaga	*Chief Strategy Officer*
D. Carlos Ulecia Palacios	*General Counsel & Chief Legal and Compliance Officer*
D. Fernando Vives Soler	*Chief Commercial Officer*
D. Isidoro Martínez de la Escalera Álvarez	*Chief Marketing & Communication Officer*
Dña. Laia Lahoz Malpartida	*Chief Assets & Development Officer*
D. Luis Martínez Jurado	*Chief Financial Officer*
Dña. Marta Perez-Leirós Fernández	*Chief People & Sustainable Business Officer*
D. Rufino Pérez Fernández	*Chief Operations Officer & Global Transformation Leader*

**El perfil completo de todos los integrantes del Comité de Dirección se puede consultar en el apartado de Equipo Directivo de la web corporativa de la Compañía.*

Remuneración de la Alta Dirección y del Consejo

La remuneración media de la Alta Dirección en 2023 es de 433.699 euros que incluye: salario fijo, salario variable a corto plazo devengado por 2023, vehículo, seguro médico, seguro de vida y seguro de accidentes.

A 31 de diciembre de 2023, la Alta Dirección, excluyendo a los Consejeros Ejecutivos, está formada por 5 hombres y 1 mujer. No se desglosa la remuneración media por sexo por motivos de confidencialidad del dato. El resultado de la brecha salarial de género en la Alta Dirección es del 7,7 %.

De acuerdo con la Política de Remuneraciones de los Consejeros, el presidente del Consejo de Administración tiene una asignación fija anual de 200.000 euros, y las presidencias de las Comisión de Auditoría y Control y la Comisión de Nombramientos, Retribuciones y Gobierno Corporativo, tienen una asignación fija anual de 90.000 euros. La asignación fija para un vocal es de 50.000 euros.

Los Consejeros Ejecutivos no percibirán importe alguno en concepto de asignación fija anual o dietas por asistencia al Consejo o a las Comisiones.

A 31 de diciembre de 2023, los Consejeros Ejecutivos son 2 hombres y 1 mujer. La remuneración media anual de los Consejeros Ejecutivos por su labor como Alta Dirección en 2023 es de 864.390 euros que incluye: salario fijo, salario variable a corto plazo devengado por 2023, vehículo, seguro médico, seguro de vida y seguro de accidentes.

Atendiendo al desglose por género, la retribución media anual de los consejeros ejecutivos hombres ha sido de: 1.007.742 euros y la retribución media anual de la consejera ejecutiva ha sido de 577.686 euros.

La Junta General de Accionistas aprobó con un 99,99 % de votos favorables el Informe Anual de Remuneraciones del ejercicio anterior. Un apoyo mayoritario que la Compañía lograda año tras año. Este elevado porcentaje ratifica el respaldo de sus accionistas e inversores a la Política de Remuneraciones del Consejo de NH Hotel Group.

Más información sobre las Políticas de Retribuciones del Consejo de Administración en el Informe Anual sobre remuneraciones de los consejeros de sociedades anónimas cotizadas 2023. En concreto en el apartado *"C1. Remuneración individualizada de cada uno de los consejeros (incluyendo la retribución por el ejercicio de funciones ejecutivas) devengada durante el ejercicio".*



Tivoli Doelen Amsterdam
Amsterdam, Paises Bajos

nH | HOTEL GROUP
PART OF
MINOR
HOTELS

6

ÉTICA Y CUMPLIMIENTO

6. ÉTICA Y CUMPLIMIENTO

NH Hotel Group continúa implantando medidas para fomentar y poner en valor la cultura de cumplimiento y la importancia de consolidar una cultura empresarial ética, promoviendo la conciencia entre todos los *team members* sobre la relevancia no solo de cumplir con la normativa aplicable sino también de actuar éticamente y conforme a los principios y valores de la Compañía.

El fin que se persigue es que todos los *team members* sean conscientes de que no sólo importa el qué sino también el cómo se hacen las cosas, habiéndose implementado para ello una serie de medidas y herramientas para trabajar en esta misión, indicándose las principales a continuación.

Compromiso ético y sistema de cumplimiento

El Grupo NH está comprometido a cumplir con las leyes y regulaciones en los países y jurisdicciones en los que opera. Esto incluye, entre otras cuestiones, leyes y normativas sobre la salud y seguridad, discriminación, fiscalidad, privacidad de los datos, competencia, anticorrupción, prevención de blanqueo de capitales y compromiso ambiental. Las áreas claves cubiertas por el Código abarcan:

COMPROMISOS	■ con las personas ■ con los clientes ■ por parte de los proveedores ■ con los competidores ■ con los accionistas ■ con las comunidades y la sociedad ■ con los activos, los conocimientos y los recursos de la Compañía
OBLIGACIONES	■ respecto de prácticas fraudulentas o poco éticas

Código de Conducta

NH Hotel Group continúa impulsando la función de cumplimiento sobre la base fundamental de los principios y valores que contiene su Código de Conducta, el cual está traducido a siete idiomas, que están publicados en la web corporativa y la intranet, y se aplica en todos los países donde NH Hotel Group tiene actividad. Además, desde 2017, a través de la App *"My NH"* los *team members* de la Compañía pueden acceder al mismo desde su dispositivo móvil. El personal de centros que operan bajo las marcas de NH Hotel Group, dispone también de una Guía Práctica y un documento de preguntas frecuentes.

El Código de Conducta tiene como objetivo determinar los principios, valores y normas que deben regir el comportamiento y la actuación de cada uno de los profesionales y directivos del Grupo, así como los miembros de los órganos de administración de las sociedades que lo integran y de los grupos de interés que interactúan con NH Hotel Group. El Código de Conducta resume la conducta profesional que se espera de los *team members* de NH Hotel Group, los cuales están comprometidos a actuar con integridad, honestidad, respeto y profesionalidad en el desempeño de su actividad.

El Código de Conducta es revisado periódicamente por la Oficina de Cumplimiento con el fin de adaptar y actualizar su contenido en los casos que proceda.

El Consejo de Administración de la Compañía, en su reunión del 8 de noviembre de 2022, ha aprobado una actualización del Código de Conducta, para adaptar el Código a las recientes novedades legislativas, observar los nuevos requerimientos legales y atender los estándares y mejores prácticas en lo que se refiere a cumplimiento, destacando la anonimización del canal de denuncia.

El ya citado Código de Conducta de NH Hotel Group se rige por tres pilares fundamentales: 1) Respeto por la ley; 2) Integridad y 3) Honestidad, transparencia y confianza y recoge compromisos con sus grupos de interés, velando y garantizando el respeto a lo expuesto en el Código, como lo es -entre otros muchos aspectos- operar y competir en el mercado de forma leal y transparente o velar por la plena protección de los consumidores y la correcta publicidad de nuestros servicios.

Para ello, la Compañía impulsa y promueve el conocimiento y la observancia del Código de Conducta, entre otras acciones, a través de la formación continua. En este sentido y conscientes de la relevancia de los principios y valores éticos de la Compañía, todos los *team members* deben realizar un curso de formación de carácter obligatorio sobre el Código de Conducta con el fin de asegurar su lectura, conocimiento y entendimiento y cuya completitud queda registrada en el sistema.

Reglamento Interno de Conducta

Establece los estándares mínimos a respetar en relación con la compraventa de valores, información privilegiada y confidencial y su tratamiento.

Modelo de Prevención de Riesgos Penales

Describe los principios de gestión y prevención de delitos en NH Hotel Group y define la estructura y funcionamiento de los órganos de control y supervisión establecidos en la Sociedad, sistematizando los controles existentes con la finalidad de prevenir y mitigar el riesgo de la comisión de delitos en las distintas áreas de la Compañía. Algunos de los riesgos identificados en el modelo de prevención son: corrupción, fraude a la hacienda pública, blanqueo de capitales, estafa, revelación de información privada, fraude contra la salud de los trabajadores entre otros.

La monitorización, actualización y evaluación de los controles se lleva a cabo periódicamente por parte de la Oficina de Cumplimiento.

En el año 2023 se ha llevado a cabo una revisión completa y actualización del Modelo de Riesgos Penales de la Compañía con el objetivo de seguir reforzando la robustez de mismo a través de la actualización del inventario de delitos y riesgos penales que resultan aplicables a la actividad de la Compañía así como de la mejora y estandarización de la metodología de evaluación de riesgos y la optimización de la matriz de controles existente.

Procedimiento de Conflictos de Interés

Desarrolla las reglas a seguir en aquellas situaciones en las que entren en conflicto el interés de la Sociedad o de cualquiera de las sociedades integradas en el Grupo y el interés personal directo o indirecto de los consejeros o de las personas sometidas a reglas de conflictos de interés.

Este procedimiento ha sido actualizado en el año 2021 -con el informe favorable de la Comisión de Auditoría y Control y la aprobación del Consejo de Administración- con ocasión de los cambios introducidos en el Real Decreto Legislativo 1/2010, de 2 de julio, por el que se aprueba el texto refundido de la Ley de Sociedades de Capital.

A lo largo del ejercicio 2023 no se ha requerido de la activación de dicho procedimiento.



NH Brugge
Brujas, Bélgica

Políticas Corporativas

Además del Código de Conducta de NH Hotel Group, la Compañía dispone de diversas políticas específicas. Las mismas son de carácter corporativo y por tanto de aplicación a todo el Grupo. Asimismo, cabe señalar que las mismas muestran los principios y compromisos adquiridos por las Compañía en sus diferentes dimensiones, tal y como se detalla a continuación:

Política Ambiental y de Cambio Climático*	Actualizada durante el año 2023 con el objetivo de reforzar el compromiso del Grupo para minimizar su impacto en el cambio climático e incrementar la gestión eficiente de los recursos disponibles en el entorno en el que se encuentran los hoteles del Grupo. En línea con los principales marcos internacionales aplicables y las mejores prácticas del sector incluye aspectos relativos a: la lucha contra el Cambio Climático, la gestión de los recursos naturales, la economía circular o la protección y conservación de la biodiversidad y ecosistemas.
Política Antifraude y Corrupción	Aprobada en 2019 y actualizada en 2023 (actualización referida al canal de denuncias) establece de conformidad con lo expuesto en el código de conducta su compromiso por la tolerancia cero con el soborno y la corrupción, tanto en el sector público como en el privado. La política establece los principios generales en los que se basa la misma -como es la tolerancia cero a conductas contrarias a la misma, el cumplimiento con la Ley, la transparencia, integridad y precisión en la información financiera y la importancia del control interno, entre otros- así como hace constar las principales prácticas prohibidas (como las aportaciones vinculadas a fines políticos), las prácticas que sí se encuentran estrictamente reguladas (como las muestras de hospitalidad, la gestión de donaciones o patrocinios) y las que son aceptables.
Política de Compras	Aprobada en el año 2014, regula el procedimiento para la contratación de bienes y servicios por parte de NH Hotel Group y establece las directrices y pautas a seguir por parte de los distintos departamentos en situaciones que afecten o puedan afectar a las contrataciones externas de la Compañía. Con ello se pretende reforzar (i) el compromiso de garantizar transparencia, honestidad y ética en la función de compras, (ii) la necesidad de llevar a cabo procesos de contratación profesionales para optimizar los resultados y (iii) la necesidad de alineación con las directrices de control interno, así como actualización y comunicación en tiempo y forma a todos los empleados de la Compañía. Esta política ha sido completada en el año 2023 con el Compromiso de compras responsable, que se incluye como anexo a la Política de Compras de NH Hotel Group donde se establece el marco global para el control y la gestión de los riesgos (mercado, crédito, negocio, regulatorios, operacionales y reputacionales, ciberseguridad y penal) resultantes de las actividades de compras de equipos y materiales, y la contratación de obras y servicios en todo NH Hotel Group, con especial énfasis en el cumplimiento de los compromisos éticos tanto de los team members del Grupo como de sus proveedores.
Política de Comunicación de Información Financiera, No Financiera y Corporativa a través de los medio de comunicación, las redes sociales y otros canales*	Aprobada por el Consejo de Administración en 2020 surge con el objetivo de establecer el marco de actuación así como de definir los principios general que rigen la comunicación de información económico-financiera, no financiera y corporativa a través de medios de comunicación, redes sociales u otros canales, con el fin de garantizar la protección de los inversores y el ordenado funcionamiento del mercado. Se aprueba para dar cumplimiento a lo establecido en Recomendación 4 del Código de Buen Gobierno de las Sociedades Cotizadas, aprobado por la Comisión Nacional del Mercado de Valores en 2015 y actualizado en junio de 2020,
Política de Derechos Humanos*	Aprobada por el Consejo de Administración en 2020 establece el compromiso de la Compañía por el respeto a los Derechos Humanos internacionalmente reconocidos. Asimismo, contiene los valores y principios del Grupo que sirven como guía para el desarrollo de su actividad tanto con clientes, Team Memebers, proveedores y comunidades entre otros. A través de la misma la Compañía se compromete con el cumplimiento de los Derechos Humanos siguiendo los más altos niveles y estándares internacionalmente reconocidos, a fin de proteger, respetar y corregir (prevención y gestión) los riesgos asociados con el incumplimiento de dichos derechos.
Política de Gestión de Riesgos*	Aprobada por el Consejo de Administración en 2015. la Política corporativa de gestión de riesgos de NH Hotel Group tiene como objeto definir los principios básicos y el marco general de actuación para la identificación y control de riesgos de toda naturaleza que puedan afectar a NH, sin perjuicio de las políticas y procedimientos que a nivel societario, departamental o geográfico. Gracias a la misma NH Hotel Group se compromete a disponer de un marco de actuación que permita una gestión integral de riesgos, que incluye, una adecuada identificación, medición, control y gestión de todos aquellos riesgos significativos que afecten al Grupo, así como la alineación de las actividades del Grupo a los niveles de tolerancia al riesgo aprobados. Dicho marco se basa en los siguientes principios de actuación: responsabilidad, integridad, consistencia, independencia, coordinación, actualización y mejora continua. eficacia y transparencia.

Política de Prevención de Blanqueo de Capitales y de la Financiación del Terrorismo*	Aprobada en 2019 y actualizada en 2023 refleja el compromiso del Grupo con la prevención del blanqueo de capitales y la financiación del terrorismo. A través de la mismas se establece las pautas generales que ayuden a la prevención y detección temprana de situaciones que puedan suponer un riesgo para NH Hotel Group y las sociedades de su Grupo en materia de prevención de blanqueo de capitales y financiación del terrorismo. Asimismo, enuncia su compromiso por colaborar con las autoridades competentes en esta materia.
Política de Regalos Corporativa	Aprobada en 2018 emerge con un doble objetivo. Por un lado, regular los regalos recibidos y entregados por team members de centros que operan bajo marcas NH Hotel Group, cuando los mismos están actuando en nombre de la Compañía y; por otro lado, prevenir y detectar situaciones que puedan derivar en incumplimientos de la normativa legal vigente o puedan tener un impacto reputacional negativo para la Compañía. Establece los criterios y directrices internas respecto a las muestras de hospitalidad que eventualmente reciban los team members Cualquier duda, incidencia o información relacionada con esta materia se puede remitir a un buzón específico creado para esta materia: giftcompliance@nh-hotels.com
Política de Salud y Seguridad Laboral*	Aprobada en el ejercicio 2023 con el objetivo de promover y reforzar la seguridad y salud en los entornos laborales. Señala los principios generales que permiten asegurar un modelo de gestión de la salud y seguridad en el trabajo, así como del bienestar laboral en la acción diaria de los team members del Grupo. Garantiza el cumplimiento de leyes y regulaciones relacionadas con la seguridad ocupacional. Asimismo, involucra a los team members en la identificación y mitigación de riesgos y en el reporte de incidentes laborales.
Política de Seguridad de la Información*	Aprobada en 2013 y actualizada en 2023. Establece la gobernanza sobre la seguridad de la información del Grupo así como las directrices para garantizar la confidencialidad, integridad y disponibilidad de la información bajo el dominio de NH y de su cadena de valor. Asimismo, define las líneas de actuación que conforman la estrategia corporativa de NH en materia de seguridad de la información, desarrollando directrices claras y concisas para la gestión, protección y buen uso de los activos de información del Grupo definiendo unos principios básicos de actuación.
Política de Selección de Consejero*	Aprobada en 2020 con el fin de reforzar la transparencia en las actuaciones de la Compañía se establece un marco general para la selección de candidatos al Consejo de Administración bajo el cumplimiento de los más altos estándares de gobierno corporativo. A través de esta Política de selección de candidatos a consejero, concreta y verificable, se asegura que las propuestas de nombramiento de consejeros de la Sociedad se fundamenten en un análisis previo de las necesidades del Consejo de Administración. Por ello, en el procedimiento para evaluar a los candidatos que participen en el proceso de selección tiene en cuenta las competencias, experiencia, profesionalidad, idoneidad, diversidad de género, independencia de criterio, conocimientos, cualidades, capacidades y disponibilidad de los miembros del Consejo de Administración en cada momento, asumiendo la Comisión de Nombramientos, Retribuciones y Gobierno Corporativo un papel relevante en este proceso.
Política de Sostenibilidad*	Aprobada por el Consejo de Administración de NH Hotel Group durante 2023. Establece la gobernanza sobre la Sostenibilidad e incluye los principios generales que permitan asegurar un modelo de gestión ético, responsable y sostenible. Asimismo, enuncia un marco de referencia común y transversal, a partir del cual todos los team members que forman parte de la Compañía deben actuar y tomar decisiones basadas en la gestión equilibrada de los intereses económicos y las implicaciones sociales y ambientales derivadas de las operaciones. Como novedad, destaca la sección destinada a la comunicación con Stakeholders. Sustituye y deroga a la Política de Responsabilidad Corporativa.
Política de Subvenciones	Aprobada en 2018 tiene como objetivo el establecimiento de pautas generales que ayuden a la prevención de situaciones que puedan incumplir la normativa nacional aplicable en materia de concesión y gestión de ayudas, subvenciones y otros fondos públicos. A través de la misma NH Hotel Group rechaza cualquier forma de fraude a ayudas, fondos y subvenciones públicas y establece la guía principal para la prevención de las situaciones de incumplimiento en la obtención de ayudas o subvenciones. Todo ello se enuncia bajo el principio de integridad, exactitud, registro y transparencia.
Política Fiscal Corporativa	Aprobada en 2015 y actualizada en 2022, establece la estrategia fiscal Corporativa, como un elemento fundamental del buen gobierno corporativo. La misma se basa en el cumplimiento de la normativa tributaria en todas las jurisdicciones en las que NH Hotel Group esté presente, realizando una interpretación de dicha normativa que atienda fundamentalmente al espíritu y finalidad de las leyes. Asimismo, establece los principios que deben seguirse para el cumplimiento de las obligaciones fiscales y las relaciones con las administraciones tributarias

** Acceso público*
*** Cumplimentado por el Compromiso de Compras Responsables*

Tolerancia cero con la corrupción

Como se ha indicado, NH Hotel Group dispone de una Política de Antifraude y Corrupción, así como de su Política para la prevención de Blanqueo de Capitales y Financiación del Terrorismo de aplicación para todos los *team members*, directivos y miembros del Consejo de Administración de NH Hotel Group.

Adicionalmente, NH dispone de otros procedimientos internos, como la Política de Regalos o incluso la Política de Viajes interna todo lo cual contribuye a establecer controles, procesos internos y mitigar los Riesgos asociados.

Además, el Modelo de Prevención de Riesgos Penales de la Compañía contiene una serie de controles establecidos específicamente para mitigar el riesgo de corrupción en su más amplio sentido, monitorizándose periódicamente el cumplimiento y la eficacia de los mismos

NH Hotel Group se compromete a desarrollar su actividad empresarial con total transparencia, honestidad, integridad y responsabilidad, de forma fiable y siempre respetando y cumpliendo las leyes aplicables en todos los países en los que el Grupo tiene presencia, tal y como establece por nuestros valores y principios corporativos.

Asimismo, NH Hotel Group cuenta con un sistema de supervisión y control tanto para la elaboración de la información financiera (SCIIF), el cual es auditado periódicamente, como para Riesgos penales (MPD).

Comité de Cumplimiento

Constituido en 2014, el Comité de Cumplimiento está formado por miembros del Comité de Dirección que cuentan con suficiente conocimiento de las actividades de NH Hotel Group y a la vez disponen de la autoridad, autonomía e independencia necesarias para garantizar la credibilidad y carácter vinculante de las decisiones tomadas.

Este órgano tiene la facultad de supervisar el cumplimiento de las áreas clave del Sistema de Cumplimiento: el Reglamento Interno de Conducta en los Mercados de Valores, el Procedimiento de Conflictos de Interés, el Código de Conducta y el Modelo de Prevención de Riesgos Penales del Grupo, entre otras funciones.

El Comité de Cumplimiento supervisa la gestión realizada por la Oficina de Cumplimiento y realiza seguimiento de todos los procesos internos y políticas implantadas en la Compañía, su observancia y cumplimiento. Asimismo, tiene potestad para proponer medidas disciplinarias a los *team members* en las materias que competan a su alcance.

Durante el ejercicio 2023, se han celebrado tres (3) reuniones del Comité de Cumplimiento.

Oficina de Cumplimiento

La Oficina de Cumplimiento, liderada por el responsable de Cumplimiento, reporta directamente al Chief Legal & Compliance Officer de NH Hotel Group y al Comité de Cumplimiento y es la encargada de la difusión y supervisión del cumplimiento del Código de Conducta, del seguimiento y supervisión periódica del Modelo de Prevención de Riesgos Penales, de la creación y actualización de políticas corporativas así como de la monitorización de su cumplimiento y de gestionar las consultas del Código de Conducta, entre otras funciones.

Asimismo, durante este ejercicio, NH Hotel Group ha puesto a disposición del responsable de la Oficina de Cumplimiento los recursos necesarios para la continua formación en materia de cumplimiento.

Canal de Denuncias

NH Hotel Group tiene habilitado un canal de denuncias que permite a los *team members,* directivos, miembros de los órganos de administración, proveedores, clientes o cualquier grupo de interés, notificar cualquier incumplimiento del Código de Conducta, garantizando la confidencialidad y respeto en todas las fases que conlleva, así como la no represalia. Tras la entrada en vigor de la Ley 2/2023, de 20 de febrero, reguladora de la protección de las personas que informen sobre infracciones normativas y de lucha contra la corrupción, NH Hotel Group ha decidido adaptar su protocolo interno de reporte y gestión de las denuncias a través de la implantación de una nueva plataforma externa de conformidad con la legislación aplicable en cada país, que transpone la Directiva (UE)2019/1937; del Parlamento Europeo y del Consejo.

El acceso es público y está disponible en la web de NH Hotel Group a través del siguiente enlace, así como en el portal del empleado (sección *New Whistleblowing Platform*. Al respecto, cabe señalar que durante el año 2023 y de conformidad con la actualización del Canal de denuncias todos los *team members* del Grupo han sido informados a través del ya citado portal así como a través del correo corporativo y la newsletter interna *(Tell The World)*.

Se trata de es un canal independiente, confidencial que puede ser utilizado por cualquier persona relacionada con NH Hotel Group garantizando su anonimato, para hablar y comunicar inquietudes sobre incumplimientos del Código de Conducta (por ejemplo,

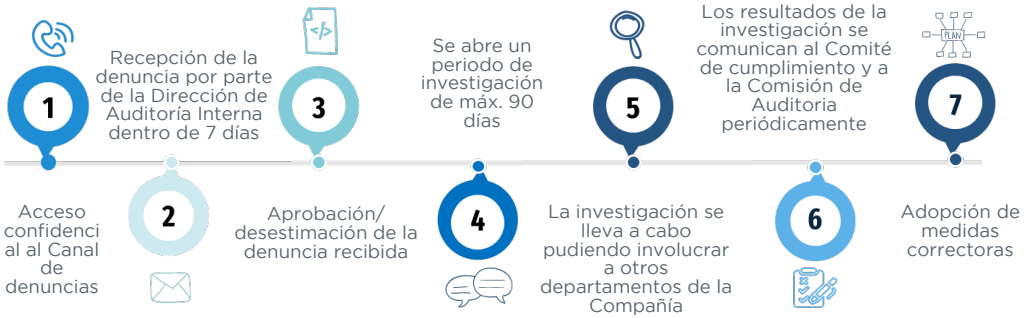
relacionados con los derechos humanos, discriminación o acoso, peligros para la salud y la seguridad o el medio ambiente, cuestiones de contabilidad y auditoría, corrupción, soborno o conflicto de intereses, violaciones de competencia o antimonopolio, falsificación de registros, fraude o robo, facilitación de la evasión fiscal).

De tal forma que, NH Hotel Group, para garantizar la seguridad y confidencialidad de la información remitida, hace uso de una aplicación externa. Dicha plataforma es WhistleB, cuyos servidores no forman parte del sitio web ni de la intranet de NH Hotel Group, Asimismo, no captura la dirección de Protocolo de Internet (IP) ni el número de teléfono del denunciante. De tal forma que, cualquier información remitida se mantendrá confidencial de conformidad con la legislación local. Los informes emitidos, serán gestionados por el responsable de Auditoría Interna de NH Hotel Group. NH Hotel Group se compromete a analizar todas las denuncias recibidas y a abrir investigaciones internas en cuando sea necesario.

De esta forma NH Hotel Group Garantiza la objetividad y privacidad de las denuncias recibidas, cuya recepción y salvaguarda está gestionada por una plataforma externa.

Asimismo, la Compañía cuenta con un procedimiento de notificación, tramitación y resolución de las Infracciones del Código de Conducta. El mismo establece y regula los canales de comunicación para comunicar las irregularidades, reclamaciones o consultas relacionadas con el tratamiento de los principios del código de conducta, el Reglamento Interno de Conducta en los Mercados de Valores de Grupo NH, el Procedimiento de Conflicto de Intereses, otros documentos corporativos internos del Grupo o cualesquiera leyes en vigor, y cualquier tema relacionado con el incumplimiento regulatorio.

A través del citado procedimiento se establecen los principios de las líneas de información ética que deben seguirse, así como el procedimiento de investigación que consta de las siguientes fases:



NH Hotel Group no permite que se tomen represalias contra los denunciantes que informan de buena fe sobre presuntas infracciones del Código de Conducta o presuntas violaciones de la ley. Dicha protección esta alineada de conformidad con lo expuesto en la legislación aplicable que transpone la Directiva (UE)2019/1937 y en España, la Ley 2/2023, de 20 de febrero, reguladora de la protección de las personas que informen sobre infracciones normativas y de lucha contra la corrupción.

Cabe destacar que, a fecha de publicación de este Informe, no existe ninguna investigación externa en curso contra NH Hotel Group relacionada con el Código de Conducta No obstante, durante 2023 se ha informado de 65 presuntos incumplimientos del Código de Conducta. Las tipologías principales de los presuntos incumplimientos recibidos tienen que ver con clima laboral, desaparición de pequeñas cantidades de dinero en efectivo en la caja de los hoteles y pequeños hurtos. Al respecto, 15 de ellos han sido confirmados habiéndose tomado en todos los casos las medidas correctivas y disciplinarias necesarias. Cabe señalar que ninguna de las mismos ha sido referente a casos de corrupción o vulneración de Derechos Humanos.

Asimismo, a través del citado canal se han recibido una totalidad de 193 dudas/consultas (no correspondientes a la sección de denuncias), habiéndose dado respuesta a la totalidad de las mismas.

Tras el análisis de las consultas y presuntos incumplimientos recibidos a través del canal de denuncias. Se han obtenido los siguientes resultados:

Categoría del incumplimiento confirmado recibido a través del canal de denuncias	Nº incidentes confirmados con multa	Naturaleza	Valor multas (€)		Nº a través de mecanismos de resolución	Acciones tomadas por NH
			2023	Acumulado 2017-2022		
Corrupción y Soborno	0	NA	— €	— €	NA	NA
Comportamiento anticompetitivo	0	NA	— €	— €	NA	NA
Regulaciones ambientales	0	NA	— €	— €	NA	NA
Derechos Humanos	0	NA	— €	— €	NA	NA
Clima laboral (discriminación, igualdad, acoso, etc.)	0	NA	— €	— €	NA	NA
Reglamentos y/o códigos voluntarios relativos a los efectos de los productos y servicios en la salud y la seguridad	0	NA	— €	— €	NA	NA
Reglamentos y/o códigos voluntarios relativos a la información y el etiquetado de productos y servicios	0	NA	— €	— €	NA	NA
Reglamentos y/o códigos voluntarios relativos a las comunicaciones comerciales, incluida la publicidad, la promoción y el patrocinio	0	NA	— €	— €	NA	NA
Violaciones de la privacidad y protección de datos de los clientes	0	NA	— €	— €	NA	NA
Leyes y reglamentos en el ámbito social y económico	0	NA	— €	— €	NA	NA
Conflicto de intereses	0	NA	— €	— €	NA	NA
Blanqueo de capitales	0	NA	— €	— €	NA	NA

Cabe señalar que no se ha tenido que rescindir ningún contrato con ningún socio comercial por incidentes en materia de corrupción ni ningún otro incidente de las categorías previamente mencionadas.

Difusión y formación en ética y conducta

La Compañía cuenta con una herramienta de formación online para todos los *team members* de NH Hotel Group, a través de la cual se ponen a su disposición cursos online sobre distintas materias, con el fin de garantizar su correcta información, comprensión y consecuente cumplimiento, entre las que se encuentran los siguientes cursos relacionados con el área de ética y conducta:

- Código de Conducta
- Modelo de Prevención de Delitos Penales
- Reglamento General de Protección de Datos
- Prevención blanqueo de capitales y financiación del terrorismo
- Antifraude
- Derechos Humanos
- Seguridad de la Información

La completitud de todos los cursos de las materias citadas se registran debidamente en el sistema.

Asimismo, todos los miembros del Consejo de Administración tienen acceso a la plataforma de Talent, a través de la cual pueden acceder a los cursos disponibles.

En este sentido, la Compañía consciente de la importancia de fomentar y desarrollar una cultura ética y empresarial trasparente evalúa el correcto desarrollo de sus formaciones.

Formación en compliance 2023

	Perímetro consolidado	Perímetro corporativo
Formación en Código de Conducta		
Número de team members formados	3.060	3.656
Horas de formación	3.114	3.722
Formación en Modelo de Prevención de Riesgos Penales		
Número de team members formados	1.034	1.039
Horas de formación	2.732	2.737
Formación en Prevención de Blanqueo de Capitales y Financiación del Terrorismo		
Número de team members formados	2.781	3.321
Horas de formación	2.126	2.540
Formación en Antifraude		
Número de team members formados	2.750	3.315
Horas de formación	1.393	1.681
Formación en Derechos Humanos		
Número de team members formados	3.334	4.014
Horas de formación	3.644	4.422

La Compañía consciente de la importancia de fomentar y desarrollar la cultura ética y empresarial en la Compañía pone a disposición de sus *team members* formaciones en materia de *compliance*.

Iniciativas relativas a Compliance en 2023

Durante el 2023 se ha continuado con la sección específica en la newsletter interna *"Tell The World"* para difundir pequeñas píldoras de información relacionadas con el Cumplimiento a todos los *Team Members* de la Compañía.

Con estas píldoras de información mensuales, la Compañía promueve el conocimiento y la concienciación por parte de todos los *team members* de NH Hotel Group de la importancia del *Compliance* para seguir reforzando la cultura empresarial ética de la Compañía.



NH Collection Constanza
Barcelona, España

Transparencia fiscal: beneficios e impuestos

La Estrategia Fiscal de NH Hotel Group (enunciada a través de la Política Fiscal Corporativa) fue aprobada el 27 de julio de 2015. En julio del 2022, la política fiscal fue actualizada y aprobada por el Consejo de Administración, considerando que uno de los ejes centrales de la estrategia empresarial de todo el Grupo debe ser evitar o minimizar los Riesgos, entre los cuales se encuentran los de carácter fiscal.

La estrategia se basa en dar cumplimiento a la normativa tributaria en todas las jurisdicciones en las que NH Hotel Group esté presente, realizando una interpretación de dicha normativa que atienda fundamentalmente al espíritu y finalidad de las leyes.

NH Hotel Group S.A. se encuentra adscrito al Código de Buenas Prácticas Tributarias con la Agencia Tributaria española desde 2016. El objetivo de dicho Código es promover una relación recíprocamente cooperativa entre la Agencia Tributaria y las distintas empresas que lo suscriben, relación basada en los principios de transparencia y confianza mutua, con objeto de reducir la inseguridad jurídica que pueden estar expuestas las empresas con las Administración fiscal.

Principios rectores de la Estrategia Fiscal

- Cumplimiento de la normativa tributaria en todas las localizaciones donde está presente.
- Prevención y reducción de los Riesgos fiscales significativos.
- Colaboración, lealtad y buena fe con las Administraciones Tributarias.
- Información al Consejo de Administración sobre las principales implicaciones fiscales de las operaciones, así como de los procesos de Inspección fiscal en los que se encuentran las compañías del Grupo.
- No hacer uso de estructuras artificiales con el objetivo de minimizar la carga tributaria efectiva, ni realizar operaciones con partes vinculadas con el fin de erosionar bases imponibles o trasladar beneficios a territorios de baja tributación.
- En materia de fiscalidad internacional y precios de transferencia, la Sociedad se remitirá a las conclusiones alcanzadas por el Proyecto BEPS (Base Erosion and Profit Shifting) de la OCDE y el G-20.
- Todas las operaciones vinculadas se rigen por el principio de libre competencia sobre Precios de Transferencia y el Código de Conducta sobre Documentación de Precios de Transferencia para empresas asociadas en la Unión Europea.

Seguimiento y control

El Consejo de Administración, a través de su Consejero Delegado y de su Comité de Dirección, impulsa el seguimiento por parte del Grupo de la aplicación de los principios y buenas prácticas tributaria.

Asimismo, el Consejo de Administración cuenta con el apoyo de la Comisión de Auditoría y Control del Grupo, que supervisa la eficacia de los sistemas de gestión y control de los Riesgos fiscales implantados y facilita al Consejo periódicamente la información pertinente.

La Compañía monitoriza y hace seguimiento de su política fiscal cumpliendo con los mecanismos establecidos en la ley, en su política fiscal tributaria y en el marco de control aprobados por el Consejo.



NH Córdoba Califa
Córdoba, España

Beneficios de NH Hotel Group e impuesto sobre beneficios pagados desglosado por país (en miles de euros)

Jurisdicción fiscal	2023		2022	
	Beneficios / (pérdidas) antes de Impuesto sobre Sociedades	Impuesto sobre Sociedades (criterio de caja)	Beneficios / (pérdidas) antes de Impuesto sobre Sociedades	Impuesto sobre Sociedades (criterio de caja)
Alemania	(30.157)	(563)	(14.268)	578
Argentina	13.977	(1.022)	(5.251)	0
Austria	(10.793)	0	(916)	0
Bélgica	12.741	(1.217)	41.845	0
Brasil	(216)	(4)	(165)	1
Chile	2.036	(228)	654	252
Colombia	957	(84)	(148)	55
Dinamarca	(1.969)	0	(2.907)	0
Ecuador	103	(56)	26	14
España	96.619	(8.489)	72.396	8.230
Estados Unidos	(11.176)	(1)	(8.405)	0
Finlandia	(156)	0		
Francia	(5.540)	216	(4.719)	0
Hungría	(1.918)	(209)	(4.191)	0
Irlanda	(2.035)	(2)	3.481	(728)
Italia	97.223	(9.657)	80.841	0
Luxemburgo	(2.611)	0	(942)	0
México	3.424	(37)	320	9
Países Bajos	45.777	(7.653)	2.655	1.091
Polonia	(24)	0	(6)	0
Portugal	4.931	365	1.925	22
Reino Unido	(1.200)	0	(773)	0
República Checa	(3.899)	0	(2.338)	0
República Dominicana	(21)	0	(206)	0
Rumanía	178	(16)	(60)	0
Sudáfrica	2.081	0	(59)	0
Suiza	(5.194)	(21)	(3.429)	21
Uruguay	23	0	251	0
Total países	**203.161**	**(28.678)**	**155.611**	**9.545**



Hotel NH Corso Buenos Aires
Buenos Aires, Argentina

Los beneficios o pérdidas antes de impuestos y los impuestos pagados por país antes descritos se ven afectados, en algunos casos, por circunstancias como la venta de activos, salida de hoteles, amortizaciones anticipadas de activos por reposicionamiento o la situación de hiperinflación en el caso de Argentina. Por otra parte, resaltar que el impuesto de sociedades mostrado en el cuadro anterior es el correspondiente a criterio caja.

A continuación, se indica desglose del importe neto de la cifra de negocios por país:

Importe neto de la cifra de negocios por país (en miles de euros)

Jurisdicción fiscal	2023	2022
España	472.338	410.357
Italia	459.740	350.930
Alemania	349.660	270.473
Países Bajos	316.561	255.178
Portugal	82.900	69.135
Bélgica	92.160	73.912
Austria	55.029	43.004
Francia	53.201	29.910
México	44.143	34.475
Colombia	35.817	30.151
Hungría	37.933	24.538
Argentina	31.800	35.265
Otros	127.713	95.029
Total países	**2.158.995**	**1.722.357**

Y el impuesto devengado durante el ejercicio:

Impuesto devengado por país (en miles de euros)

Jurisdicción fiscal	2023	2022
Países Bajos	(10.967)	(9.423)
México	(3.701)	(726)
Portugal	(1.650)	(513)
Irlanda	29	230
Colombia	(710)	653
Alemania	(6.706)	(3.983)
España	(11.875)	(11.125)
Argentina	(3.390)	2.369
Italia	(28.874)	(30.556)
Otros	(2.472)	8
Total países	**(70.316)**	**(53.066)**



NH Bern The Bristol
Berna, Suiza

nH | HOTEL GROUP
PART OF
MINOR
HOTELS

7

PROTECCIÓN DE LOS DERECHOS HUMANOS

PROTECCIÓN DE LOS DERECHOS HUMANOS

El principio de respeto y protección de los Derechos Humanos está integrado en la cultura de NH Hotel Group y se aplica en las actividades desarrolladas a través de todos sus profesionales, con independencia del país o región donde lleven a cabo su actividad. La Compañía se compromete con el cumplimiento de los Derechos Humanos y trabaja para prevenir y gestionar los Riesgos asociados a su vulneración. La presencia internacional de NH Hotel Group en países en los cuales la defensa de los Derechos Humanos necesita ser impulsada nos lleva a ser transmisores del concepto y a asegurar marcos de relación y gestión en los que su defensa quede garantizada.

Protección y promoción de los Derechos Humanos

NH Hotel Group desarrolla su actividad en un marco de compromiso con la sociedad y el entorno en el que opera, y por ello asume el contenido de los acuerdos y convenios, nacionales e internacionales, comprometiéndose a su promoción y cumplimiento. Estos compromisos evitarán, o en su caso, mitigarán las consecuencias negativas que pudieran ocasionar sobre los Derechos Humanos las propias actividades.

Los compromisos adquiridos al suscribir estos acuerdos internacionales guían la conducta de todos los *team members* que integran la Compañía.

Entre estos códigos asumidos voluntariamente por la Compañía, destacan la adhesión al Pacto Mundial de Naciones Unidas (UN Global Compact), el apoyo y contribución a los Objetivos de Desarrollo Sostenible (ODS) y el Código Ético Mundial para el Turismo, aprobado en 1999 por la Asamblea de la Organización Mundial del Turismo (OMT) de Naciones Unidas. Este código está formado por 10 principios diseñados para guiar a los principales actores del desarrollo turístico, aspirando a ayudar a maximizar los beneficios del sector, minimizando a la vez su impacto en el medio ambiente, el patrimonio cultural y las comunidades locales.

La Compañía rechaza cualquier actividad turística que pueda suponer agresión a los derechos humanos o a la dignidad de las personas, con especial atención a los menores de edad. Por ello, en esta línea, en septiembre de 2012, NH Hotel Group se adhirió al ECPAT (*End Child Prostitution, Child Pornography and Trafficking of Children for Sexual Purposes*) para la protección de los niños, niñas y adolescentes contra la explotación sexual en el turismo, promovido asimismo por la OMT y UNICEF.

Política de Derechos Humanos

En 2020 el Consejo de Administración aprobó la Política de Derechos Humanos de NH Hotel Group, documento que recoge todos los planteamientos y compromisos asumidos por la Compañía en esta materia cuyo alcance de aplicación engloba no solo a los *team members* sino también a clientes, proveedores, socios y otros grupos de interés.

La Política establece el compromiso de cumplir con los Derechos Humanos de acuerdo con los más altos estándares internacionales[1] y trabaja para PROTEGER, RESPETAR y REMEDIAR (prevenir y gestionar) los Riesgos asociados al incumplimiento de tales derechos.

Los principios rectores en los que se basa la política son los siguientes:



[1] *Para más detalle, por favor véase sección "Marco Regulatorio" de la Política de Derechos Humanos de NH Hotel Group. AL respecto destacan los Principios Rectores de las Naciones unidas sobre empresas y Derechos Humanos, así como la Declaración Universal de los Derechos Humanos, el Pacto Internacional de Derechos Civiles y Políticos así como el Pacto Internacional de Derechos económicos, Sociales y culturales, las lineas directrices de la OCDE para empresas Multinacionales 2011 o la declaración sobre los Principios y derechos fundamentales de la OIT.*

La Política refuerza un modelo de gobierno sólido y responsable, que impulsa la transparencia y el rigor en la gestión en torno a un único documento corporativo de alcance global que, entre otros aspectos, permitirá no sólo gestionar mejor los Riesgos allí donde NH Hotel Group está presente, sino que asegurará su conocimiento e integración en la cadena de valor. A través de esta Política, la Compañía se compromete a desarrollar un papel activo en la promoción de los Derechos Humanos y a trabajar de manera proactiva en su respeto, recogiendo en ella los compromisos ya asumidos en esta materia y garantizando el respeto a los derechos laborales de todos sus *team members*, clientes, proveedores y socios, en todos los países en los que está presente, de acuerdo con la ley vigente en cada uno de ellos.

Las relaciones entre todos los grupos de interés a los que aplica la Política deben basarse siempre en el respeto a la dignidad y no discriminación de las personas. La Compañía rechaza cualquier conducta, comportamiento o acción tendente a fomentar, promover o incitar, directa o indirectamente, al odio, hostilidad, discriminación o violencia contra un Grupo, por motivos racistas u otros referentes a la ideología, religión o creencias, situación familiar, pertenencia de sus miembros a una etnia, raza o nación, su origen nacional, género, orientación o identidad sexual, por razones de género, enfermedad o discapacidad.

NH Hotel Group prohíbe enérgicamente la realización de cualquier tipo de acto hostil o humillante contra las personas, el abuso de autoridad y cualquier tipo de acoso, ya sea de tipo físico o psicológico, así como cualquier otra conducta que pueda generar un entorno de trabajo intimidatorio, ofensivo u hostil para las personas. No se tolera, asimismo, ningún tipo de empleo infantil o trabajo forzado.

Por otro lado, la Compañía reconoce que el principio de igualdad de trato y oportunidades para los destinatarios del Código de Conducta es un principio inspirador de las políticas de Recursos Humanos y se aplica tanto a la contratación de *team members* como a la formación, las oportunidades de carrera o los niveles salariales, así como los demás aspectos de la relación laboral de los *team members*.

El Código de Conducta prohíbe, además, la imposición a los *team members* de condiciones laborales y de seguridad que perjudiquen, supriman o restrinjan los derechos que tengan reconocidos por disposiciones legales, convenios colectivos o contrato individual. No se permite ninguna forma de tráfico ilegal de mano de obra, ni de emigración fraudulenta, y se respetará siempre la legislación de extranjería y sobre la entrada y tránsito de extranjeros.

El Código recoge explícitamente, asimismo, que no se limitará indebidamente el ejercicio de los derechos de manifestación, asociación, sindicación y negociación colectiva en el marco de las normas reguladoras de cada uno de estos derechos fundamentales, y de conformidad con las leyes y prácticas internacionales.

NH Hotel Group establece sus compromisos para asegurar el cumplimiento de los derechos humanos en su Política de Derechos Humanos. Estos compromisos se desarrollan en el con la Carta Internacional de Derechos Humanos de la Organización de Naciones Unidas (ONU), la declaración de la Organización Internacional del Trabajo (OIT) así como los convenios fundamentales (la libertad de asociación y la libertad sindical, y el reconocimiento efectivo del derecho de negociación colectiva; la eliminación de todas las formas de trabajo forzoso u obligatorio; la abolición efectiva del trabajo infantil; y la eliminación de la discriminación en materia de empleo y ocupación) y los convenios relativos a pueblos indígenas y tribales, las Líneas Directrices de la OCDE para Empresas Multinacionales y el Convenio Europeo de Derechos Humanos.



NH Collection Amsterdam Flower Market
Amsterdam, Países Bajos

Cumplimiento en materia de Derechos Humanos

NH Hotel Group lleva años trabajando en la gobernanza en Derechos Humanos. Se inició con la publicación de la Política de Derechos Humanos y se llevó a cabo un primer autodiagnóstico sobre esta materia en 2022.

La Compañía desarrolla modelo de gobierno que asegure la debida diligencia en Sostenibilidad, con foco en Derechos Humanos y medio ambiente, tanto en las actividades propias como en las de la cadena de valor, con especial foco en las sociedades participadas y en la cadena de suministro. Al respecto, NH con el objetivo de llevar a cabo una identificación de posible impactos en materia de Derecho Humanos ha consultado a sus stakeholders a través de diferentes mecanismos. En esta línea, cabe señalar que la Compañía durante el ejercicio 2023 ha llevado a cabo un proceso de autoevaluación de los principales proveedores identificados para cada región. evaluando aspecto relativos al cumplimiento y no vulneración de los Derechos Humanos (para más detalle véase Directiva sobre diligencia debida de las empresas en materia de sostenibilidad). Asimismo, se ha consultado a clientes B2B y asociaciones con las que la compañía colabora en los que se ha preguntado por la percepción de los derechos humanos. Al respecto, no se ha identificado ningún asunto crítico en esa materia en los grupos de interés consultados.

Como se ha explicado anteriormente, y con el fin de garantizar el cumplimiento de la Política de Derechos Humanos, el departamento de Auditoría Interna se encarga de supervisar los principios de actuación y las normas recogidas en la Política y, por tanto, es responsable de analizar cualquier irregularidad relacionada con la misma.

NH Hotel Group tiene disponible un canal de denuncias, con el objetivo de facilitar la denuncia ante cualquier posible irregularidad, incumplimiento o comportamiento contrario a la ética, la legalidad y las normas o principios que rigen en la Compañía.

Las posibles vulneraciones de los Derechos Humanos se gestionan a través del Canal de denuncias del Grupo gestionado por un tercero independiente. Asimismo, la Compañía cuenta con un procedimiento de notificación y tratamiento de posibles incumplimientos y denuncias del Código de Conducta cuya administración es responsabilidad del Senior Vice President de Auditoría Interna del Grupo.

Además, la Compañía tiene habilitado un canal de comunicación externo específico para notificar, tramitar y gestionar las denuncias de proveedores (codeofconduct@coperama.com).

A través de los citados canales, NH Hotel Group no ha recibido ninguna denuncia confirmada relativa a un incumplimiento en materia de Derechos Humanos.Consecuentemente, ninguna de las denuncias recibidas ha estado relacionada con violaciones de los derechos de los pueblos indígenas u operaciones que implicasen la mano de obra infantil.

Como resultado, en 2023 la Compañía no ha registrado impactos significativos desde el punto de vista penal, económico o reputacional en materia de cumplimiento y vulneración de los Derechos Humanos. Es por ello que, a lo largo del 2023 NH Hotel Group no ha tenido que tomar medidas y acciones correctivas oportunas al respecto.

Proceso de Debida Diligencia de los Derechos Humanos

NH Hotel Group continua su proyecto de Gestión de Riesgos en Derechos Humanos que se ha implementado en diferentes fases.

- Inicialmente, en 2020 llevó a cabo un proceso para identificar los Riesgos de derechos humanos inherentes a sus operaciones globales; y la posterior publicación de la Política que incluye el compromiso de respetar y proteger los derechos identificados en la Compañía.

- Posteriormente, se elaboró una Guía Corporativa en Debida Diligencia para los Derechos Humanos, como herramienta de apoyo en la aplicación del Protocolo en todas las operaciones de la Compañía. Esta Guía sirve como instrumento para aumentar el control y la eficiencia de los procesos, mitigar el riesgo de dañar la reputación y favorecer el correcto posicionamiento público de la Compañía.

- Se ha llevado a cabo una evaluación de riesgos en materia de derechos humanos en todos los hoteles en propiedad, alquiler y gestión, a través de un cuestionario de evaluación. Gracias a ello, se observó que todos los hoteles disponen de conocimiento de la Política y compromisos en materia de derechos humanos, incluido el código de conducta o de políticas específicas, aunque en algunos casos es necesario continuar avanzando para reforzar dichos compromisos haciéndolos públicos y proporcionando formación a los *team members*.

Como parte de este análisis, NH Hotel Group está analizando los principales impactos adversos relacionados con los derechos humanos a través de su propia operación. Siendo éste el punto de partida para efectuar planes de acción y mitigación específicos donde aplique.

86 % de los hoteles evaluados

En las evaluaciones realizadas, NH Hotel Group considera que en todos ellos el nivel de riesgo de vulneración es bajo. Gracias a esta evaluación se identificó una baja probabilidad de situaciones de vulneración de los derechos humanos en los hoteles del porfolio y los aspectos más sensibles identificados están relacionados con el entorno laboral y las condiciones de trabajo.

Desde NH Hotel Group se considera, además, que este ejercicio ha generado un efecto muy positivo en los hoteles, de forma que la mayor parte de ellos han puesto en marcha proyectos de mejora y ha fomentado la formación para todos los *team members* en los hoteles.

Adicionalmente, aquellos riesgos en materia de Derechos Humanos que han resultado más significativos en este análisis se incluyen en el mapa de Riesgos de la Compañía los Riesgos dentro de la categoría de "Cumplimiento", para poder monitorizar y controlar procesos de mitigación o resolución oportunos.

En 2024 NH Hotel Group revisará los Procesos de Debida Diligencia en relación con terceras partes, centrados en la protección de los Derechos Humanos, en línea con la propuesta de la nueva Directiva Europea Corporate Sustainability Due Diligence Directive (CSDDD). La regulación marca nuevas líneas de trabajo y en NH Hotel Group se trabaja para alinear la gestión de la Compañía al nuevo entorno regulatorio.

Formación en Derechos Humanos

El respeto y la protección de los Derechos Humanos forman parte de la cultura de NH Hotel Group. La Compañía está comprometida con el respeto a la dignidad y los derechos de todas las personas y trabaja proactivamente para evitar cualquier abuso relacionado con su actividad o la de sus colaboradores.

Este compromiso se refleja en nuestro Código de Conducta, en nuestra Política de Derechos Humanos y en diferentes normativas y procedimientos internos como es la formación en estas materias, obligatoria para todos los *team members*. Con esta formación se promueve el conocimiento, no solo de su política de Derechos Humanos, sino también del proceso de debida diligencia para identificar, prevenir, mitigar e informar sobre los potenciales riesgos y consecuencias derivados de la acción diaria de los *team members*, proveedores o clientes.

"Durante 2023, se han realizado 4.422 horas de formación en Derechos Humanos"



Avani Venecia Rio Novo
Venecia, Italia



Anantara Plaza Nice
Niza, Francia

nH | HOTEL GROUP
PART OF
MINOR
HOTELS

8

TRANSFORMACIÓN DIGITAL

TRANSFORMACIÓN DIGITAL

NH Hotel Group consciente del entorno global en el que opera y de la oportunidad que tiene como operador en un mundo digital quiere ser parte activa del cambio. La Compañía desea impulsar la transformación en diferentes ámbitos para dar solución a los nuevos desafíos que de manera acelerada se vienen sucediendo. Resultado de ello es la incorporación de la transformación digital como pilar de crecimiento y creación de valor en su estrategia de negocio.

Al hablar de transformación digital, la Compañía entiende la misma como un elemento de impulso y ayuda que permite y permitirá obtener grandes beneficios. Entre los principales destaca la mejora de la experiencia de cliente, la optimización y reducción de los costes operativos, la mayor eficiencia de los procesos y sistemas, la profundización en el análisis de datos, la mayor agilidad a la hora de responder a los cambios del mercado y, especialmente, el importante impulso de la cultura de la innovación dentro de la organización.

Ante ello y bajo el lema *"Take care of whats important automate the rest"* NH Hotel Group está inmersa en un ambicioso y retador proceso de transformación digital. Cabe destacar que NH Hotel Group considera la digitalización como una herramienta clave para ofrecer una experiencia extraordinaria, pero siempre como acompañamiento al trabajo de los *team members* que, orgullosos de servir, son los que realmente marcan la diferencia. Ellos son el alma de NH Hotel Group y la digitalización un facilitador; por todo ello, el Grupo concibe la digitalización como una opción nunca como una exclusión.

Este camino de transformación digital está impulsado por el desarrollo de nuevas capacidades tecnológicas de los *team members* que los acompañarán en el desempeño de sus actividades, ayudándoles de esta forma a ofrecer soluciones más eficaces e innovadoras. Con todo ello, NH Hotel Group tiene el compromiso de adoptar aquellas tecnológicas que generen un alto valor agregado a sus grupos de interés.

El crecimiento exponencial y global de la digitalización en las compañías han cambiado el panorama de las amenazas cibernéticas, ya que el aumento de la interconectividad trae consigo una mayor vulnerabilidad. NH Hotel Group prioriza la ciberseguridad en todas sus operaciones, así como en las relaciones con los diferentes grupos de interés. La protección de datos de carácter personal y la seguridad de la información de todos los grupos de interés de la Compañía tiene una gran relevancia. Para gestionar y garantizar la protección de la información, se cuenta con las estructuras, así como con los planes de seguridad y los mecanismos de control necesarios en línea con la legislación y la normativa vigente en cada país en el que NH Hotel Group está presente.

Proyectos innovadores en 2023



Mobile Guest Service

La digitalización de la información y servicios del hotel en una Progressive Web App (PWA) accesible desde cualquier dispositivo del cliente (móvil, Tablet, PC) ofreciendo a los clientes la posibilidad de tener toda la información del hotel a su alcance: desde información de las instalaciones del hotel y horarios, hasta la posibilidad de pedir room service o reservar mesa en el restaurante, solicitar amenities extra, etc. Una iniciativa que elimina interacciones, garantiza la información de manera segura durante la estancia y genera beneficios en cuanto a sostenibilidad al estar todos los datos digitalizados. De cara a mejorar la experiencia de los huéspedes y la eficiencia interna, desde 2022 se analiza la integración de los procesos con los Sistema de Gestión Hotelera, encontrándose ya esta herramienta en 329 hoteles de todas las marcas presentes en todas las unidades de negocio.



FASTPASS

Iniciativa que permite a los clientes la posibilidad de realizar el *Check-in online, Choose Your Room y Check-out online*, y pone en manos del cliente todo el control sobre su estancia, permitiéndole elegir su propia habitación explorando el plan arquitectónico del hotel. Esta iniciativa continuará evolucionando en el futuro con el análisis e incorporación de nuevas tecnologías que permitan dar pasos más allá sobre estos servicios como biometría y reconocimiento facial o llave digital. Para más detalle : *Fastpass*



Housekeeping Mobility App

NH Hotel Group ha continuado implementando y mejorando una aplicación para "*Housekeeping*" que permite optimizar la gestión del departamento, así como el proceso de *check-in*. Así, en cuanto una habitación está limpia y preparada, el personal de limpieza del hotel, a través de la aplicación, puede confirmarlo en tiempo real. Esta iniciativa supone una mejora para que los team members pueden gestionar la limpieza de habitaciones de una manera óptima y más segura. En 2023 se ha implementado en 45 hoteles adicionales, haciendo un total de 75 hoteles actualmente y se ha desarrollado un módulo de *remarks* para eliminar el papel, las llamadas y cualquier otro método de comunicación menos eficiente.



Tablets en la recepción

Con el fin de continuar a la vanguardia de la innovación y ofrecer los mejores servicios a sus clientes, NH Hotel Group ha diseñado *Tablet in Reception,* una nueva propuesta que permite digitalizar todas las fases de los procesos durante el *check-in y check-out*. Durante el 2023, más de 100 hoteles han implementado esta iniciativa y se ha impartido formación a más de 20 equipos operativos. gracias a este proyecto podemos ahorrar 608.000 hojas de papel A4 al año que se traducen en:

- 7.300 kg de madera salvada
- 547 m^3 de agua no consumida
- 10 kWh de energía ahorrados
- 10 toneladas de CO2 no emitido a la atmósfera.



nhow Marseille
Marsella, Francia

SEGURIDAD DE LA INFORMACIÓN

La digitalización es, hoy, una gran fuente de innovación y desarrollo social y económico en el mundo. Y la inseguridad cibernética es el gran obstáculo para su desarrollo. Así, hablar de ciberseguridad es referirse a la seguridad de la red y de las aplicaciones, la protección de la información almacenada y en tránsito, la defensa de las operaciones y de la continuidad del negocio, la capacidad de recuperarse de un ataque y la formación del usuario final.

Política de Seguridad de la Información

El auge de las nuevas tecnologías y el papel que juegan las empresas en su desarrollo define la seguridad de la información como parte fundamental de su responsabilidad, siendo un elemento determinante para la competitividad. En esta línea, el Comité de Dirección de NH Hotel Group aprobó en septiembre la Política de Seguridad de la Información, que establece las directrices para garantizar la confidencialidad, integridad y disponibilidad de la información objeto de tratamiento en el ámbito de nuestro negocio. El objetivo de esta política es definir las líneas de actuación que conforman la estrategia corporativa de NH en materia de seguridad de la información, desarrollando directrices claras y concisas para la gestión, protección y buen uso de los activos de información del Grupo NH.

Los *team members* y la Dirección del Grupo NH, así como los asociados y terceros que presten sus servicios desarrollando actividades de negocio de NH, están sujetos a las obligaciones derivadas de esta política

El Grupo NH está comprometido con el cumplimiento de la Política de Seguridad de la Información siguiendo las buenas prácticas y los estándares internacionalmente reconocidos,

El máximo órgano de gobierno que aprueba los asuntos relacionados con la seguridad de la información así como el mapa de riesgos, en el cual se incluyen las ciber-amenazas es el Consejo de Administración. A su vez, el Comité de Dirección es el órgano que garantiza la viabilidad del negocio. Existe además, un Comité Ejecutivo de Seguridad de la Información, que da seguimiento a la estrategia de ciberseguridad. Este Comité es liderado por el Chief Operations Officer & Global Transformation Leader.

Adicionalmente, se promueve la implicación directa de todos los miembros de la Organización, fomentando una actitud proactiva, crítica y constructiva en permanente búsqueda de la mejora y la calidad en el tratamiento, evolución, seguridad y salvaguarda de la información.

En este sentido, la protección de datos de carácter personal así como la seguridad de la información de todos los grupos de interés de NH Hotel Group es de una importancia prioritaria para la Compañía, así lo avala os resultados obtenidos en el análisis de materialidad. Es por ello que, para garantizar una correcta y efectiva gestión la Compañía cuenta con estructuras, así como con los planes de seguridad y los mecanismos de control necesarios en línea con la legislación y la normativa vigente en cada ubicación en el que está presente.

De tal forma que, cualquier incidente y/o solicitud de información adicional sobre la política pueden comunicarse a Seguridad de la Información a través del correo electrónico infosec@nh-hotels.com.

Ciberseguridad

La ciberseguridad es vital en la era digital. De conformidad con lo expuesto por World Economic Forum (WEF) en la actualidad, las incidencias en la seguridad de la información suponen uno de los principales Riesgos a los que las empresas están expuestas. Por ello, NH Hotel Group se enfoca en fortalecer los mecanismos y protocolos de seguridad informática, a través de políticas, normas, procedimientos y formación a los *team members*.

En esta línea, la formación en ciberseguridad y RGPD está orientada a potenciar una cultura de seguridad de la información en la Compañía que servirá para establecer las bases de protección, tanto de nuestra información confidencial, como la de nuestros clientes, proveedores y otros grupos de interés.

La estrategia de NH Hotel Group en materia de ciberseguridad está en constante revisión en los comités que tiene el equipo de Dirección Ejecutiva que supervisa la estrategia de ciberseguridad de la empresa. Para lograr los objetivos planteados, se identifican y planifican una serie de iniciativas y medidas a implementar para mejorar las capacidades de seguridad de NH Hotel Group, así como prevenir y/o mitigar cualquier riesgo que pueda surgir.

Con motivo de la pandemia, ha crecido el teletrabajo y, por tanto, el uso de los dispositivos fuera del entorno seguro de las empresas. También ha crecido exponencialmente el volumen de ciberataques. Por ello desde NH Hotel Group se sigue trabajando en una mayor monitorización de toda la red, con nuevas herramientas más potentes y avanzadas que permiten un mayor control de posibles accesos indebidos, así como en una fuerte concienciación a sus t*eam members* y *stakeholders,* con el fin de minimizar el riesgo de estos ciberataques.

Adicionalmente, los clientes esperan que sus datos se custodien con seguridad y se traten de forma ética. La ciberseguridad está integrada en nuestra cultura para promover comportamientos que protejan a la Compañía y la información de nuestros clientes.

Pacto por la ciberseguridad sostenible y código de buen gobierno de la Ciberseguridad

NH Hotel Group se ha adherido al Pacto por la ciberseguridad sostenible, promovido por la Asociación Española para el fomento de la Seguridad de la Información (ISMSForum). Mediante esta adhesión la Compañía se adhiere a un Pacto Digital para la protección de las personas y a impulsar la transición hacia una digitalización sostenible. Adicionalmente, la Compañía ha alineado su Política de Seguridad dando respuesta a los principios recogidos en el Código de buen gobierno de la Ciberseguridad promovido por la CNMV.

Privacidad y protección de datos

En un sector tan competitivo como el hotelero, La experiencia del cliente es un factor diferencial crítico para garantizar la satisfacción y fidelización de los clientes. Conscientes de que es un aspecto clave para generar confianza, y conscientes de la relevancia que está adquiriendo la digitalización en un mundo cada vez más global, la Compañía trabaja bajo el compromiso de llevar a cabo un tratamiento diligente de la información.

De conformidad al compromiso adquirido y bajo el objetivo de reducir y evitar los riesgos asociados a esta evolución, NH Hotel Group cuenta con mecanismos para proteger la privacidad y seguridad de los datos. En este sentido, la Compañía aplica sus políticas de privacidad y seguridad de la información sobre *team members*, Clientes y proveedores.

Destaca la continua evolución y adaptación de la Compañía a los nuevos requerimientos y buenas prácticas en esta área. Desde la entrada la entrada en vigor de la nueva normativa en materia de protección de datos en 2018, NH Hotel Group ha continuado adecuando sus sistemas de gestión y control de los datos de carácter personal al Reglamento UE 679/2016 (RGPD) y la Ley 3/2018 (LOPDGDD). También en el ámbito de datos sensibles, como son las tarjetas de crédito, NH ha renovado una vez más su certificación PCI-DSS *compliance*, así como la adecuación de procedimientos y sistemas para cumplir con la nueva normativa NIS2. La voluntad de NH Hotel Group es tratar los datos personales de sus clientes, *team members* y proveedores con las máximas garantías de respeto a su privacidad y siempre de acuerdo con las obligaciones legales aplicables.

Así, se ha llevado a cabo la actualización de los apartados de protección de datos de los avisos legales, tanto de las webs como de los documentos facilitados a los clientes. Igualmente, la Compañía ha implementado una serie de medidas que permiten hacer accesibles a los clientes estas políticas de privacidad y avisos legales en todo momento.

- Se requiere el consentimiento expreso: Para algunos tratamientos (como el envío de comunicaciones comerciales) se requiere el consentimiento de los clientes.
- Asimismo, la Compañía ofrece a los clientes la posibilidad de ejercer la opción de exclusión voluntaria al tratamiento de sus datos a través de la cuenta de correo electrónico de gestión de derechos dataprotection@nh-hotels.com.
- Los clientes pueden solicitar su derecho a la portabilidad de datos a través de la cuenta de correo electrónico de gestión de derechos. NH Hotel Group dispone de un formulario para la portabilidad de datos; sin embargo, esta gestión se realiza principalmente a través del correo electrónico dataprotection@nh-hotels.com

En el marco de esta adecuación, la Compañía ha implementado un sistema de información adicional que se encuentra a disposición de los clientes finales, para que puedan conocer cada uno de los tratamientos realizados por NH Hotel Group. Todo ello se recoge en la Política de Privacidad de NH Hotel Group.

La seguridad está integrada de forma transversal en la Compañía, cubriendo perfiles de diferentes ámbitos de la operación para garantizar una gestión efectiva del riesgo, atendiendo a la sensibilidad y criticidad de cada entorno. Asimismo, se dispone de indicadores de Riesgos sobre los principales asuntos de interés en materia de seguridad, que sirven para definir e implantar los planes de acción enfocados a reducir o eliminar las amenazas identificadas.

Adicionalmente, NH Hotel Group, tiene establecido varios buzones de correo electrónico, para la gestión, por un lado, de los derechos de protección de datos que son planteados, ya sean de clientes, trabajadores y/o proveedores, cuando se recogen datos de carácter personal, así como, un buzón de correo electrónico para notificar cualquier tipo de incidencia y/o queja que tenga relación con la materia de protección de datos. En concreto, este último buzón, se refiere al específicamente creado para el Delegado de Protección de Datos.

DELEGADO DE PROTECCIÓN DE DATOS (DPO)

Bajo el compromiso de respeto al derecho a la protección de datos de carácter personal, NH Hotel Group dispone de un Delegado de Protección de Datos. De tal forma que, todos aquellos usuarios cuyos datos personales son tratados por la Compañía pueden presentar sus reclamaciones o ponerse en contacto a través de la siguiente dirección:

- E-mail: dpo@nh-hotels.com
- Teléfono: +34 91 451 97 18. Oficinas centrales de calle Santa Engracia 120, 7ª, 28003, Madrid

En aquellos casos en los que es recibida una incidencia de seguridad al buzón el Delegado de Protección de Datos, se inicia un proceso de valoración de la notificación, a fin de conocer si tiene alcance en la materia de protección. En caso afirmativo, el incidente es remito a los Departamentos de NH Hotel Group que puedan estar involucrados, a fin de valorar la necesidad de realizar alguna comunicación a alguna Autoridad de Control de Protección de Datos y/o a los interesados, que se hayan podido ver involucrados en la incidencia, dejando constancia por escrito de todo este proceso.

NH Hotel Group, como entidad española, tiene establecida como Autoridad de Control en materia de protección de datos, la Agencia Española de Protección de Datos, con la que se relaciona de manera habitual, a través de la Sede Electrónica de esta entidad.

Por lo que respecta a los trabajadores de la Compañía, como usuarios de los datos de carácter confidencial que son, se realizan formaciones obligatorias en materia de protección de datos, a fin de que puedan conocer cómo realizar el tratamiento de datos conforme a la

normativa. Esta formación, se realiza al inicio de la relación con la Compañía, dejando registro de esta formación y, supervisada por el Departamento de Recursos Humanos.

Como ya se ha indicado, NH Hotel Group, cuenta con la figura del Delegado de Protección de Datos, que entre sus funciones, se encuentra no sólo para cumplir con los requerimientos de la nueva normativa, sino para garantizar, entre otras funciones, que los derechos de los clientes en materia de protección de datos son siempre tratados por la organización de acuerdo con los principios establecidos en la nueva normativa, así como ser punto de contacto de toda la Compañía, a fin de resolver cualquier duda que pueda surgir en relación con la materia de protección de datos. Finalmente, NH Hotel Group ha continuado en 2023 con el proyecto de mejora en relación con la calidad de los datos dentro de la organización.

NH Hotel Group ha integrado en su modelo de cumplimiento los controles relacionados con el cumplimiento de esta normativa. En consecuencia, los departamentos de gestión de Riesgos y de IT son los responsables en última instancia de supervisar estos controles, de recibir cualquier comunicación relacionada con la privacidad de la información e informar periódicamente al Comisión de Auditoría y Cumplimiento y al Consejo de Administración.

El cumplimiento del Grupo se supervisa mediante auditorías periódicas que garantizan que NH Hotel Group cumpla plenamente los requisitos definidos en la legislación sobre privacidad, con especial atención al Reglamento General de Protección de Datos (RGPD).

El mapa de Riesgos de NH Hotel Group tiene un pilar denominado "cumplimiento" vinculado a Privacidad de datos (RGPD) y Seguridad de la información con distintas medidas de gestión y control como:

- Revisión y actualización periódica de la matriz de Riesgos.
- Procedimientos de "Privacidad por diseño".
- Creación de la Oficina de Protección de Datos con el apoyo de asesores especializados.
- Formación de RGPD para los *team members*.
- Existencia de un canal de denuncias de posibles violaciones de la seguridad relacionadas con la protección de datos.
- Existencia de un plan de recuperación en caso de catástrofe.

Además, NH Hotel Group dispone de un procedimiento de respuesta ante incidencias en los sistemas de información, que incluyen roles y responsabilidades, pasos a seguir para la restauración del funcionamiento de equipos y sistemas, tiempos de recuperación, etc.

"Se han formado un total de 3.917 team members en Privacidad y Protección de datos, con un total de 4.060 horas de formación en esta materia"



NH Collection Milano City Life
Milán, Italia



Tivoli La Caleta Tenerife Resort
Tenerife, España

nH | HOTEL GROUP
PART OF
MINOR
HOTELS

9

GESTIÓN DE RIESGOS

9. GESTIÓN DE RIESGOS

La gestión de Riesgos forma parte de la cultura de NH Hotel Group y se integra de forma transversal en las operaciones de la Compañía.

Gobierno de la Gestión de Riesgos

El Consejo de Administración de la Compañía es el órgano responsable de la supervisión del sistema de gestión de Riesgos, de conformidad con lo establecido en el artículo 5 del Reglamento del Consejo de Administración.

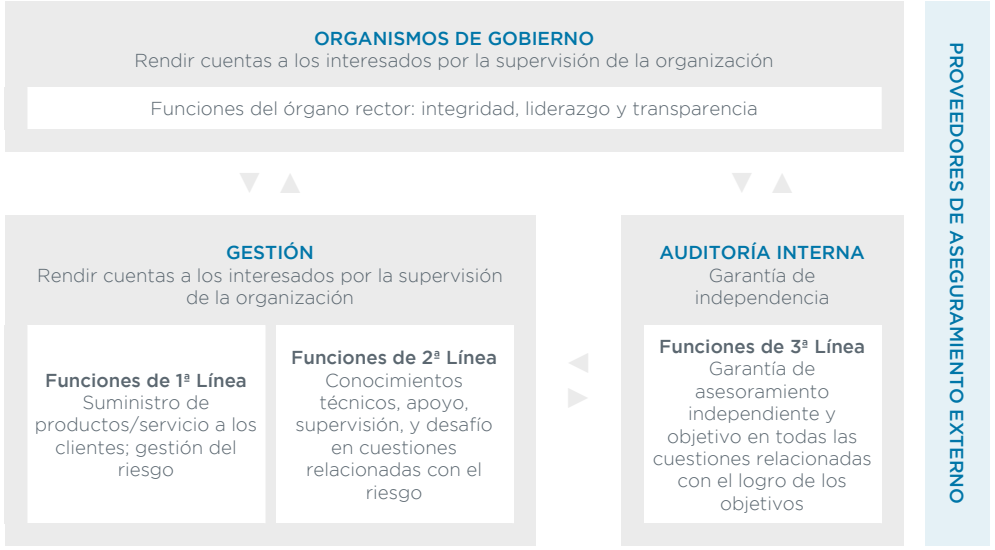
Tal y como se regula en el artículo 25 b) Apartado 3 del Reglamento del Consejo de Administración de la Sociedad, la Comisión de Auditoría y Control apoya al Consejo de Administración en la supervisión de la eficacia del control interno, la auditoría interna y los sistemas de gestión de Riesgos, incluidos los Riesgos fiscales. En este sentido, como en años anteriores, en 2023, la Comisión de Auditoría y Control ha supervisado y validado la actualización del Mapa de Riesgos y la correcta implantación de los planes de acción que contribuyen a mitigar total o parcialmente los principales Riesgos previa aprobación del Consejo de Administración.

Por otra parte, el Comité de Dirección de la Compañía tiene, entre sus funciones, la gestión y control de los Riesgos en función de la tolerancia al riesgo, la asignación de la responsabilidad de los principales Riesgos, el seguimiento periódico de la evolución de estos, la identificación de acciones de mitigación, así como la definición de planes de respuesta. A estos efectos, el Comité Ejecutivo de Riesgos, formado por miembros del Comité de Dirección y Altos Ejecutivos, presta apoyo al Comité de Dirección en dicha supervisión, así como en la promoción de la cultura de Riesgos en la Compañía. Para ello, la Compañía dispone de un manual interno de gestión de Riesgos, actualizado en 2021, que detalla los principios, procesos y controles en vigor.

La función de Gestión de Riesgos, integrada en el departamento de Auditoría Interna, se encarga de velar por el correcto funcionamiento del sistema de control y gestión de Riesgos en la Compañía y su vinculación a los objetivos estratégicos.

Para garantizar que no existen conflictos de independencia y que el sistema de control y gestión de Riesgos de la Compañía funciona tal y como está previsto en la Política Corporativa de Gestión de Riesgos, un tercero independiente revisa periódicamente su funcionamiento. Además, como garantía de independencia, la función de Gestión de Riesgos es independiente de las Unidades de Negocio y, al igual que el departamento de Auditoría Interna, mantiene una dependencia funcional de la Comisión de Auditoría y Control.

En línea con lo anterior, NH Hotel Group sigue el modelo de las Tres Líneas actualizado en Julio 2020 por el *Institute of Internal Auditors* (IIA) a nivel mundial.



- Primera línea: realizada por las funciones (hoteles, unidades de negocio y corporativas) propietarias de los Riesgos y de su gestión (Operaciones, Comercial, Marketing, etc.).
- Segunda línea: realizada por las funciones encargadas de la supervisión de los Riesgos (Gestión de Riesgos, Cumplimiento, Protección de Datos, Control Interno, Sustainable Business, etc.)
- Tercera línea: a cargo de la función de auditoría interna que proporciona un aseguramiento independiente.

La Política Corporativa de Gestión de Riesgos de NH Hotel Group (aprobada en 2015 por el Consejo de Administración), así como el manual interno de Riesgos que la desarrolla, tiene como objetivo definir los principios básicos y el marco general de actuación para la identificación y control de Riesgos de toda naturaleza que puedan afectar a las sociedades sobre las que NH Hotel Group tiene un control efectivo, así como asegurar el alineamiento con la estrategia de la Compañía.

Modelo de gestión de riesgos

El modelo de gestión de Riesgos de NH Hotel Group, que se encuentra desplegado tanto en la sede Corporativa del Grupo como en las Unidades de Negocio, tiene por objeto la identificación de aquellos eventos que puedan afectar negativamente a la consecución de los objetivos estratégicos de la Compañía, obteniendo el máximo nivel de garantía para los accionistas y grupos de interés y protegiendo los ingresos del grupo, así como su reputación, en el corto, medio y largo plazo.

El modelo establecido para la gestión de Riesgos está basado en el marco integrado de Gestión de Riesgos Empresariales COSO ERM 2017 (Enterprise Risk Management), y comprende un conjunto de metodologías, procedimientos y herramientas de soporte que permiten a NH Hotel Group:

- Adoptar un adecuado gobierno en relación con la gestión de Riesgos en la Compañía, así como promover una cultura de gestión de Riesgos apropiada.
- Asegurar que los objetivos que se definen en la Compañía están alineados con su estrategia y su perfil de riesgo.
- Identificar, evaluar y priorizar los riesgos más relevantes que pudieran afectar a la consecución de los objetivos estratégicos. Identificar medidas de mitigación de dichos Riesgos, así como establecer planes de acción en función de la tolerancia al riesgo de la Compañía.
- Seguir periódicamente los planes de acción establecidos para los Riesgos principales, en el marco de un modelo de mejora continua.
- Reportar periódicamente el estatus de los Riesgos principales y sus planes de acción a los principales órganos de gobierno de la Compañía.



GOBIERNO Y CULTURA

En relación con la gestión de riesgos en la Compañía



ESTRATEGIA Y DEFINICIÓN DE OBJETIVOS

De acuerdo con el perfil de riesgo de NH y alineados con la estrategia definida



DESEMPEÑO Y ACTIVIDADES DE CONTROL

Identificación, evaluación, priorización y respuesta a los riesgos



ANÁLISIS, MONITOREO* Y REVISIÓN

Seguimiento periódico de los planes de acción, en el marco de un modelo de mejora continua



INFORMACIÓN, COMUNICACIÓN Y REPORTING

De forma periódica a los principales órganos de gobierno (Comité de Dirección, Comisión de Auditoría y Control y Consejo de Administración

**Como hito del 2023 cabe destacar la implementación de una novedosa e innovadora herramienta de monitorización en remoto. La misma permite disponer de información sobre determinados riesgos, destacando los relacionados con protección de datos.*

Catálogo de gestión de riesgos

Proceso de identificación, priorización, supervisión y monitorización

El Mapa de Riesgos del Grupo es actualizado con carácter anual y aprobado por el Consejo de Administración, previa revisión y validación por parte de la Comisión de Auditoría y Control. En 2023, dicho Mapa ha sido aprobado por el Consejo de Administración en su reunión del 18 de diciembre de 2023.

La Compañía ha actualizado su Mapa de Riesgos mediante un proceso en el que 27 Altos Ejecutivos de todos los Departamentos Corporativos y Unidades de Negocio identificaron, evaluaron y priorizaron los principales riesgos a los que se enfrenta la Compañía de conformidad con el catálogo de riesgos.

Como resultado la Compañía ha identificado los riesgos más relevantes para la Compañía. Cada uno de los principales riesgos del Mapa de Riesgos de la Compañía es asignado a un gestor de Riesgos ("Risk Owner"), que a su vez es miembro del Comité de Dirección.

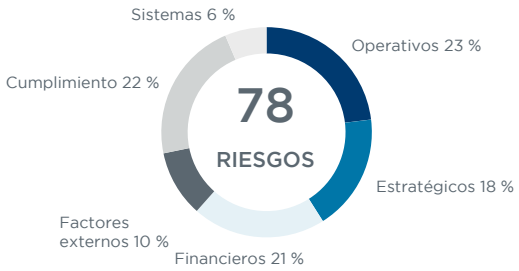
Anualmente, con motivo de la actualización del Mapa de Riesgos, la función de Gestión de Riesgos se encarga de reevaluar el catálogo de Riesgos, tanto financieros como no financieros. El catálogo definitivo es validado con los Altos Ejecutivos que participan en el proceso, así como con los órganos que participan en su validación (Comité de Dirección, Comité Ejecutivo de Riesgos y Comisión de Auditoría y Control) y aprobación (Consejo de Administración). Además, durante el año, los gestores de Riesgos pueden reportar/sugerir un nuevo riesgo a la Oficina de Riesgos si lo consideran necesario.

Asimismo, para los principales riesgos del Mapa de Riesgos, la Comisión de Auditoría y Control supervisa periódicamente el estado de los mismos. Cada uno de los Risk Owner presenta periódicamente ante la CAC la implantación y desarrollo de los planes de acción de cada uno de los principales riesgos identificados.

Cabe señalar, que el Mapa de Riesgos corporativo recoge los principales riesgos a los que está expuesta la Compañía, incluyendo aquellos asociados al cambio climático.

Categorías de Riesgos

De los 78 Riesgos de los que consta el catálogo de Riesgos de la Compañía, se ha llevado a cabo un análisis para identificar aquellos relacionados vinculados a aspectos ESG (en sus siglas en inglés Environmental, Social y Governance. - medioambiental, social y gobernanza). A continuación, se muestran las seis categorías de riesgos en las que se clasifican los riesgos a los que está expuesto NH Hotel Group:



OPERATIVOS
Generados por una gestión inadecuada de los procesos y recursos, ya sean humanos materiales o tecnológicos

FINANCIEROS
De acuerdo con el perfil de riesgo de NH y alineados con la estratégia definida

CUMPLIMIENTO
Derivados de posibles cambios normativos, así como del incumplimiento de la normativa tanto interna como externa

ESTRATÉGICOS
Creado por las dificultades de acceso a los mercados y las dificultades en la desinversión de activos

FACTORES EXTERNOS
Consecuencias de catastrofes naturales, crisis sanitarias, inestabilidad política o atentados terroristas

SISTEMAS
Acontecimientos que podrían afectar a la integridad, disponibilidad o fiabilidad de la información operativa y/o financiera

Así, se ha determinado que 37 de los 78 Riesgos presentan una vinculación con cuestiones sociales, medioambientales y de gobernanza corporativa, lo que supone un 47 % del total de los riesgos. Cabe señalar que la mayor parte de los mismos se encuentra en las categorías de riesgos "Operativos" y "Cumplimiento".

Al estar integrado dentro del Modelo de Gestión de Riesgos de la Compañía, el Mapa de Riegos ESG sigue las mismas fases del proceso, entre las que se incluyen la respuesta a los Riesgos, el seguimiento y control y medidas de mitigación adoptadas.

Todos los Riesgos derivados del cambio climático se explican en detalle en el capítulo 'Informe TCFD', en línea con las recomendaciones del Task Force on Climate-Related Financial Disclosures.



Gestión del mapa de los principales riesgos identificados

Tendencia de riesgo (TR): ↑ Aumento ↔ Estable ↓ Descenso

Probabilidad del riesgo: Remoto; Improbable; Probale; Muy probable

Magnitud: Muy significativo; Significativo; Material

Categoría	Evento de riesgo	Descripción del riesgo	TR	Probabilidad	Magnitud	Medidas de control y mitigación
Negocio	Legislación laboral/ convenios colectivos	Nueva legislación en materia laboral o cambios en las condiciones de los convenios colectivos, así como las diferentes interpretaciones que se puedan realizar de la legislación podrían tener un impacto significativo y afectar a las condiciones financieras y a los resultados del negocio.	↑	Probable	Significativo	■ Presencia en asociaciones del sector turismo. ■ Presencia en comités de expertos del sector. ■ Relaciones institucionales con diversos organismos. ■ Presencia de personal especializado de RRHH en la negociación de convenios colectivos. ■ Colaboración con consultores especializados en RRHH.
Estratégicos	Canales de distribución (internos y externos) y maximización de ADR (Average Daily Rate)	Las agencias de viaje online ("OTAs" en inglés) y los distribuidores continúan ganando cuota de mercado y NH debe poner en marcha medidas para contrarrestarlo incrementando las ventas por canales directos (Hotel, Web, Central de Reservas) o renegociando las comisiones de las OTAs. La pérdida del control sobre el precio de los canales directos frente a otros canales de distribución también debe ser considerado dada la liberalización de herramientas y tecnologías de scraping/crawling en distribución y precio. Por último, es necesario asegurar que los proyectos relativos a la fijación de precios no se demoren para que NH pueda maximizar el ADR (Average Daily Rate) neto. También se debe considerar la capacidad para negociar condiciones comerciales.	↑	Probable	Significativo	■ Existencia de un Comité de Revenue Management. ■ Proceso optimizado de presupuestación. ■ Análisis periódico de resultados vs presupuesto y definición de planes de acción. ■ Proceso de control sobre las comisiones de intermediarios. ■ Política corporativa de comisiones. ■ Definición de un Plan Estratégico orientado a potenciar las ventas por canales directos (Hotel, Web, Central de Reservas). ■ Programa de fidelización NH DISCOVERY. ■ Análisis de la competitividad de precios (paridad de precios vs agencias de viaje online ("OTAs" en inglés) y distribuidores. ■ Herramientas tecnológicas para mejorar la fijación de precios y la gestión de ingresos. ■ Cálculo optimizado del ADR neto empleando técnicas de Inteligencia de Negocio (Business Intelligence). ■ Estrategia de diversificación de OTAs y renegociación de costes de intermediación. ■ Análisis periódico de resultados de los competidores por mercado usando informes externos.
	Dependencia del segmento urbano y de negocios	Cualquier cambio en los patrones en este segmento afectará a la Compañía con posibilidad limitada de mitigar el efecto con otros segmentos.	↑	Poco Probable	Significativo	■ Existencia de un Comité de Expansión. ■ Asistencia periódica a conferencias de inversión en el sector hotelero. ■ Organización de encuentros periódicos con posibles inversores en desarrollo de proyectos hoteleros.
	Incapacidad para encontrar crecimiento adicional	Incapacidad de encontrar vías de crecimiento adicionales que permitan un crecimiento sostenible y resiliente que garantice el futuro de la Compañía. NH debe ser capaz de desarrollar y ejecutar un Plan de Expansión/Crecimiento adecuado para contrarrestar la reacción de los competidores y garantizar un crecimiento continuo.	↔	Probable	Significativo	■ Existencia de un proceso documentado sobre expansión (contratos de alquiler y gestión). ■ Definición de un Plan Estratégico orientado a potenciar el crecimiento de la Compañía por área geográfica, tipo de contrato, marcas, segmentos, etc. ■ Puesta en marcha de la Oficina de Integración con Minor International (principal accionista). Desarrollo de las marcas NH en Oriente Medio y Asia-Pacífico y implantación progresiva de las marcas de Anantara, Tivoli y Avani en Europa y Américas.
Cumplimiento	Privacidad de datos (RGPD)	Posibles incumplimientos del Reglamento General de Protección de Datos (RGPD), unido a la incertidumbre relativa al comportamiento y a la actitud del regulador ante potenciales brechas de privacidad, podrían comprometer los objetivos de la Compañía. Además, los costes y Riesgos derivados de una inadecuada gestión y protección de los datos se incrementan a medida que las Compañías se enfrentan a brechas de seguridad cada vez más avanzadas.	↑	Probable	Material	■ Revisión y actualización periódica de la matriz de actividades de tratamiento de datos para cada sociedad del Grupo NH. ■ Procedimientos de "privacidad desde el diseño". ■ Existencia de la Oficina de Protección de Datos apoyada por asesores especializados. ■ Formación online obligatoria de RGPD para todos los team members. ■ Existencia de un canal específico para comunicar posibles brechas de seguridad relacionadas con protección de datos. ■ Existencia de un Plan de Recuperación de datos.

Categoría	Evento de riesgo	Descripción del riesgo	TR	Probabilidad	Magnitud	Medidas de control y mitigación
Financieros	Cambios en los estándares contables	Nuevas normas y regulaciones contables (p.ej. IFRS16, IAS29), así como interpretaciones variadas de las normativas contables en vigor podrían tener un impacto significativo en los estados financieros de la Compañía.	↔	Improbable	Material	■ Gestión de contratos a través de una herramienta informática de gestión de contratos que cubre la normativa IFRS16 en vigor. ■ Asesoramiento especializado en nuevas normativas. ■ Asistencia periódica a conferencias sobre cambios en normativas contables impartidas por asesores especializados (firmas de auditoría externa). ■ Evaluación interna de los posibles impactos de las nuevas regulaciones contables. ■ Cursos de formación sobre nuevas normativas contables para el personal interno correspondiente.
Financieros (cont.)	Efectos adversos del tipo de cambio	NH opera en países sujetos a la fluctuación de los tipos de cambio (México, Colombia o Argentina) por lo que los resultados financieros podrían verse impactados.	↔	Probable	Material	■ Monitorización periódica del impacto del tipo de cambio de las principales monedas locales. ■ Planes específicos de repatriación de caja en moneda local a moneda fuerte (p.ej. USD). ■ Estrategias específicas de gestión del efecto de tipo de cambio por país (p.ej. dolarización de ingresos), priorizando la cobertura natural (compras en la misma moneda que los ingresos).
Financieros (cont.)	Efectos adversos de la tasa de inflación	Es un fenómeno que se está dando hoy día no solo en economías hiperinflacionistas. Obviamente nos afecta por el lado de los costes. Una parte de los mismos es posible repercutirlos vía precio, cabe la posibilidad de que por este sistema no pueda absorberse toda la subida, lo cual puede afectar los resultados del grupo.2022 ha sido un año en la que las tasas de inflación se han elevado considerablemente, y para hacerles frente se han mantenido políticas muy activas de negociación de precios desde el área de Compras/Coperama. Durante 2023 los expertos indican que las tasas de inflación se deberían ir moderando.	↔	Muy probable	Significativo	■ Seguimiento periódico de las negociaciones de convenios colectivos. ■ Análisis y revisión de las principales fuentes de coste operativo (limpieza de pisos, restauración, energía, agua, etc.). ■ Monitorización de la correcta aplicación de la normativa IAS29 debido a la hiperinflación en Argentina.
Financieros (cont.)	Riesgo de tipos de interés	2023 ha continuado siendo un año de subida de tipos, lo cual tiene un doble efecto: Por un lado afecta al coste de la estructura de deuda de la empresa. Una subida de los tipos de interés haría aumentar los gastos financieros del Grupo ligados a la deuda con tipo de referencia variable, lo que tendría efecto en los resultados y los flujos de caja. En este sentido, para reducir su exposición, la compañía ha procedido durante 2022 y 2023, al repago de aquella deuda estructurada a tipo variable (y por tanto afectada por las subidas), gracias a la buena situación de liquidez y la caja generada por el negocio. A cierre del Ejercicio 2023 el 12% de la deuda financiera del Grupo está expuesta a la fluctuación de los tipos de interés (el 88% tiene tipos de interés fijos). Como estimación, un aumento de los tipos de interés de 25 puntos básicos supondría un incremento de los gastos financieros en unos 0,145 millones de euros. Por otro lado la subida de tipos puede encarecer otros productos que la empresa utiliza, como por ejemplo los avales o las líneas de confirming que se utilizan para la optimización del circulante. En el caso de los avales, por ejemplo, la mejor situación del sector, y de la compañía dentro del mismo, posibilita que podamos negociar no utilizar este tipo de productos en determinados casos (sustituyéndolos por garantías corporativas sin coste, no ligadas a ningún tipo de interés). En el caso del confirming el coste no se aplica a NH sino a los proveedores, pero un escenario de subida de tipos puede hacer que estos pierdan interés en el producto. El enfoque sigue siendo negociar estos instrumentos con preferencia a la transferencia tradicional como medio de pago.	↑	Probable	Material	■ Evaluación de los instrumentos de cobertura de tipos de interés y razonabilidad de las condiciones económicas/comerciales.

Categoría	Evento de riesgo	Descripción del riesgo	TR	Probabilidad	Magnitud	Medidas de control y mitigación
Financieros (cont.)	Reducción de las facilidades de crédito disponibles debido a la concentración en el sistema bancario	Dificultades para aumentar los instrumentos financieros como las garantías bancarias y los instrumentos de WK (confirming) para acomodar el tamaño actual y las futuras oportunidades de crecimiento	↔	Poco Probable	Material	■ Diálogo continuo con bancos e instituciones financieras para identificar nuevos socios y encontrar el mejor esquema de financiación para NH. Diálogo continuo con los actuales prestamistas bancarios para aumentar este tipo de facilidades (en algunos casos se requiere una reducción de otras líneas de crédito ya que el límite de exposición es difícil de aumentar). ■ Analizar nuevas soluciones del mercado de capitales a corto plazo (es decir, papel comercial). ■ Se deben identificar nuevas entidades financieras locales a nivel nacional, ya que la mayoría de los prestamistas actuales no están dispuestos a aumentar su exposición. ■ El posicionamiento de la Compañía en ESG podrá ayudar a diversificar los productos de financiación.
Factores externos	Cambio de ciclo económico	La contracción de la economía global (o niveles bajos de crecimiento económico) podrían afectar negativamente a los ingresos y a la rentabilidad de NH, así como ralentizar el crecimiento futuro de la Compañía.	↑	Probable	Muy significativo	■ Existencia de un Plan Estratégico Comercial orientado a la diversificación y fortalecimiento de segmentos. ■ Proyectos de optimización operativa y eficiencia. ■ Estrategia de Reposicionamiento de Activos.
	Riesgos geopolíticos (terrorismo e inestabilidad política)	NH opera en países en los que existe riesgo de sufrir ataques terroristas. Esto podría provocar una reducción en las ventas debido al "efecto pánico" en el turismo. Podría impactar en los patrones de viaje/turismo a las áreas afectadas y suponer un incremento en los costes de primas de seguros y en seguridad. La ocurrencia de un atentado terrorista podría ocasionar daños en una o más propiedades de NH cuyo valor no se encuentra totalmente cubierto por la póliza de seguros en vigor. NH también opera en ciertos países sujetos a inestabilidad o incertidumbre política que podría afectar a las decisiones de negocio o a los resultados financieros (p. ej. Brexit, España/Cataluña, Italia, México, etc.). Esto también incluye el posible impacto de la Ley Helms-Burton sobre posibles demandas contra NH in tribunales de EE. UU. (Cuba, Sotocaribe, etc.).	↑	Probable	Significativo	■ Existencia de un protocolo de comunicación en caso de crisis. ■ Existencia de un Plan de Continuidad de Negocio y de un Plan de Recuperación de datos. ■ Análisis trimestral de la situación económica y geopolítica en las regiones en las que opera NH y evaluación del impacto en las operaciones de la Compañía. ■ Existencia de un Comité Ejecutivo de Riesgos. ■ Proceso documentado de Gestión de Riesgos y Seguros. ■ Adaptación de la estrategia comercial para mitigar el impacto de algunos mercados emisores (por ejemplo, Rusia, China)

Categoría	Evento de riesgo	Descripción del riesgo	TR	Probabilidad	Magnitud	Medidas de control y mitigación
Factores externos (cont)	Nuevos competidores en el sector turismo	El uso y la popularidad de los proveedores de economía colaborativa, por ejemplo, Airbnb, ha crecido enormemente en los últimos años. Estas Compañías compiten contra los proveedores tradicionales de alojamiento como hoteles u hostales y podrían impactar en la demanda de clientes hacia estos alojamientos tradicionales o incluso forzar a los modelos de alojamiento tradicionales a modificar su modelo de negocio o su estructura de costes para competir de manera efectiva. También se debe considerar la incertidumbre en el comportamiento y la actitud del regulador hacia estos nuevos modelos de alojamiento. Por otra parte, NH se encuentra sujeta a una intensa competición por parte de otras cadenas hoteleras, así como por operadores hoteleros especialistas o independientes. El incremento de la oferta hotelera en algunas de las principales ciudades en las que opera NH, así como la creación de nuevos modelos de negocio o el reposicionamiento de hoteles son ejemplos de iniciativas por parte de los competidores. Por último, grandes concentraciones de mercado debido a fusiones y adquisiciones podrían amenazar la cuota de mercado de NH.	↑	Probable	Material	■ Presencia en asociaciones locales y/o nacionales del sector turismo. ■ Presencia en comités de expertos del sector. ■ Relaciones institucionales con diversos organismos. ■ Proyectos piloto con herramientas tecnológicas para monitorizar los resultados de los proveedores de economía. colaborativa en las principales ubicaciones urbanas en las que tiene presencia la Compañía. ■ Iniciativas operativas orientadas a atraer familias a los alojamientos de NH e iniciativas especiales lanzadas para facilitar y aumentar la experiencia de los clientes corporativos (por ejemplo, el sitio web de NH+ Business Program)
Sistemas	Ciberataques	El número de ciberataques continúa incrementándose de manera significativa a medida que los ataques se vuelven más sofisticados y los métodos de ataque se diversifican. El daño derivado de estos incidentes puede resultar en pérdidas financieras o en pérdida de propiedad intelectual, lo cual hace necesario reforzar las actuales estrategias de mitigación de ciber Riesgos. Los ciberataques podrían ocasionar una pérdida de información sensible de negocio o de clientes (incluyendo datos de tarjetas de crédito), interrupciones de negocio, litigios derivados de interrupción de sistemas, así como otros costes y responsabilidades.	↔	Probable	Material	■ Existencia de una Política de Seguridad corporativa. ■ Pruebas periódicas de intrusión para detectar vulnerabilidades en los sistemas y comunicaciones. ■ Medidas de seguridad perimetral. ■ Análisis periódico de malware, virus, etc. ■ Campañas de concienciación en ciberseguridad (píldoras de formación). ■ Formación online de ciberseguridad para todos los team members (obligatoria). ■ Sistema de Gestión de la Seguridad de la Información basado en estándares internacionales. ■ Auditoría anual por parte de une externo del cumplimiento de la normativa PCI-DSS.
	Incapacidad para estar al día en tecnología	Las operaciones actuales de NH y su infraestructura tecnológica podrían no ser capaz de cumplir con las expectativas de rendimiento en relación con la calidad, operativa de negocio, coste e innovación tan bien como nuestros competidores, especialmente aquellos competidores que han "nacido en la era digital" y con una estructura de costes reducida para sus operaciones, o incluso competidores con una larga trayectoria y con unas operaciones superiores. Por ello, NH necesita mantenerse actualizado en cuanto a desarrollos tecnológicos necesarios para soportar adecuadamente sus operaciones y su negocio y competir de manera efectiva. Por último, también se debe tener en cuenta la incapacidad de los sistemas y procesos de NH para cumplir con las demandas y la velocidad de crecimiento de la Compañía, así como la dificultad de disponer de los recursos necesarios para afrontarlo.	↔	Poco probable	Material	■ Existencia de controles periódicos para monitorizar el rendimiento de las plataformas tecnológicas de NH. ■ Análisis recurrente para garantizar que las versiones de los sistemas se mantienen actualizadas. ■ Asistencia a eventos y reuniones con proveedores y consultores especializados para estar al tanto de novedades tecnológicas. ■ Análisis de requerimientos de negocio y tecnológicos y coordinación entre departamentos en proyectos de integración de hoteles en el porfolio. ■ Análisis de rendimiento del proceso de reservas de clientes en la Web de NH y en la aplicación móvil. ■ Revisión recurrente del tiempo de carga de la Web de NH en dispositivos móviles y de sobremesa. ■ Iniciativa FastPass, combinación de tres innovadores servicios: Check-in Online, Choose Your Room y Check-out Online. ■ Existencia de un Plan de Evolución Digital (DER).
	Caídas de SAP/Web	NH se encuentra en la actualidad operando con sistemas SAP tanto en el back-office como en el front-office. Si se produce una caída en SAP, NH podría no ser capaz de facturar a sus clientes o NH podría detener la actividad del departamento de administración. Además, los ingresos de NH dependen del éxito y la disponibilidad de la Web.	↔	Poco probable	Material	■ Existencia de un proceso documentado que detalla las tareas y acciones a realizar a nivel operativo en caso de caídas (planificadas o no planificadas) del sistema para mitigar el impacto en la operación. ■ Las medidas ya detalladas anteriormente para el riesgo de ciberataques (pruebas de intrusión, seguridad perimetral, análisis de malware y virus, etc.).

Respuesta de NH Hotel Group frente a los riesgos y oportunidades asociadas al cambio climático en base al Task Force on Climate-Related Financial Disclosure (TCFD)

En NH Hotel Group, la lucha contra el cambio climático es un valor estratégico fundamental, y con el objetivo de avanzar en la definición de su estrategia climática, durante 2021 se llevó a cabo un análisis para determinar la situación de la Compañía con respecto a las recomendaciones del Task Force on Climate-Related Financial Disclosures (TCFD) y los pasos que deben darse para alinearse con ellas.

Como resultado de este análisis, se llevó a cabo un ejercicio de mejora de la metodología actual para identificar la exposición a los Riesgos físicos y transitorios y las oportunidades asociadas al Cambio Climático. Este análisis incluyó un mayor nivel de detalle de dichos Riesgos, así como horizontes temporales a corto, medio y largo plazo.

Gobierno

Todas las cuestiones relacionadas con el clima que la Compañía tiene que gestionar se incluyen en el Capítulo “UP FOR PLANET” y en el Capítulo “Estrategia de Sustainable Business > Gobierno de Sustainable Business”.

Estrategia

Durante el 2022, NH Hotel Group ha llevado a cabo un análisis para identificar su exposición a los Riesgos físicos y transitorios y a las oportunidades asociadas al Cambio Climático. Para cada uno de los Riesgos y oportunidades relacionados con el clima considerados en el análisis, se han valorado los impactos en plazos asociados a cada uno de ellos, que se espera se materialicen de forma significativa. La valoración se ha realizado considerando el impacto en 4 marcos temporales:

- Actual (0-2 años :2022-2024)
- Corto plazo (3 - 8 años: 2025-2030)
- Medio plazo (9 - 28 años: 2031-2050)
- A largo plazo (> 29 años: más allá de 2050)

Este análisis incluye la evaluación del potencial impacto financiero que estos Riesgos y oportunidades podrían causar a NH Hotel Group y el efecto que podrían tener en su negocio, estrategia y planificación financiera.

El ejercicio se ha realizado sobre aquellos países donde la presencia de NH Hotel Group es más relevante en términos de volumen de hoteles en propiedad o arrendados, su contribución a los resultados de la Compañía y su relevancia estratégica: Alemania, Argentina, Austria, Chile, Colombia, España, Estados Unidos, Francia, Italia, México, Portugal y Holanda.

La definición del universo de Riesgos incluidos en el análisis tuvo en cuenta el IPCC en lo que respecta a los factores generadores de Riesgos climáticos: "Factor principal del impacto climático" y "Factor secundario del impacto climático". Además, también se han tenido en cuenta las tipologías de Riesgos climáticos definidas por la TCFD: Riesgos físicos (agudos y crónicos) y Riesgos de transición (políticos y jurídicos, tecnológicos, de mercado y de reputación).

Como resultado, los Riesgos analizados se clasificaron, siguiendo el inventario del TCFD, según su naturaleza en dos categorías:

- Riesgos físicos, analizando los impactos de los Riesgos tanto agudos como crónicos sobre las actividades de NH Hotel Group a lo largo de toda su cadena de valor.

- Riesgos transitorios, evaluando los impactos de naturaleza política, jurídica, de mercado, tecnológica y reputacional que pueden tener sobre las actividades del Grupo y/o su cadena de valor.

Universo de riesgo analizado

Físico	Crónica	■ Aumento de la temperatura ambiente [SC; I; S] ■ Subida del nivel del mar [I; S] ■ Reducción de la disponibilidad de recursos hídricos [SC; I].
	Agudo	■ Fenómenos meteorológicos extremos: Ciclones, huracanes, tifones, tornados, etc. [SC; I; S] ■ Precipitaciones extremas: Lluvias torrenciales, granizadas, nevadas, etc. [SC; I; S] ■ Inundaciones pluviales y fluviales [SC; I; S]. ■ Fenómenos costeros extremos [SC; I; S]. ■ Incendios forestales [SC; I; S] ■ Alteración y desequilibrio de los organismos vivos en los ecosistemas marinos [SC; I; S]. ■ Plagas de insectos [SC; I; S].
Transición	Política y reglamentación	■ Impuestos vinculados a las emisiones de GEI [SC; I; S]. ■ Nuevos requisitos de información sobre el clima [SC; I]. ■ Nuevos requisitos legales en materia de eficiencia energética [SC; I; S]. ■ Nuevos requisitos legales relacionados con la reducción de emisiones de GEI y la gestión del riesgo climático [SC; I; S]. ■ Nuevos requisitos legales relacionados con la seguridad de las infraestructuras [I] ■ Nuevos requisitos legales en materia de protección del medio ambiente [I; S] ■ Mayor exposición a litigios/infracciones ambientales [I] ■ Restricciones a la movilidad de los vehículos [SC; I].
	Mercado	■ Cambios en el comportamiento/preferencias de los clientes [SC; I; S]. ■ Variación de la disponibilidad de recursos [SC; S]. ■ Inestabilidad geopolítica y social [SC; I; S]. ■ Cambio en las condiciones del seguro [I] ■ Cobertura de seguro inadecuada [I] ■ Dificultades de acceso a la financiación [SC] ■ Pérdida de valor de los activos [I]
	Tecnología	■ Transición a tecnologías con bajas emisiones [SC; I]. ■ Aumento de las dificultades operativas de equipos e instalaciones [I].
	Reputación	■ Fracaso en la consecución de los objetivos climáticos [SC; I; S]. ■ Cambios en la percepción de la empresa por parte de los clientes [SC; I; S]. ■ Degradación de la imagen de la industria turística [SC; I; S].

Impacto en los elementos de la cadena de valor (cadena de suministro [SC]; gestión de infraestructuras [I]; servicios [S])



Anantara New York Palace Budapest Hotel
Budapest, Hungría

El inventario de oportunidades objeto de análisis se clasificó del siguiente modo:

Universo de oportunidades analizado	
Productos y servicios	■ Cambios en el comportamiento/preferencias de los clientes [SC; I; S].
Eficiencia de los recursos	■ Incentivos gubernamentales directos relacionados con la eficiencia energética y el consumo de recursos [SC; I].
Fuente de energía	■ Incentivos gubernamentales directos relacionados con la descarbonización del transporte [I].
Mercados	■ Acceso a la financiación [SC] ■ Cambios en la percepción del cliente [S] ■ Cambios en las condiciones de seguro [SC] ■ Mejora de la imagen de la hostelería [SC; S]. ■ Diferenciación de la competencia [S] ■ Apertura de nuevos mercados [I; S] ■ Incentivos estatales indirectos [SC; I; S]. ■ Capitalización de activos [I]
Resiliencia	■ Incentivos gubernamentales directos relacionados con la lucha contra el cambio climático [I].

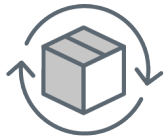
Impacto en los elementos de la cadena de valor (cadena de suministro [SC]; gestión de infraestructuras [I]; servicios [S]).

Una vez identificados y definidos los Riesgos y oportunidades para la Compañía, se llevó a cabo un análisis más detallado del impacto en la cadena de valor. Esto permite comprender el impacto específico del cambio climático en el conjunto de las actividades de NH Hotel Group.

Se consideraron tres áreas diferentes:

- Aguas arriba - Cadena de suministro [SC]
- Gestión de infraestructuras [I]
- Aguas abajo - servicios [S]

La Compañía ha analizado por separado las implicaciones de cada riesgo y oportunidad en estos tres elementos para evaluar los efectos del cambio climático en la cadena de valor de NH Hotel Group. Gracias a este enfoque, NH Hotel Group conoce en mayor detalle el impacto en el negocio, en la estrategia y en el plan financiero.



CADENA DE SUMINISTRO

Bienes y servicios necesarios para el desarrollo de la actividad hotelera

EJEMPLO

Disminución de la disponibilidad de recursos hídricos que implica problemas en el suministro de agua (limitaciones, cortes de agua, aumento del coste, etc.). Problemas en el suministro y la calidad de los alimentos locales, y aumento del coste de los alimentos y la electricidad.

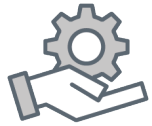


GESTIÓN DE INFRAESTRUCTURAS

Instalaciones más comunes en los hoteles de la empresa

EJEMPLO

Subida del nivel del mar, aumento de los gastos e inversiones asociados al mantenimiento, reparación y construcción de infraestructuras, para corregir o adaptarse a los efectos crónicos del cambio climático, como muros de refuerzo de refuerzo, reubicación de infraestructuras, etc.



SERVICIOS

Servicios prestados de forma regular en hoteles propios y alquilados

EJEMPLO

Incendios forestales: Pérdida del valor natural y de la biodiversidad del entorno en el que se ubican los hoteles, lo que reduce su atractivo turístico y, por tanto, la demanda.

Para saber cómo afectan los impactos climáticos a la planificación financiera se han identificado y cuantificado las variables financieras que se verían afectadas por aquellos riesgos y oportunidades más relevantes identificados.

Variables financieras	Ejemplo de impacto potencial para NH Hotel Group
Ingresos	Los cambios en el comportamiento y las preferencias de los clientes, como la disminución del turismo en determinadas zonas afectadas por los Riesgos físicos del cambio climático, afectarían a la demanda de los servicios de la Empresa, lo que se traduciría en una disminución de los ingresos obtenidos.
Costes	Aumento de los costes operativos, como el precio de la energía o el personal. Además, la mayor exposición a litigios/infracciones ambientales puede dar lugar, en caso de incumplimiento de estos requisitos, a un aumento de la estructura de costes, ya que se enfrenta a una mayor sanción.
Activo y pasivo	Un aumento de los fenómenos costeros extremos puede suponer una depreciación del activo al estar expuesto a un mayor riesgo. Si no se cumplen los requisitos de la nueva normativa para la descarbonización de los edificios, los activos se verían afectados negativamente, lo que reduciría su valor de mercado.
Acceso al capital	La elevada exposición del sector hotelero a los Riesgos del cambio climático (físicos o de transición) podría aumentar los requisitos para obtener financiación y su precio

La evaluación de riesgos y oportunidades que se ha realizado incluye un análisis de escenarios climáticos considerando distintas trayectorias que incluyen, tanto factores físicos como socioeconómicos, tales como Representative Concentration Pathway (RCP), Shared Socioeconomic Pathways (SSP) o International Energy Agency (EIA), principalmente.

De la combinación de estas trayectorias se han analizado cuatro escenarios climáticos concretos, [SSP1-2.6; SSP2-4.5; SSP3-7.0; SSP5-8.5] teniendo en cuenta los objetivos del Acuerdo de París, las nuevas actualizaciones científicas del último Informe de Evaluación del IPCC (AR6) y el conjunto global de recomendaciones del TCFD, no sólo la limitación de la temperatura a 2º o menos, sino también sus características generales: tipología, diversidad, alcance.

De todos ellos, se ha priorizado el análisis de riesgos y oportunidades sobre el escenario que prevé un futuro en el que la sociedad cambiará gradual pero ampliamente hacia un modelo más sostenible que el actual, logrando un desarrollo más integrador que respete los límites ambientales percibidos donde se consigue limitar el aumento de la temperatura por debajo de 2 ºC a finales del siglo: el escenario SSP1 – RCP 2.6.

Dicho escenario está en línea con el compromiso de NH Hotel Group de convertirse en una compañía cero emisiones netas en 2050.

Tal y como se ha indicado, entre los cuatro escenarios, el elegido para el análisis de riesgos y oportunidades climáticos se ajusta tanto a la realidad de la empresa (realista y coherente con sus objetivos y compromisos) como a la evolución de las proyecciones sugeridas por las tendencias analizadas por la comunidad científica para la climatología mundial.

Matriz de Riesgos e incertidumbres

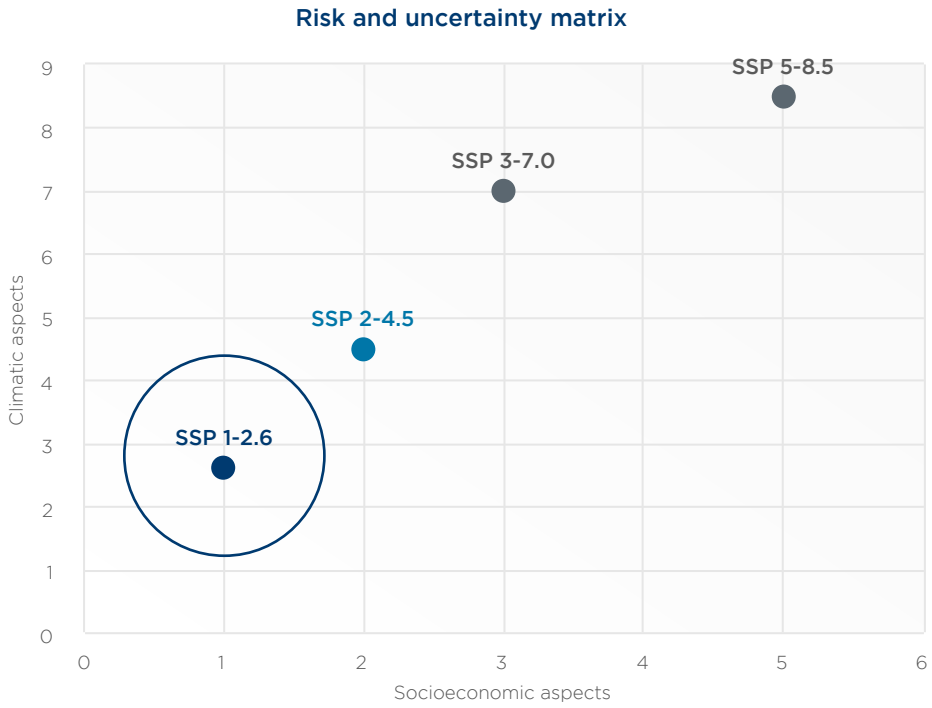


Fig.1 - Selección del escenario. La flecha azul es el escenario elegido para realizar el análisis de Riesgos y oportunidades climáticos. Se ha elegido SSP1 -RCP2.6 debido a los compromisos de NH Hotel Group de reducir las emisiones de carbono, el compromiso de Minor International de cero emisiones netas, la recomendación del TCFD de elegir al menos un escenario de 2º o inferior y las recomendaciones del IPCC.

El horizonte temporal para evaluar los Riesgos y oportunidades climáticos finaliza en 2050. La estrategia climática de NH Hotel Group se basa en este escenario y horizonte temporal.

Gestión de riesgos climáticos

Para identificar y evaluar los riesgos y oportunidades climáticos que afectarán a NH Hotel Group, se han llevado a cabo los siguientes procesos:

- Análisis de escenarios climáticos: mediante la elección de un escenario climático, ayudar a la Empresa a evaluar la relevancia de los Riesgos y oportunidades climáticos a través de mapas de calor.

- Análisis de la cadena de valor: para identificar y comprender en el conjunto de sus operaciones (cadena de suministro, gestión de infraestructuras y servicios) dónde la empresa, su estrategia y su planificación financiera podrían verse más afectadas por los Riesgos y oportunidades climáticos.

- Definición del universo de riesgos y oportunidades climáticos: En base al IPCC, al TCFD y a la naturaleza de NH Hotel Group, se ha definido un universo de riesgos y oportunidades climáticos, obteniendo así una visión preliminar de los riesgos que podrían afectar a la Compañía.

- Evaluación de los riesgos y oportunidades climáticos: Valoración del universo de Riesgos y oportunidades definidos a través del análisis normativo y cartográfico de las variaciones climáticas previstas en el escenario seleccionado en 2050. Esta valoración tiene asignados valores de impacto, probabilidad de ocurrencia y horizonte temporal para lo que se estima si el impacto del riesgo u oportunidad será significativo o no para NH. Los baremos de valoración se establecen de acuerdo con el modelo corporativo de análisis de Riesgos de la Compañía.

El análisis de riesgos y oportunidades realizado se basa en las últimas actualizaciones del IPCC (6th Assessment Report (AR6)). La mayoría de los mapas de evolución de las variables climáticas (causantes de Riesgos físicos) analizados para la evaluación de riesgos físicos se basan en las proyecciones del CMIP6 (Coupled Model Intercomparison Project).

Además, para evaluar los riesgos de transición, se ha realizado un estudio reglamentario y político de cada uno de los países incluidos en la evaluación. La metodología seguida está alineada con el modelo de gestión de Riesgos de NH Hotel Group, basado en la Metodología de Gestión de Riesgos Empresariales ("ERM").

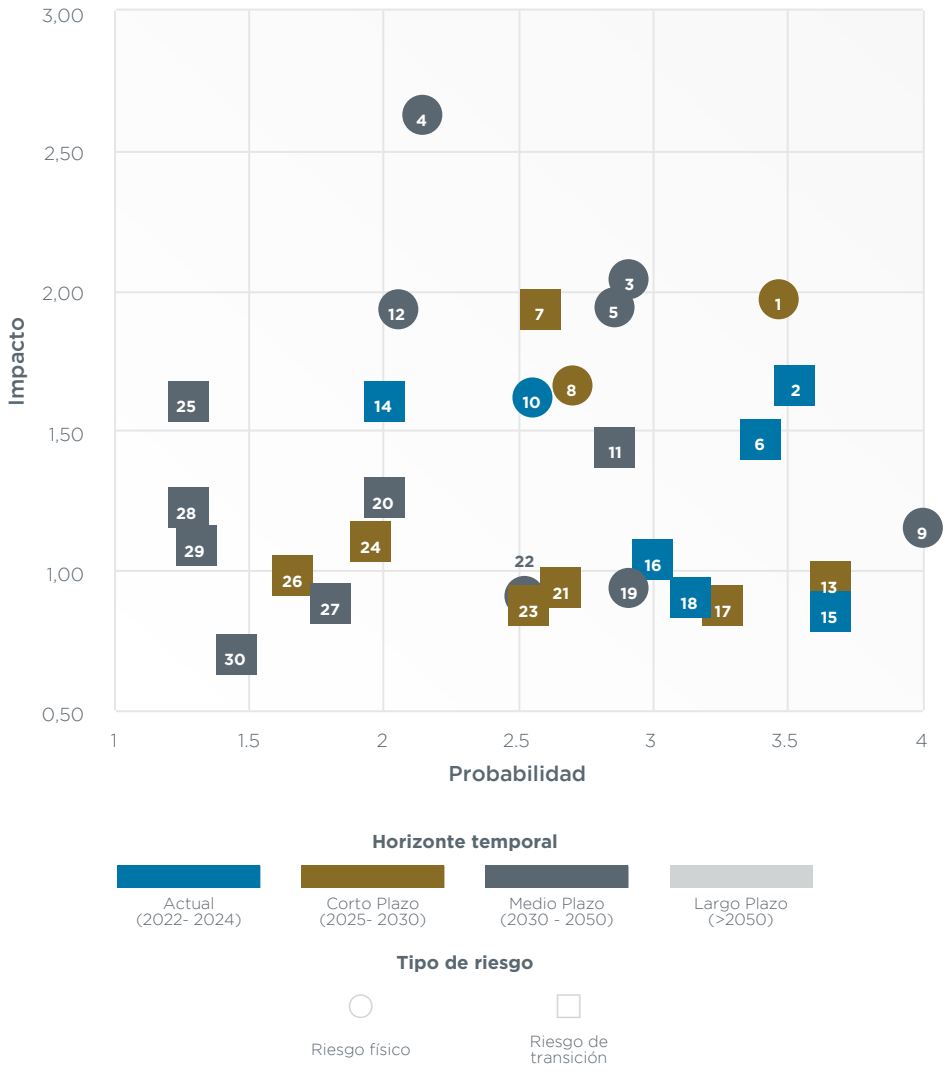
Para determinar la magnitud del impacto de los riesgos y oportunidades identificados, también se evaluaron el impacto potencial inherente y la probabilidad de ocurrencia, siguiendo la Escala de Riesgos Corporativos. Esto permite integrar el riesgo climático en el Mapa de Riesgos Corporativos. Además, para priorizar los riesgos climáticos, se ha evaluado el entorno de control, para determinar si NH Hotel Group dispone de elementos de control de riesgos.

De esta forma, para cada una de las geografías en las que NH Hotel Group tiene hoteles con contratos en propiedad y alquiler, se ha estudiado el impacto particular que el cambio climático tiene sobre cada uno de los riesgos y oportunidades identificados y las implicaciones actuales y futuras que tienen sobre las actividades de la Compañía.

Dicho estudio ha permitido establecer los valores de horizonte temporal de materialización, de probabilidad de ocurrencia y de impacto potencial, con el fin de obtener las matrices de Riesgos y oportunidades climáticas globales. En línea con la integración de los procesos de identificación, evaluación y gestión de Riesgos, las escalas que se han utilizado en el análisis de probabilidad e impacto son las mismas escalas que las de la matriz de Riesgos tradicionales de Compañía, para que pueda integrarse toda la información de forma homogénea.

Para el análisis, se han empleado los valores globales de probabilidad y de impacto potencial de cada uno de los riesgos y oportunidades.

Teniendo como resultado, la siguiente matriz de riesgos climáticos:

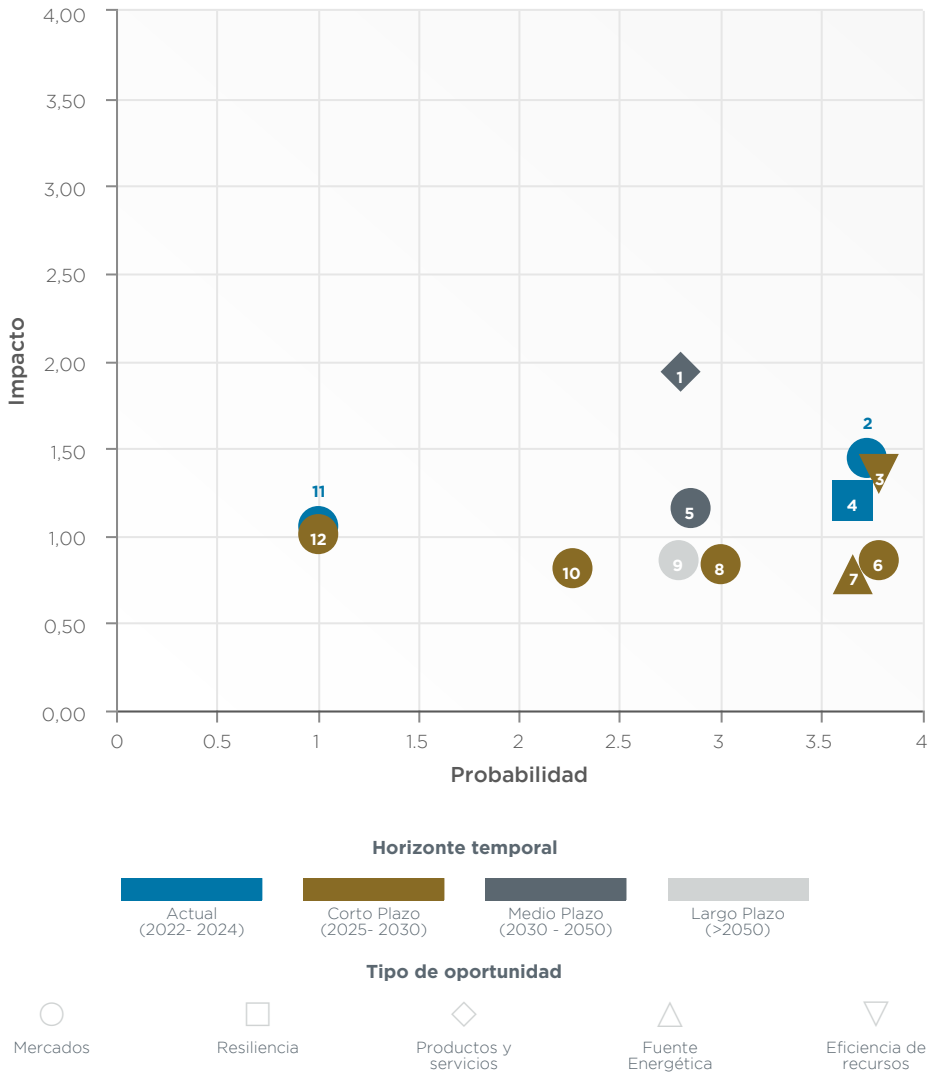


Ranking de riesgos climáticos*

1	Reducción de la disponibilidad de recursos hídricos.	**16**	Cambios de las condiciones de los seguros.
2	Transición tecnologías de bajas emisiones.	**17**	Nuevos requisitos legales relativos a la reducción de emisiones de GEI y la gestión de riesgos climáticos.
3	Inundaciones pluviales y fluviales.	**18**	Nuevos requerimientos de reporte de información climática.
4	Fenómenos meteorológicos extremos: Ciclones, huracanes, tifones, tornados, etc.	**19**	Alteración y desequilibrio de organismos vivos en los ecosistemas marinos.
5	Precipitaciones extremas: Lluvias torrenciales, granizadas, nevadas, etc.	**20**	Variación de la disponibilidad de recursos.
6	Nuevos requisitos legales relativos a la eficiencia energética.	**21**	Degradación de la imagen del sector.
7	Pérdida de valor en los activos.	**22**	Aparición de plagas de insectos.
8	Aumento del nivel del mar.	**23**	Tasas vinculadas a las emisiones de GEI.
9	Aumento de la temperatura ambiental.	**24**	Cambios en el comportamiento/preferencias del cliente (interna/externa).
10	Fenómenos costeros extremos.	**25**	Inadecuada cobertura de los seguros.
11	Nuevos requisitos legales relativos a la seguridad de las infraestructuras.	**26**	Dificultades para la obtención de financiación.
12	Incendios forestales.	**27**	Aumento de dificultades operativas de equipos e instalaciones.
13	Aumento de la exposición a litigios/infracciones ambientales.	**28**	Inestabilidad geopolítica y social.
14	Incumplimiento de objetivos climáticos.	**29**	Cambios en la percepción del cliente sobre la Compañía.
15	Restricciones a la movilidad de vehículos.	**30**	Nuevos requisitos legales relativos a la protección del entorno.

**Ranking elaborado en base a la severidad (probabilidad × impacto).*

Teniendo como resultado, la siguiente matriz de oportunidades climáticas:



Ranking de oportunidades climáticas*

1. Cambios en el comportamiento climático.
2. Obtención de financiación.
3. Incentivos directos de la administración relativos a eficiencia energética y de consumo de recursos.
4. Incentivos directos de la administración relativos a la lucha contra el cambio climático.
5. Incentivos indirectos de la administración.
6. Cambios en la percepción del cliente.
7. Incentivos directos de la administración relativos a la descarbonización del transporte.
8. Cambio de las condiciones de los seguros.
9. Mejora de la imagen del sector.
10. Diferenciación frente a la competencia.
11. Apertura de nuevos mercados.
12. Capitalización de activos.

**Ranking elaborado en base a la severidad (probabilidad × impacto).*

Una vez identificados y evaluados los riesgos, se están diseñando respuestas y controles adecuados con el objetivo de alcanzar un nivel de riesgo aceptable para la Compañía.

Si el nivel de riesgo, después de tener en cuenta los controles y las acciones emprendidas para mitigarlo, no se encuentra dentro de los límites de confort (la disposición de la Organización a aceptarlo), se requerirán acciones adicionales a través de planes de acción para reducir aún más el nivel de riesgo hasta un nivel aceptable.

Principales riesgos climáticos y sus medidas de adaptación

Reducción de la disponibilidad de recursos hídricos

Riesgo Físico | Corto plazo

El incremento de la frecuencia, duración e intensidad de las sequías, así como al agotamiento y contaminación de los recursos hídricos subterráneos por intrusión salina debido al aumento del nivel del mar y la infiltración de agua salada en el subsuelo puede derivar en la reducción de la disponibilidad de recursos hídricos.

La sobreexplotación de fuentes de agua, la contaminación del agua y la alteración de los patrones climáticos contribuyen al riesgo de disponibilidad de recursos hídricos.

Cuando la demanda de agua supera la oferta disponible, se pueden generar, se pueden generar diversos problemas, como escasez de agua para consumo humano, riego agrícola y actividades industriales.

Medidas de adaptación

- La gestión sostenible del agua, la conservación de ecosistemas acuáticos y la implementación de prácticas eficientes en el uso del agua son fundamentales para mitigar este riesgo y garantizar la disponibilidad de agua a largo plazo.
- Incorporación de los resultados de los análisis de estrés hídrico en el proceso de toma de decisiones.
- Sensibilización sobre la importancia del uso responsable del agua y promover prácticas que reduzcan la demanda.
- Inversión en tecnologías que mejoren la eficiencia en la gestión y uso de agua.

Riesgos de inundaciones pluviales y fluviales y precipitaciones extremas

Riesgos Físicos | Medio plazo

En la mayoría de los países donde la Compañía opera, el Grupo está expuesto al riesgo de eventos naturales extremos cuya frecuencia y / o gravedad pueden verse amplificados por el cambio climático. Tanto el riesgo por inundaciones pluviales como el riesgo de precipitaciones extremas, son debidos a cambios en los patrones de precipitación, tanto en frecuencia como en intensidad, que asumen formas de lluvia abundante y de saturación por exceso de agua del suelo o de desbordamiento de los cursos fluviales anegando los terrenos aledaños.

Entre estos eventos naturales extremos, ambos riesgos destacan por el aumento de su impacto potencial residual en el negocio de la Compañía, teniendo en cuenta la estimación de un probable incremento de las precipitaciones extremas diarias del 7% por cada grado centígrado que aumente la temperatura global. Esto se traduce en una progresiva intensificación de la probabilidad de inundaciones en regiones específicas del mundo, alimentada tanto por el aumento del nivel del mar como por el aumento de las precipitaciones intensas.

Con el aumento del nivel del mar como de las precipitaciones intensas y consecuentes cambios en la intensidad de estas últimas, la probabilidad de inundaciones ha aumentado en algunos lugares y seguirá aumentando. Entre los países más expuestos a estos Riesgos destacan los países del norte de Europa como Alemania y Países Bajos y del sur como España, Francia e Italia, donde estos fenómenos atmosféricos adversos son cada vez más intensos debido a la "tropicalización" del mar Mediterráneo, con efectos potencialmente perjudiciales para NH Hotel Group, ya que representa un 49% del porfolio.

La ocurrencia de tales eventos podría tener un impacto directo e indirecto en los huéspedes y *team members,* pero también en los negocios y activos del grupo, afectando negativamente a su actividad y comprometiendo su situación financiera. Proteger a los huéspedes y *team members* es una prioridad para NH Hotel Group, por ello, la Compañía responde a estos cambios, analizando la situación actual de sus hoteles y de futuros activos. Según el IPCC, solo en España, el coste de las inundaciones acontecidas por fenómenos extremos de precipitaciones ha supuesto una media anual de 800 millones de euros.

Medidas de adaptación

- Diseño de planes de contingencia y protocolos de actuación frente a inundaciones en los hoteles potencialmente expuestos, en los que se establezcan las acciones preventivas y correctivas, así como la realización de inversiones en infraestructuras y equipos (diques de contención, desagües, bombas de achique, limpieza de desagües y alcantarillado, correcta canalización de masas de agua etc.).
- Instalación de sistemas de cierre hermético en las principales puertas y ventanas que pudieran sufrir ante una subida del nivel del agua (garajes, calle...).
- Instalación de ventanas de alta resistencia (vidrio templado) frente a potenciales impactos causados por el granizo.

Riesgos de aumento de la temperatura ambiental

Riesgo Físico | Medio plazo

En las últimas décadas se asistió a un incremento de la frecuencia e intensidad de los eventos extremos cálidos y se espera que sigan aumentando independientemente del escenario de emisiones de gases de efecto invernadero, con aumentos de temperaturas medias entre los 1.3ºC y 2.2ºC entre 2041-2060.

Independientemente del escenario de emisiones de gases de efecto invernadero, la frecuencia e intensidad de los eventos extremos cálidos han aumentado en las últimas décadas y se prevé que sigan aumentando. El riesgo de tal aumento en la temperatura ambiental se manifesta con el incremento de estrés de los materiales por temperatura, aumento de la variabilidad térmica diaria, incremento del número de noches cálidas al año o el aumento en la frecuencia e intensidad de las olas de calor.

Este riesgo tiene una probabilidad de ocurrencia alta en todos los países de la cartera del NH Hotel Group, pero presenta un impacto potencial residual mayor en países del sur de Europa. España está entre los países potencialmente más afectados, donde se observa mayor impacto del aumento de la temperatura máxima con olas de calor en las zonas centro y sur de España. Los activos situados en estas regiones serán los más afectados por estas variables en 2050 bajo un escenario climático SSP1 –RCP2.6.

Medidas de adaptación

- Desarrollo de estudios de eficiencia energética en los hoteles para la identificación de acciones que mejoren la eficiencia energética: cambio de ventanas, instalación de recubrimientos de fachada, sustitución de tecnologías de climatización, cambio de elementos de iluminación, aplicación de domótica, etc.

Riesgos de Fenómenos meteorológicos extremos

(Ciclones, huracanes, tifones, tornados)

Riesgo Físico | Medio plazo

De cara al 2050, tanto la temperatura media superficial terrestre como la marina sufrirán aumentos significativos, especialmente en las cuencas que vierten al mar Adriático, causando un incremento de la frecuencia e intensidad de los fenómenos meteorológicos extremos como ciclones, huracanes, tifones o tornados.

Para el estudio de la probabilidad e impacto de este riesgo, se han tomado en cuanta las variaciones de la temperatura media, de la humedad relativa, de la temperatura marina y de la velocidad del viento y, por último, el numero de días secos consecutivos. Como resultado de tales variaciones, existe una mayor probabilidad de ocurrencia en regiones como los Estados Unidos y el México. Sin embargo, considerando que en Europa están presente la mayoría de los activos de NH Hotel Group, el impacto potencial residual podría ser mayor en esta área geográfica. Por ejemplo, es probable que los activos de la Compañía en Italia se vean afectados por prolongados períodos de altas temperaturas y sequía, así como intensas precipitaciones asociadas a más frecuentes sistemas como los medicane a largo plazo.

Medidas de adaptación

- Diseño de planes de contingencia y protocolos de actuación frente a fenómenos meteorológicos extremos en los hoteles potencialmente expuestos, en los que se establezcan las acciones preventivas y correctivas, así como la realización de inversiones en infraestructuras y equipos (sistemas de protección para equipos e infraestructuras, diques de contención, bombas de achique, etc.).

Métricas y objetivos

Todas las cuestiones relacionadas con las métricas y objetivos están indicadas en el Capítulo “UP FOR PLANET > Productos y activos sostenibles > Plan SBT 2030.

Riesgos emergentes y nuevos desafíos

Los Riesgos emergentes son riesgos que se prevé que tengan un impacto significativo en las operaciones y, por tanto, en los resultados financieros de la Compañía en el futuro a medio plazo (2031-2050). En el proceso de gestión de riesgos se analiza el entorno de la Compañía para identificar riesgos emergentes que pueden no estar afectando al negocio actualmente, pero que tienen el potencial de hacerlo en el futuro.

Los gestores de riesgos pueden informar en cualquier momento acerca de riesgos emergentes o nuevos riesgos que se detecten para que la Oficina de Riesgos proceda a su análisis y consideración. Estos riesgos forman parte del Mapa de Riesgos, pero la Compañía profundiza en su análisis para identificar los potenciales impactos en el largo plazo y anticipar las medidas de mitigación oportunas. Además. identificar y evaluar a tiempo los riesgos emergentes permite a la Compañía tomar decisiones más informadas y convertir acontecimientos potencialmente negativos en oportunidades.

Internamente, el Comité Ejecutivo de Riesgos monitoriza el seguimiento del mapa de riesgos corporativo de forma periódica, previamente aprobado por el Consejo de Administración con carácter anual.



NH Collection Buenos Aires Crillon
Buenos Aires, Argentina

Riesgos emergentes identificados en 2023

Adaptación de los procesos a la Inteligencia Artificial

Categoría tecnológica

La Inteligencia Artificial (IA) presenta algunos peligros significativos, como por ejemplo es de el desplazamiento de puestos de trabajo o problemas de seguridad, protección y privacidad, entre otros; y fomentar la concienciación sobre estos problemas ayuda a entablar conversaciones en torno a las implicaciones legales, éticas y sociales de la IA. Adicionalmente, cabe destacar que hay un gran riesgo de sostenibilidad tecnológica. Si la totalidad del planeta comienza a emplear inteligencia artificial no hay energía suficiente en el mundo que pueda soportarlo ni material suficiente para crear todas las tarjetas gráficas necesarias para que funcione.

La regulación de aplicación en esta materia en el entorno de la Unión Europea aún no está definido y las tecnologías de IA suelen recopilar y analizar grandes cantidades de datos personales, lo que plantea problemas relacionados con la privacidad y la seguridad de los datos. Por ello, es un aspecto que requiere de regulación para garantizar mejores condiciones de desarrollo y uso de esta tecnología innovadora.

Es crucial desarrollar nuevos marcos jurídicos y normativos para abordar los problemas específicos que plantean las tecnologías de IA, como la responsabilidad y los derechos de propiedad intelectual. Los sistemas jurídicos deben evolucionar para seguir el ritmo de los avances tecnológicos y proteger los derechos de todos. La gestión adecuada de este riesgo es crucial para equilibrar los beneficios a largo plazo con las complicaciones a corto.

Medidas de mitigación

- Para mitigar estos riesgos de seguridad, se desarrollarán las mejores prácticas para el despliegue seguros de la IA. Además, fomentar la cooperación internacional para establecer normas y reglamentos mundiales que protejan contra las amenazas a la seguridad de la IA.
- A medida que las tecnologías de IA siguen desarrollándose y haciéndose más eficientes, se debe proporcionar a los *team members* formación para adquirir nuevas habilidades para seguir siendo relevantes en el cambiante panorama.
- Abogar por una normativa estricta de protección de datos y prácticas seguras de tratamiento de los mismos. Trabajar para gobernar adecuadamente la inclusión de estas nuevas tecnologías en el día a día con una buena gestión del cambio, para además lograr que el impacto no sea en sustituir personas sino en aumentar las capacidades.

Transición hacia nuevas tecnologías de bajas emisiones

Categoría tecnológica-ambiental

Se están produciendo cambios en el comportamiento humano hacia productos y actividades con bajas emisiones de carbono. El consumo respetuoso con el clima se está traduciendo en un transporte más sostenible, una fabricación con bajas emisiones de carbono y un uso de energía más eficiente. Además, los consumidores están valorando gradualmente los estándares de certificación (por ejemplo, BREEM o LEED), lo que también está sentando un precedente de comportamiento del consumidor que presiona a las industrias para acelerar la transición. Esta mayor demanda de bienes y servicios de bajas emisiones conducirá a ajustes en las cadenas de valor.

El cambio de sistemas y procesos tradicionales hacia alternativas más sostenibles así como mantenerse al día de la mejor tecnología disponible para contribuir a una economía baja en carbono es un desafío. Además, los costes asociados a las tecnologías de bajas emisiones por la compra de nuevos equipos o la sustitución de tecnologías. Este riesgo implica aspectos como la inversión inicial en nuevas tecnologías, la adaptación de infraestructuras existentes y/o la capacitación de los empleados.

A medida que avanzan los procesos de descarbonización, ciertas tecnologías o sistemas empleados, comenzarán a sufrir amortizaciones o devaluaciones imprevistas o prematuras. Esto conduciría a cambios en el valor de los activos y las inversiones.

Surgirán también otros desafíos a partir de la sustitución de productos y servicios existentes con opciones innovadoras de bajas emisiones. Esto incluye el desarrollo y uso de energías renovables, eficiencia energética. Además, es probable que algunas actividades sean reemplazadas o financieramente inviables a medida que se disponga de opciones más asequibles, con implicaciones sociales directas.

Medidas de mitigación

- Implementar tecnologías y prácticas que mejoren la eficiencia energética en las instalaciones. Llevar a cabo certificaciones sostenibles que destaquen el compromiso con la sostenibilidad.
- Evaluar e invertir en tecnologías limpias como sistemas de calefacción y refrigeración más eficientes.
- Contar con inversiones asociadas a mejorar la eficiencia y vida útil de los equipos.
- Planificar proactivamente una transición ordenada para enfrentar los desafíos derivados de las nuevas tecnologías.



NH Collection New York Madison Avenue
Nueva York, Estados Unidos

nh | HOTEL GROUP
PART OF
MINOR
HOTELS

10

ESTRATEGIA DE SUSTAINABLE BUSINESS

10. ESTRATEGIA DE SUSTAINABLE BUSINESS

UP FOR PLANET & PEOPLE

NH Hotel Group desempeña su actividad hotelera con la ambición de liderar el comportamiento responsable, creando valor compartido a nivel económico, social y ambiental allí donde está presente.

La Compañía es consciente de los efectos de su actividad sobre el entorno, y trabaja para prevenir y anticiparse a posibles contingencias ambientales, así como para integrar la sostenibilidad en todos sus procesos, esforzándose por reducir sus impactos negativos y maximizar sus impactos positivos.

En NH Hotel Group, la lucha contra el cambio climático es un valor estratégico fundamental, y con el objetivo de avanzar en la definición de su estrategia climática, durante el ejercicio 2022 y 2023 ha llevado a cabo un análisis para determinar cómo está la Compañía respecto a las recomendaciones del TCFD (Task Force on Climate-related Financial Disclosures) y cuáles serían los pasos a seguir para estar alineados con ello.

De cara a la ambición de operar en un mundo descarbonizado, NH Hotel Group redefinirá su objetivo de reducción de emisiones de carbono en toda su cadena de valor en un 20% para 2030, con el propósito de alinearlo con las ambiciones mundiales de mantener el aumento de la temperatura por debajo de 1,5 ºC, Adicionalmente, NH Hotel Group ha creado el grupo de trabajo "SBT 2030", la coordinación de este grupo de trabajo está dirigida por el Departamento de Sustainable Business, y en ella participan todas las áreas con un papel clave en la descarbonización de la Compañía.

En este sentido, NH Hotel Group opera con el objetivo de minimizar el impacto negativo que su presencia pueda tener en el medio ambiente teniendo en cuenta aspectos que van desde el diseño, pasando por las operaciones y los trabajos de renovación. Asimismo, impulsa la reducción, reutilización y el reciclaje de recursos naturales, como el agua y la energía, además de vertidos como los gases de efecto invernadero, sustituyendo los materiales existentes por alternativas más sostenibles, innovadoras y respetuosas.

Asimismo, la Compañía es consciente del papel que desempeña en el ámbito de las personas y la creación de empleo opera bajo el lema "personas que acogen personas". Por ello, promueve el desarrollo profesional de sus *team members*, fomenta una cultura responsable y una mentalidad sostenible en sus equipos a la vez que promueve la diversidad, la ética y el bienestar como algunas de sus principales prioridades.

Por todo ello, la Compañía opera con el objetivo de generar un impacto positivo en aquellos lugares y comunidades donde está presente para ofrecer a sus clientes la mejor experiencia, haciéndoles partícipes de su concienciación social.

Para mayor detalle o consulta contactar a la siguiente dirección de correo electrónico: sustainablebusiness@nh-hotels.com

Modelo de Sustainable Business

NH Hotel Group transmite los Derechos Humanos, éticos y empresariales en su forma de trabajar en toda su cadena de valor: accionistas, clientes, socios, proveedores y *team members*, promoviendo alianzas responsables a través de dos pilares: UP FOR PLANET y UP FOR PEOPLE.

La Compañía considera esencial al integración de la visión de sus grupos de interés así como de sus intereses y expectativas en la estrategia de la Compañía. A través de los inputs recibidos en procesos como el Análisis de Doble Materialidad así como de los distintos canales de comunicación, la Compañía ha definido su estrategia de sostenibilidad en base a dos pilares y seis grandes líneas de actuación que abordan y recogen los principales asuntos materiales identificados por NH Hotel Group así como sus riesgos, impactos y oportunidades.

De esta forma, la estrategia de Sustainable Business se define bajo el siguiente decálogo:

UP FOR PLANET

LÍNEA DE TRABAJO 1



PRODUCTOS Y ACTIVOS SOSTENIBLES

"Lucha" contra el cambio climático y "avance" hacia la descarbonización, minimizando nuestra huella ambiental a la vez que desarrollamos hoteles más sostenibles mediante la renovación de edificios.

Infraestructura y edificios sostenibles



Emisiones de carbono por m²
Consumo de nergía por m²
Consumo de agua por m²

LÍNEA DE TRABAJO 2



PROCESOS Y ESTÁNDARES OPERATIVOS

Gestión responsable de los a través de la regla de las "4R": Reducir, Reutilizar, Reciclar, Reemplazar, compensando la huella residual.

Aumentar el consumo de electricidad verde
Mejorar la eficiencia
Amenities respetuosos con el medioambiente
Eliminación de los plásticos de un solo uso



Emisiones de carbono por RN
Consumo de energía por RN
Consumo de agua por RN
Generación de residuos por RN

LÍNEA DE TRABAJO 3



COMPRAS SOSTENIBLES

Reforzar la cadena de valor sostenible, priorizando las colaboraciones clave, los proveedores locales y las organizaciones responsables.

Colaboración ESG con los proveedores
Mejora de los envases
Mejora del impacto logístico
Circularidad
Desarrollo de la comunidad local a través de las compras



Impacto positivo (indirecto)
Reducir las emisiones de carbono
Reducir el consumo de plástico "global"
Desarrollo local: proveedores locales (<100 km)

UP FOR PEOPLE

LÍNEA DE TRABAJO 4



TEAM MEMBERS

Promover una cultura responsable y una conciencia de sostenibilidad en nuestros equipos, fomentando la diversidad la ética y el bienestar.

Equipos de trabajo diverso e inclusivo
Desarrollo de los miembros del equipo
Mentalidad sostenible
Salud y bienestar



Emisiones de carbono por m²
Consumo de nergía por m²
Consumo de agua por m²

LÍNEA DE TRABAJO 5



CLIENTES

Ofrecer un servicio excelente mediante soluciones sostenibles e innovadoras, educando e involucrando a los clientes de forma activa en nuestros proyectos y compromisos.

Green Stay > The Forest
Eventos neutros en carbono > The Forest
Movilidad verde
Colaboración ESG con los clientes
Oferta de bienestar



Percepción de calidad vinculada a una oferta sostenible
Oferta alimentaria variada para el cliente
Solicitud de propuestas ganada gracias a la sostenibilidad
Eventos neutros en carbono

LÍNEA DE TRABAJO 6



COMUNIDADES

Brindar apoyo a nuestros socios clave, creando un impacto social y medioambiental positivo en las comunidades locales en las que tenemos presencia.

Hotels with a Heart
Together with love
Desarrollo Comunitario



Donación de RN
Beneficios
Miembros del equipo involucrados
Proveedores locales (<100 km)

Estos pilares se sustentan bajo unos principios básicos de actuación que guían y orientan la forma en el que la Compañía implementa su estrategia de Sustainable Business:



CRECIMIENTO SOSTENIBLE

Combinar las buenas prácticas de toda la empresa con una atenta consideración de los factores medioambientales y el interés de las comunidades en promover un turismo sostenible.



INNOVACIÓN

Promover el intercambio de ideas y buenas prácticas entre diferentes hoteles con el objetivo de mejorar la experiencia y seguir demostrando liderazgo en el sector.



LIDERAZGO

Garantizar el progreso mediante la creación de una cadena de suministro sostenible a través de colaboraciones a largo plazo con nuestras interesadas clave: proveedores, socios comerciales y clientes.



IGUALDAD DE OPORTUNIDADES

Invertir en programas de desarrollo diseñados para promover el talento y formar a futuros líderes, tanto dentro de la organización como en la comunidad en general, fomentando la diversidad y la inclusión.



GOBERNANZA RESPONSABLE

Practicar una buena gobernanza corporativa, inculcando una cultura empresarial responsable y poniendo el foco en la ética y loa integridad.



MENTALIDAD DE COMPROMISO

Transformar el compromiso personal de nuestra empresa, de los miembros del equipo y de los huéspedes en acciones que permitan aprovechar todo el potencial de los esfuerzos en sostenibilidad.



EFICIENCIA DE RECURSOS

Reducir el impacto negativo de nuestras operaciones usando los recursos naturales de forma eficiente y minimizando los residuos y las emisiones.



CULTURA

Ofrecer oportunidades a los proveedores locales y promover el conocimiento de la cultura local entre nuestros huéspedes, integrándola en las experiencias cotidianas.

Gobierno de Sustainable Business

El Consejo de Administración de NH Hotel Group es responsable de supervisar la Estrategia de Sustainable Business, definida como uno de los pilares de la estrategia de la Compañía. Esta labor de supervisión y control se articula a través de dos Comisiones del Consejo de Administración:

- Por un lado, la Comisión de Nombramientos, Retribuciones y Gobierno Corporativo se encarga de supervisar y controlar el cumplimiento de la Estrategia de Sustainable Business, proponiendo al Consejo los Informes y Memorias que fueran necesarias, velando asimismo por que la cultura corporativa esté alineada con su propósito y valores.

- Por otro, la Comisión de Auditoría y Control es la encargada de evaluar cualquier asunto relacionado con los Riesgos, entre los que se incluyen los climáticos.

La Chief People and Sustainable Business Officer junto con el Chief Operations Officer son responsables de los aspectos ambientales y climáticos en el Comité de Dirección, y quienes validan la estrategia climática de la Compañía recogida en el modelo de Sustainable Business. En esta línea, el Comité de Dirección en su conjunto es el órgano encargado de aprobar la Estrategia de Sustainable Business de la Compañía.

La dependencia de esta función coordinada ha recibido un nuevo impulso desde el 2 de octubre de 2020, momento en que el Chief Operations Officer fue nombrado miembro ejecutivo del Consejo de Administración.

Comité Ejecutivo de Sostenibilidad

Cabe destacar que, el 12 de mayo del 2022, la Comisión de Nombramientos, Retribuciones y Gobierno Corporativo aprobó la constitución del Comité Ejecutivo Sostenibilidad (“Comité de Sostenibilidad”), como consecuencia de su concienciación sobre la alta importancia de la sostenibilidad y su papel como factor clave en el mercado. Como evidencia del compromiso de la Compañía con el cumplimiento de los parámetros Ambientales, Sociales y de Gobernanza (“ESG”por sus siglas en inglés), dicho Comité está impulsado a promover todas las acciones e iniciativas que se lleven a cabo en dicho campo y a tomar las principales decisiones relacionadas.

Es por ello que, el Comité Ejecutivo tiene la función de apoyar al Consejo en su deber de supervisar la Estrategia de Sustainable Business, proporcionando los recursos necesarios para la consecución de los objetivos y metas en esta área. Para asegurar el cumplimiento del objetivo a largo plazo, la Compañía establece objetivos intermedios anuales cuyo seguimiento del cumplimiento y de las actuaciones para alcanzarlos, se realiza a través del Comité Ejecutivo de Sostenibilidad. En este sentido, es el órgano encargado de validar la Estrategia de Sostenibilidad, dar seguimiento de los avances y la consecución de los objetivos y metas de Sustainable Business, incluidas los relacionados con el clima.

Además, es el órgano que debe informar al Comité de Nombramientos, Retribuciones y Gobierno Corporativo de los avances en la estrategia de Sustainable Business

Adicionalmente, y en coordinación con el Comité Ejecutivo de Riesgos, debe validar el proceso de identificación y evaluación de los mapas de Riesgos ESG, incluyendo los riesgos y oportunidades relacionados con el Clima. También es responsable de validar el plan de acción definido para minimizar los Riesgos identificados y maximizar el valor de las oportunidades. Por último, es el órgano encargado de presentar a la Comisión de Auditoría y Control el estado de ejecución de los planes de acción acordados.

El Comité Ejecutivo de Sostenibilidad está co-presidido por la Chief People and Sustainable Business Officer y la Chief Assets Officer, y compuesto por miembros de la Compañía de diferentes áreas clave con impacto directo en la estrategia de NH Hotel Group, pero también que represente la globalidad del grupo. Esté Comité se reunirá periódicamente y cuantas veces se considere oportuno o necesario, fijando al menos cuatro reuniones al año. Durante 2023, el Comité Ejecutivo de Sostenibilidad se ha reunido en cuatro ocasiones.

En cuanto a la gestión de la estrategia ambiental, NH Hotel Group cuenta con un Departamento Corporativo Sustainable Business que reporta a la Chief People & Sustainable Business Officer. Además, con el objetivo de prevenir y reducir los riesgos e impactos ambientales, y de implantar los compromisos de la Compañía en esta materia, hay un trabajo coordinado entre equipos de distintas áreas, tanto a nivel corporativo como de por región y hoteles.

La Compañía sabe que para alcanzar sus compromisos sostenibles es crucial involucrar a toda la Compañía y materializarlo a través de un "Sustainable Mindset". Por ello, se han identificado aquellas áreas clave que deben trabajar conjuntamente y aunar esfuerzos para afrontar su ambición de estar preparada para operar en un mundo descarbonizado.

Remuneración variable ligada a criterios ESG

Como parte del compromiso de la Compañía con la sostenibilidad y la evolución hacia un modelo en el que se integren criterios sostenibles en sus operaciones diarias, la remuneración variable de la alta dirección así como de posiciones clave para el cumplimento de los compromisos de sostenibilidad de la Compañía, tiene objetivos ESG fijados.

En este sentido, todo el Comité de Dirección tiene variables vinculadas a la consecución de los objetivos de emisiones netas anuales definido en el marco del "Plan SBT 2030", así como a los resultados de la evaluación S&P Global 2023.

Además, la Compañía ha identificado todas las funciones clave responsables de activar las palancas del Plan SBT, para conseguir la descarbonización de la Compañía en 2050. Para ello, tienen objetivos ligados como parte de su remuneración variable definiéndose los mismos bajo la siguiente estructura:

- Managing Director (MDs) de las diferentes regiones tienen la variable ligada a la consecución de su objetivo de emisiones netas anuales definido en el marco del "Plan SBT 2030" para su Región
- En el área de operaciones, desde los Directores Generales Regionales hasta los managers/ jefes de departamento, tienen su objetivo vinculado a la reducción del ratio de consumo por RN (kWh/RN) que está bajo su control (hotel o región).
- Otras funciones clave responsables de activar alguna de las palancas definidas en el "Plan SBT 2030" tienen definido objetivos *ad-hoc* a su función.



NH Collection Andorra Palomè
La Massana, Andorra

"NH Hotel Group lleva a cabo su actividad hotelera con la ambición de liderar un comportamiento responsable, desde la firme convicción de que nuestro impacto en las personas y en el planeta tiene un enorme potencial. Al tomar las decisiones correctas en este momento, estamos garantizando un futuro mejor para el planeta y para las futuras generaciones"

RAMÓN ARAGONÉS (CEO de NH Hotel Group)

"La sostenibilidad se ha convertido en un elemento estratégico que, bien gestionado e integrado en la cultura de la empresa, genera rentabilidad e incrementa el compromiso de todos los grupos de interés"

MARTA PÉREZ -LEIRÓS (Chief People & Sustainable Business Officer en NH Hotel Group)

"La sostenibilidad es un catalizador transversal del valor en NH Hotel Group, con tres compromisos fundamentales: el cuidado de los clientes, los destinos donde se ubican los hoteles del Grupo y el planeta. Para lograr estos objetivos, es esencial trabajar en colaboración con todas nuestras partes interesadas y desarrollar junto a ellas soluciones creativas e innovadoras"

ELENA RUIZ (*VP de Sustainable Business* en NH Hotel Group)

NH Hotel Group, reconocida como una de las compañías del sector más sostenibles del mundo

En 2023, NH Hotel Group ha participado por quinta vez en la evaluación Corporate Sustainability Assessment (CSA) realizada por la agencia de inversión sostenible S&P Global. Marco de referencia internacional que evalçua el desempeño de las compañías en el ámbito de la sostenibilidad y una gestión responsable.

NH Hotel Group se ha mantenido en cuarta posición del ranking, con respecto a las Compañías pertenecientes a sector "Hotels, resorts and cruises lines". Los compromisos en este campo han llevado a la Compañía a formar parte del Sustainability Yearbook 2024 que publica S&P Global.

Este resultado consolida a NH Hotel Group como una de las empresas referentes en sostenibilidad dentro del sector y avala la solidez de NH Hotel Group en el desempeño económico, ambiental y social.

Presencia de NH Hotel Group en índices y rankings de sostenibilidad

S&P Global

NH Hotel Group se encuentra en la cuarta posición del rating CSA que realiza S&P Global, la agencia de inversión sostenible que evalúa a las empresas que componen el Dow Jones Sustainability Index. Los compromisos en sostenibilidad han llevado a la Compañía a formar parte del Sustainability Yearbook 2024 que publica S&P Global. Este resultado consolida a NH Hotel Group como una de las empresas referentes en sostenibilidad dentro del sector y avala la solidez de NH Hotel Group en el desempeño económico, ambiental y social.

FTSE4Good

Desde 2013, NH Hotel Group pertenece al índice FTSE4GOOD y renueva su presencia año tras año, gracias a la gestión responsable del negocio y las mejoras implementadas. El índice fue creado por la Bolsa de Londres para ayudar a inversores a integrar factores ambientales, sociales y de gobierno corporativo (ESG) en la toma de decisiones.

Bloomberg Gender-Equality Index 2023 Member

NH Hotel Group ha sido incluida por cuarta vez en el índice Bloomberg de igualdad de género 2023, siendo la única hotelera española de entre las 484 empresas incluidas en el índice. La Compañía ha obtenido sus mejores resultados en el pilar de la igualdad salarial y paridad, gracias a sus políticas de compensación basada en la igualdad de género y en la lucha en contra de la brecha salarial. Esto ha permitido confirmar aspectos ya conocidos como la presencia positiva de mujeres en todos los niveles de responsabilidad de la Compañía.

CDP DISCLOSURE INSIGHT ACTION

Carbon Disclosure Project reconoce el trabajo de las principales Compañías globales en la lucha contra el cambio climático. En el último informe publicado en diciembre 2023, NH Hotel Group obtuvo una calificación B en su ranking anual en materia de Cambio Climático y una calificación B- en su ranking anual en materia de Seguridad del agua. Con esta puntuación, NH Hotel Group ve una vez más reconocida su visión pionera de ubicar la sostenibilidad como un valor estratégico de la corporación, que actúa como una palanca de valor transversal del Grupo desde hace más de una década.

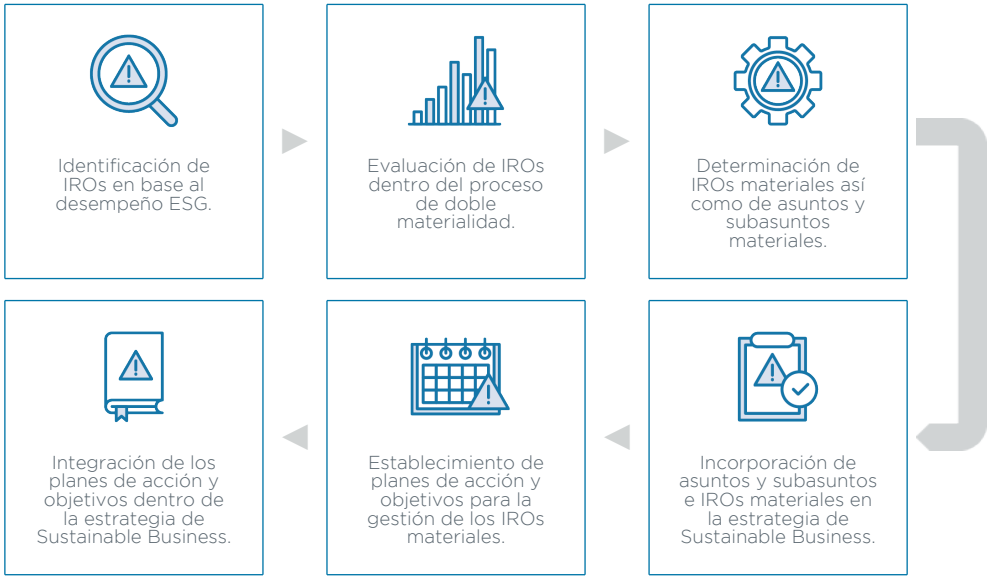
merco RESPONSABILIDAD ESG

NH Hotel Group se encuentra dentro del Raking Merco, entre las 100 empresas españolas más responsables en materia ESG (Environmental, Social and Governance) en 2023. Adicionalmente, ocupa la 2ª posición en el sector Turismo. A través de este Monitor Empresarial de Reputación Corporativa, Merco ofrece una medición integral de la sostenibilidad, incorporando a su desempeño la valoración de los stakeholders.

Análisis de Doble Materialidad

En un contexto global donde las exigencias y requerimientos en materia de sostenibilidad son cada vez mayores, el posicionamiento en el mercado a través de una gestión integrada de la sostenibilidad y los negocios de acuerdo a las expectativas de los reguladores y grupos de interés se posiciona como elemento fundamental en NH Hotel Group. Es por ello que, el Análisis de Doble Materialidad es una palanca esencial en el proceso de definición y gestión de la Estrategia de Sustainable Business de NH.

En este sentido, la Doble Materialidad es crítica para la Compañía. Identifica los Impactos, Riesgos y Oportunidades a los que se enfrenta la Compañía y evalúa su relevancia atendiendo a todos los grupos de interés. Asimismo, permite visualizar cuales son los asuntos más relevantes que deben ser abordados y, con ello, definir y establecer una correcta gestión de a través de planes de acción y objetivos.



Durante 2023 el análisis ha sido liderado por el Comité Ejecutivo de Sostenibilidad en colaboración con más de 12 departamentos corporativos que junto a un consultor independiente han revisado las cuestiones materiales de conformidad con lo expuesto en la CSRD, Directiva de Informes de Sostenibilidad de la Unión Europea (CSRD)[1] y verificado por tercero independiente (para más detalle véase: Anexo VI: Informe de Verificación Independiente).


NH Collection Berlín Mitte
Berlín, Alemania

[1] Cabe señalar que dicha Directiva será de aplicación para la NH Hotel Group en el reporte del ejercicio 2024, es por ello que dicho capítulo da respuesta a los requerimientos de divulgación establecidos en la Ley 11/2018.
No obstante , la metodología de calculo se ha realizado en base a lo expuesto en la CSRD.

La Doble Materialidad tiene como objetivo que una organización informe simultáneamente sobre asuntos de sostenibilidad que son materiales para el valor del negocio, conocido como perspectiva "de fuera hacia dentro", y materiales para las personas y el medio ambiente, o perspectiva "de dentro hacia fuera". Bajo este enfoque de doble materialidad, el proceso de determinación tiene en cuenta:

- Materialidad de impacto: un asunto es material desde la perspectiva de impacto si este genera impacto(s) significativo(s) sobre las personas y/o el medio ambiente. Estos impactos pueden ser:
  - Impactos reales o potenciales;
  - Impactos en corto plazo y/o medio plazo y/o largo plazo;
  - Impacto directo o indirecto derivado de la actividad que realiza la Compañía.

Asimismo, es necesario atender a dos aspectos:

- La probabilidad de impacto tantos impactos causados directamente por la empresa o los que haya o pueda tener en toda su cadena de valor.
- La severidad del impacto: su escala, alcance y carácter irremediable.

- Materialidad financiera: un asunto es material desde la perspectiva financiera si desencadena o puede desencadenar efectos financieros significativos para la Compañía que, como resultado final, pueden influir en el desarrollo, desempeño y/o posicionamiento de la firma. El análisis busca identificar aquellos asuntos materiales que desencadenan o pueden desencadenar efectos financieros para la Compañía, es decir, que generan o pueden generar riesgos u oportunidades que influyen en los flujos de caja futuros y, por lo tanto, en el valor de la empresa a corto, medio o largo plazo

Un asunto se consideraría material bajo esta perspectiva si:

- Puede afectar la capacidad de la Compañía para confiar en sus relaciones necesarias en sus procesos de negocio en términos aceptables.
- Puede influenciar la capacidad de la Compañía para continuar usando u obtener los recursos necesarios en sus procesos de negocio, así como la calidad y el precio de dichos recursos.



Un tema se consideraría relevante, si es material desde el punto de vista de la materialidad de impacto, de la materialidad financiera o de ambos.

Por tanto, la materialidad de los asuntos viene determinada por la combinación de la actividad que NH Hotel Group realiza y los impactos que la Compañía genera sobre el entorno así como los riesgos y oportunidades derivados de operar en un entorno global y común.

NH debe ser consciente del sector en el que opera considerando los impactos, riesgos y oportunidades que esta genera sobre el entorno y viceversa .

NH debe adaptar su estrategia y gestión de IROs identificados en las ubicaciones en que está presente.

Los grupos de interés son los encargados de identificar, evaluar y priorizar los impactos, riesgos y oportunidades ocasionados en el entorno, contribuyendo con el desarrollo de la Compañía y con el bienestar de la sociedad.

El modelo de negocio del sector hotelero determina las relaciones que tiene con sus capitales más relevantes y cómo son los procesos de transformación para la creación de valor.

Cada país o región tiene sus propios retos políticos, económicos, sociales, tecnológicos, ambientales, legales, etc. que influyen en la capacidad y magnitud de creación de valor de la Compañía.

Así pues, desde este doble enfoque, la Compañía ha actualizado su análisis de doble materialidad a través de un proceso que da cumplimiento a la siguiente metodología:

1 Análisis de contexto.

2 Identificación, actualización y definición de temas y subtemas.

3 Identificación de Impactos, Riesgos y Oportunidades ESG (IROs).

4 Valoración de IROS. Involucración y consulta a los grupos de interés.

5 Integración de resultado y priorización de asuntos.

6 Supervisión y validación del proceso de doble materialidad.

1. Análisis de contexto

El primer paso ha sido la identificación de un amplio universo de cuestiones ESG potencialmente materiales para la Compañía. Al respecto, la Compañía ha partido de los aspectos materiales identificados en ejercicios anteriores y ha alimentado el análisis de conformidad a lo expuesto en fuentes de especial relevancia en materia ESG tales como estándares de reporte (Global Reporting Initiative - GRI; Task Force on Climate-Related Financial Disclosures- TCFD y Sustainability Accounting Standards Board - SASB), regulación (Ley 11/2018 así como la CSRD) y otros prescriptores de sostenibilidad como WEF, WBCSD o Global Compact. El análisis de estas normativas y buenas prácticas ha permitido una visión estratégica en la valoración del análisis de doble materialidad.

Asimismo, la Compañía ha llevado a cabo un análisis de mercado, monitorizando a los principales peers del sector hotelero que han permitido cumplimentar el análisis. Adicionalmente, el análisis se ha visto cumplimento por la evaluación de las principales tendencias y dinámicas del mercado, así como informes sectoriales y expectativas e intereses de los analistas en materia de ESG dentro del sector (Corporate Sustainability Assessment de S&P Global., Bloomberg, etc).

En esta primera fase se llevó a cabo un análisis exhaustivo de diversas y diligentes fuentes. La referencia a múltiples fuentes es esencial para minimizar el riesgo de pasar por alto cualquier asunto emergente y garantizar un exhaustivo análisis.

2. Identificación, actualización y definición de temas y subtemas

En la segunda fase del proyecto, la atención se centró en la identificación de temas y subtemas potencialmente materiales y su definición teniendo en cconsideración lo recogido en los nuevos European Sustainability Reporting Standards (ESRS) desarrollados por EFRAG, así como los resultados recogidos del análisis realizado en la primera fase,

Como resultado se han identificado un total de 19 potenciales asuntos materiales. Paralelamente se ha definido el listado de 42 subasuntos que se integran cada uno de los subtemas y se ha determinado el contenido de los temas con el objetivo de vincular asuntos, conceptos o ámbitos afines entre sí, e integrarlos en términos propios del enfoque de negocio de NH Hotel Group y del sector hotelero.

DIMENSIÓN ESG	Temas relevantes 2023	Subtemas	Descripción
MEDIO AMBIENTE	Gestión responsable de la energía	Consumo energético renovable y no renovable	Consumo energético proveniente de fuentes renovables y no renovables necesario para la operación de la Compañía
		Eficiencia energética	Reducción de la energía empleada para la realización de diferentes actividades dentro de la Compañía.
	Lucha contra el Cambio Climático	Emisiones GEI	Emisiones de gases de efecto invernadero derivadas de las operaciones de la Compañía, así como iniciativas y acciones llevadas a cabo para minimizarlas.
		Adaptación al Cambio Climático	Capacidad de la Compañía para anticipar, planificar y responder a los cambios climáticos y sus consecuencias, minimizando los riesgos y maximizando las oportunidades para garantizar la resilencia operativa.
	Contaminación del entorno	Contaminación del aire	Deterioro del aire como resultado de la liberación de sustancias perjudiciales o de la alteración de las condiciones naturales.
		Contaminación del suelo	Deterioro del suelo como resultado de la liberación de sustancias perjudiciales o de la alteración de las condiciones naturales.
	Gestión responsable del agua	Consumo de agua	Consumo de agua necesario para la operación de la Compañía.
		Contaminación vertidos de agua	Deterioro del agua como resultado de la liberación de sustancias perjudiciales o vertidos.
		Degradación de hábitats y consumo de recursos marinos	Deterioro de los ecosistemas o entornos marinos y la explotación insostenible de recursos.
	Protección de la biodiversidad y conservación de los ecosistemas	Afección a la biodiversidad y ecosistemas	Impacto o influencia que las actividades, operaciones y prácticas comerciales de la empresa tienen en el entorno natural y en la biodiversidad.
	Economía circular y gestión de residuos	Modelo empresarial circular	Medidas encaminadas a reutilizar, reparar, renovar y reciclar materiales y productos existentes para la creación de valor añadido.
		Gestión responsable de los residuos	Acciones encaminadas a la minimización de los impactos ambientales negativos derivados de la generación de residuos a través de su reducción y correcto tratamiento o destrucción.
		Uso de recursos renovables y no renovables*	Recoge los consumos* de recursos en los que incurre la Compañía en el desarrollo de la actividad desde cada una de las líneas de negocio y su cadena de valor.

**Se entiende como recursos los insumos que la Compañía requiere para el desarrollo de la operativa del negocio, no siendo estos materias primas. Las materias primas, son los recursos naturales utilizados para transformarlos en productos o servicios, como metales, minerales o madera. Por el tipo de modelo de negocio de NH se considera que consume recursos para el desarrollo de sus servicios, pero no requiere de materias primas per sé.*

DIMENSIÓN ESG	Temas relevantes 2023	Subtemas	Descripción
SOCIAL	Comunicación con grupos de interés	Canales de comunicación y *engagement* con grupos de interés internos	Estrategia y medios utilizados por la Compañía para interactuar, informar y comprometer a sus empleados, directivos y otros stakeholders internos, y considerar sus opiniones para el desarrollo de la estrategia y modelo de negocio.
		Canales de comunicación y *engagement* con grupos de interés externos	Estrategia y medios utilizados por la Compañía para interactuar, informar y comprometer a sus clientes, proveedores y otros stakeholders externos, y considerar sus opiniones para el desarrollo de la estrategia y modelo de negocio.
	Cultura de igualdad, diversidad e inclusión	Diversidad, integración e inclusión laboral	Estrategia y políticas que la empresa implementa para promover un entorno de trabajo que valora y respeta la diversidad en términos de género, origen étnico, orientación sexual y otras características.
		Igualdad de trato y oportunidades	Prácticas diarias presentes en la Compañía destinadas a asegurar que todos los *team members* sean tratados con equidad y justicia, sin importar su género, edad, origen étnico, orientación sexual o cualquier otra característica personal.
	Talento, formación y desarrollo profesional	Atracción del talento	Estrategias y prácticas utilizadas por la Compañía para identificar, atraer y contratar candidatos calificados y con potencial , con el objetivo de cubrir sus necesidades de carácter personal y fortalecer su equipo en la industria hotelera.
		Retención y fidelización del talento	Estrategias y acciones diseñadas para mantener a los empleados existentes, fomentar su compromiso y lealtad a la Compañía, y promover un entorno laboral que incentive la fidelización de los *team members* en el largo plazo.
		Formación y desarrollo profesional	Inversión y programas destinados a capacitar y mejorar las habilidades de los *team members,* permitiéndoles crecer en sus carreras y contribuir de manera más efectiva a la Compañía en el ámbito de la industria hotelera.
	Seguridad y salud de los *team members*	Salud y Seguridad de los *team members*	Prácticas y políticas orientadas a garantizar un entorno de trabajo seguro y saludable para los *team members* y así como para los empleados no asalariados de la empresa.
	Protección de los Derechos Humanos y Laborales	Protección de los Derechos Humanos	Estrategia y políticas implementadas por la Compañía para garantizar que sus operaciones respetan y promueven los Derechos Humanos en todos los aspectos, incluyendo la igualdad, la no discriminación, la dignidad y la justicia, tanto dentro de la organización como en su s relaciones con comunidades locales y otros stakeholders.
		Protección de los Derechos Laborales	Políticas y prácticas destinadas a garantizar que los *team members* de la Compañía disfruten de condiciones laborales justas, seguras y respetuosas de sus derechos.
	Compromiso con los team members y contratación responsable	Bienestar de los team members	Políticas y prácticas que buscan equilibrar la vida laboral y personal de los *team members*, así como salarios competitivos y condiciones laborales justas.
		Convenios colectivos y contratación responsable	Políticas y acciones que respetan los derechos básicos de los empleados relacionados con una transparencia durante su contratación y unas condiciones y beneficios laborales dignos.
	Cadena de valor responsable	Bienestar, salud y seguridad de los trabajadores de la cadena de valor	Acciones y políticas que la Compañía implementa para asegurar que los trabajadores en su cadena de suministro tengan condiciones laborales seguras, saludables y respetuosas con sus derechos.
		Criterios ESG en la selección y evaluación de proveedores	La práctica de considerar factores ambientales, sociales y de gobernanza (ESG) al elegir y evaluar a los proveedores de la Compañía. Esto implica asegurarse de que los proveedores compartan y cumplan con estándares sostenibles y éticos en áreas como la gestión ambiental, los derechos laborales y la integridad empresarial, alineando la cadena de suministro con los principios ESG.
	Comunidades afectadas e impacto local	Derechos de las comunidades locales, fomento de la cultura local y comunidades indígenas	Políticas y prácticas que buscan respetar los derechos de las comunidades locales, preservar su cultura y apoyar el desarrollo sostenible de las comunidades indígenas, promoviendo relaciones beneficiosas y respetuosas.
		Acción social y voluntariado corporativo	Iniciativas y programas mediante los cuales la Compañía se involucra en actividades benéficas y de apoyo a la comunidad.
	Experiencia del cliente y calidad del servicio	Calidad del servicio, satisfacción y bienestar	Prácticas y enfoques utilizados por la Compañía para garantizar que los clientes reciban un servicio excepcional, experimenten satisfacción en su estancia y disfruten de un ambiente que promueva su bienestar y comodidad.

SOCIAL	Experiencia del cliente y calidad del servicio	Experiencias únicas y sostenibles para el cliente	La estrategia de ofrecer a los huéspedes experiencias memorables y sostenibles durante su estancia en los hoteles de la Compañía. Esto implica proporcionar servicios excepcionales mientras se minimiza el impacto ambiental y se promueve el respeto por la comunidad, ofreciendo a los clientes una experiencia única y responsable.
		Gestión de las incidencias	Procesos y protocolos utilizados por la Compañía para identificar, abordar y resolver problemas, quejas o situaciones inesperadas que puedan surgir durante la operación de sus hoteles. Esto incluye la gestión de reclamaciones de los clientes, problemas operativos y cualquier otro incidente que pueda afectar la experiencia del cliente.
		Salud y seguridad de clientes	Políticas y prácticas implementadas para garantizar un entorno seguro y saludable en los hoteles de la Compañía. Esto incluye medidas de higiene, seguridad y protocolos para proteger la salud y bienestar de los huéspedes.
GOBERNANZA	Ética, transparencia y cultura empresarial	Código de conducta, ética e integridad empresarial	Conjunto de principios, normas y directrices éticas y de comportamiento que establece las expectativas y estándares de conducta que los *team members* y miembros de la Compañía que deben seguir en el ejercicio de sus funciones y en su interacción con otros, tanto dentro como fuera de la Compañía.
		Canal de denuncias	Mecanismo o sistema establecido por la organización para permitir a los empleados, clientes, proveedores y otras partes interesa das informar de manera confidencial y segura sobre comportamientos o actividades indebidas, poco éticas o ilegales que puedan estar ocurriendo dentro d e la empresa.
		Prevención de corrupción, blanqueo de capitales y sobornos	Medidas y políticas destinadas a evitar actividades ilegales como el soborno, el lavado de dinero y el abuso de poder.
		Estructura, composición y funcionamiento de los órganos de gobierno	Organización y gestión de las instancias de liderazgo y toma de decisiones dentro de la empresa.
	Gestión de riesgos del negocio	Gestión de riesgos (ESG, no financieros y emergentes)	Capacidad dela Compañía para su adaptación a los principales Riesgos del negocio. Gestión y prevención de los principales Riesgos globales, del sector, actuales o emergentes.
		Cumplimiento regulatorio	Impacto de nuevas regulaciones. Influencia de la inestabilidad normativa y política de los países en donde la Compañía está presente. Participación en lobbies turísticos para impulsar las mejoras en el sector.
	Ciberseguridad y tratamiento de datos	Tratamiento y protección de datos	La responsabilidad de la organización de proteger la información personal y confidencial de las personas y grupos con los que interactúa, como clientes, *team members*, proveedores y otras partes interesadas.
		Ciberseguridad	La práctica de establecer las medidas necesarias para proteger sistemas, redes y programas de ataques digitales. Por lo general, estos ciberataques apuntan a acceder, modificar o destruir la información confidencial, así como extorsionar a los usuarios o los usuarios o interrumpir la continuidad del negocio.
	Digitalización e innovación	Transformación digital, innovación y nuevas tecnologías	Impulso y fomento de iniciativas innovadoras que permitan el desarrollo de nuevos productos o servicios. Inversión en I+D y fomento de nuevos conceptos hoteleros. Mejora de la conectividad y digitalización de aplicaciones y sistemas implementados por la Compañía. Integridad de las plataformas y sistemas de información. Evolución hacia un modelo operativo digitalizado a través de la innovación, tecnología y procesos más eficientes e inteligentes.

3. Identificación de Impactos, Riesgos y Oportunidades ESG (IROs).

Tras la actualización de los potenciales temas y subtemas materiales para el grupo, se llevó a cabo un proceso de identificación de los principales impactos, riesgos y oportunidades a los que la Compañía se enfrenta.:

- Impacto: se entiende por impacto el efecto que los procesos, actividades, productos, servicios o relaciones de la entidad tienen sobre las personas o el medio ambiente a lo largo del tiempo. Hay impacto actuales y potenciales, positivos y negativos.

- Riesgo: se define como los acontecimientos o condiciones inciertas que, de producirse, podrían tener un efecto negativo en el modelo de negocio, su estrategia, su capacidad para alcanzar sus metas y para crear valor. Pueden condicionar sus decisiones relaciones comerciales. Los mismos pueden ser actuales o potenciales

- Oportunidad: se describe como los acontecimientos o condiciones inciertas que, de producirse, podrían tener un efecto positivo en el modelo de negocio, su estrategia, su capacidad para alcanzar sus metas y para crear valor. Pueden condicionar sus decisiones relaciones comerciales y los mismos pueden ser actuale so potenciales.

Así pues, para la identificación de los mismos se llevo a cabo una consulta a diferentes grupos de interés tanto internos como externos en donde destaca la participación de *team members*, directivos y responsables de áreas corporativas, proveedores, asociaciones, analistas y accionistas, entre otros. Bajo diferente herramientas y mecanismos se recogieron las percepciones y expectativas de los mismos sobre la Compañía permitiendo la recopilación de IROs en materia ESG para cada potencial asunto y subasunto material.

4. Valoración de IROS. Involucración y consulta a los grupos de interés.

Una vez se obtuvo el catálogo completo de IROs de la Compañía asociados a cada asunto y subasunto material, se llevó a cabo una segunda consulta a todos los grupos de interés ampliando la muestra seleccionada con el objetivo de conocer la importancia relativa que otorgan a cada uno de los subasuntos identificados

Así pues, el proceso de consulta y escucha a los grupos de interés tanto internos como externos se llevó a cabo mediante el envío de cuestionarios donde se solicitó la valoración de cada uno de los subasuntos en términos de relevancia propia como partes interesadas clave en el grupo.

5. Integración de resultado y priorización de asuntos.

Tras la recopilación de la información aportada por los grupos de interés a lo largo las fases anteriores se llevo a cabo un procesos de integración y priorización de los asuntos.

En primera instancia se llevó a cabo la consolidación de los inputs recibidos por las partes interesadas incluyendo la percepción mostrada por los mismos para cada asuntos y subasuntos e IROs identificados.

Posteriormente se procedió a la priorización de los IROs ateniendo a diferentes métricas según la tipología de impacto (actual, potencial, positivo o negativo) así cómo si se trataba de un riesgo o una oportunidad. En este sentido, las métricas analizas fueron: escala, alcance, probabilidad, remediabilidad y la valoración económica estimada.

Al respecto, cabe señalar que la Compañía ha velado por la integridad y coherencia de la información corporativa, por ello ha adaptado los límites de las métricas de conformidad al procedimiento seguidos en la evaluación del mapa de riesgos de la Compañía.

Una vez integradas las métricas de priorización para cada IRO y gracias a una herramienta de medición, se generaron los resultados de relevancia. Como resultado se obtuvo la Matriz de Doble Materialidad permitiendo identificar las prioridades para cada asunto y subasunto por perspectiva analizada (materialidad de impacto y materialidad financiera).

6. Supervisión y validación del proceso de doble materialidad

En esta fase se presentaron los resultados del análisis de materialidad al Comité Ejecutivo de Sustainable Business y posteriormente fue aprobado por el Comité de Dirección del grupo. A través del presente informe y la firma del mismo dicho análisis es validado por el Consejo de Administración de la Compañía.

La involucración de múltiples áreas clave han desempeñado un papel crucial en el proceso, aportando una visión holística y completa al análisis de doble materialidad. Todo ello ha permitido a la alta dirección una mayor comprensión y aproximación a la realidad del negocio en términos ESG, distinguir entre los impactos hacia el exterior y las dependencias, riesgos y oportunidad que el entorno ofrece en el modelo de negocio de NH Hotel Group.

Asimismo, el ejercicio ha proporcionado una visión amplia y completa de la situación de la Compañía, una base sólida para identificar los asuntos prioritarios, los riesgos y las oportunidades emergentes que permite a la Compañía alinear dichos resultados con su estrategia de crecimiento de Sustainable Business.

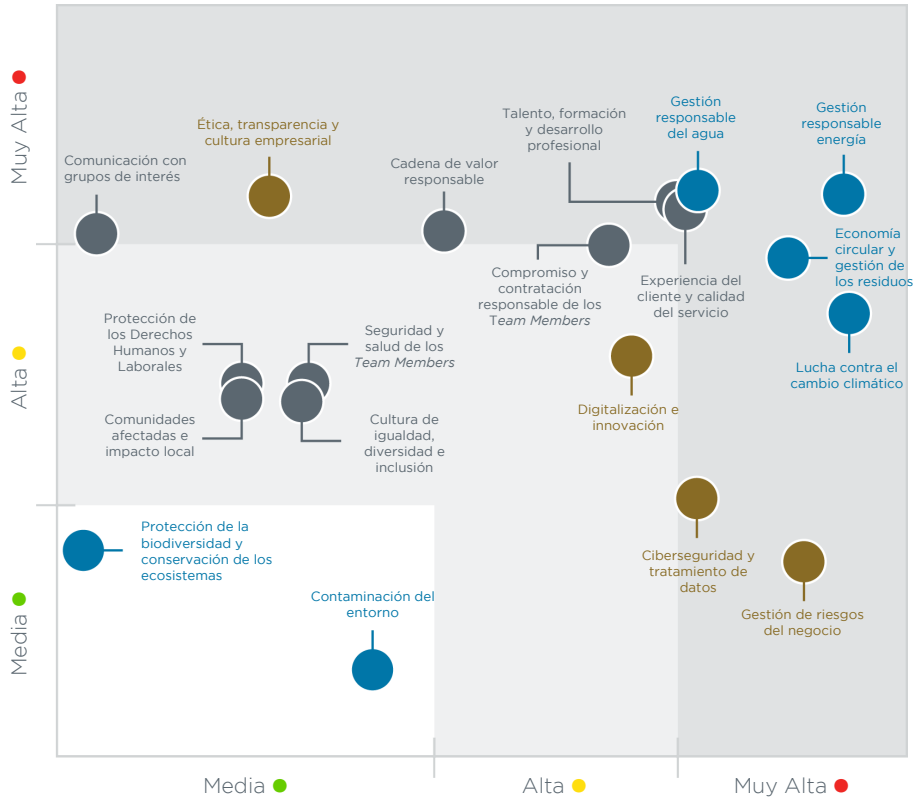
Matriz de Doble Materialidad

Como resultado del análisis expuesto anteriormente, se ha obtenido la Matriz de Doble Materialidad del Grupo.

Como se puede apreciar en la tabla, el código de colores indica la materialidad de cada asunto desde ambas perspectivas, siendo los asuntos marcados en rojo los temas materiales desde ambas.

ESG		Tema	Materialidad de Impacto	Materialidad Financiera	Materialidad
E	1	Gestión responsable energía	🔴	🔴	🔴
	2	Lucha contra el cambio climático	🟡	🔴	🟡 🔴
	3	Contaminación del entorno*	🟢	🟢	🟢
	4	Gestión responsable del agua	🔴	🔴	🔴
	5	Protección de la biodiversidad y conservación de los ecosistemas*	🟢	🟢	🟢
	6	Economía circular y gestión de los residuos	🟡	🔴	🟡 🔴
S	7	Comunicación con grupos de interés	🔴	🟢	🔴 🟢
	8	Cultura de igualdad, diversidad e inclusión	🟡	🟢	🟡 🟢
	9	Talento, formación y desarrollo profesional	🔴	🔴	🔴
	10	Seguridad y salud de los *Team Members*	🟡	🟢	🟡 🟢
	11	Compromiso y contratación responsable de los *team members*	🔴	🟡	🔴 🟡
	12	Protección de los Derechos Humanos y Laborales	🟡	🟢	🟡 🟢
	13	Cadena de valor responsable	🔴	🟡	🔴 🟡
	14	Comunidades afectadas e impacto local	🟡	🟢	🟡 🟢
	15	Experiencia del cliente y calidad del servicio	🔴	🔴	🔴
G	16	Ética, transparencia y cultura empresarial	🔴	🟢	🔴 🟢
	17	Gestión de riesgos del negocio	🟢	🔴	🟢 🔴
	18	Ciberseguridad y tratamiento de datos	🟡	🔴	🟡 🔴
	19	Digitalización e innovación	🟡	🟡	🟡

*No material



Gestión de los asuntos materiales

ESG	Tema material	ODS relacionado	Principales indicadores de desempeño	Evolución Vs 2022	Objetivo	Gestión del asunto material
E	**Gestión responsable energía**	7, 11, 13	■ Consumo de energía verde (kWh)	▲	■ Incrementar % de hoteles con energía renovable (vs. 2023) ■ Incrementar el % de hoteles con certificaciones sostenibles (vs. 2023)	■ UP FOR PLANET > Productos y activos sostenibles > Programa de certificación ambiental ■ UP FOR PLANET > Productos y estándares operativos > Gestión resposnable de la energía
			■ Ratio de consumo energético (kWh/RN)	▼		
			■ Nº certificaciones sostenibles	▲		
			■ % de hoteles con certificaciones ambientales individuales	▲		
	Lucha contra el cambio climático	7, 11, 13	■ Ratio de emisiones (kg eq CO_2/RN)	▼	■ Reducción del 4% de las emisiones netas de CO_2eq en 2024 (vs.2023) ■ Aprobación objetivo SBT alineado a la ambición 1,5ºC (corto y largo plazo)	■ UP FOR PLANET > Productos y activos sostenibles > Programa de certificación ambiental ■ UP FOR PLANET > Productos y activos sostenibles > Plan SBT 2030 ■ UP FOR PLANET > Productos y activos sostenibles > Hoteles sostenibles
			■ Emisiones evitadas (t eq CO_2)	▲		
			■ Emisiones compensadas	▼		
	Gestión responsable del agua	6	■ Ratio de agua consumida (m^3/RN)	▼	■ Reducir el ratio de consumo de agua un 1% (vs. 2023)	■ UP FOR PLANET > Productos y estándares operativos > Gestión de residuos y economía circular ■ UP FOR PLANET > Productos y estándares operativos > Desarrollo de productos más sostenibles
			■ % de hoteles en zonas de estrés hídrico	=		
	Economía circular y gestión de los residuos	11, 12	■ Nº hoteles con la herramienta de gestión de residuos implementada	NO APLICA	■ Avanzar en la automatización para monitorizar la gestión de residuos	■ UP FOR PLANET > Productos y estándares operativos > Gestión de residuos y economía circular ■ UP FOR PLANET > Productos y estándares operativos > Desarrollo de productos más sostenibles
S	**Comunicación con grupos de interés**	8, 10	■ % de participación en la encuesta de clima	▼	■ Objetivo en desarrollo	■ ESTRATEGIA de SUSTAINABLE BUSINESS > Creación de valor para nuestros grupos de interés ■ UP FOR PEOPLE > Comunicación interna
			■ Nº de cuestionarios enviados a proveedores	▲		
			■ % de asistencia a la Junta de Accionistas	=		
	Cultura de igualdad, diversidad e inclusión	5, 8, 10	■ % de *team members* mujeres	=	■ Mantener los reconocimientos como compañía diversa	■ UP FOR PEOPLE > Estrategia de People ■ UP FOR PEOPLE > Cultura de igualdad, diversidad e Inclusión ■ UP FOR PEOPLE > Un equipo con las mismas oportunidades
			■ % de *team members* mujeres directivas	▲		
			■ Nº total de nacionalidades de los *team members*	▲		

S	**Talento, formación y desarrollo profesional**	Horas totales de formación	▲	Aumentar las horas de formación un 3% (vs. 2022)	UP FOR PEOPLE > Estrategia de People UP FOR PEOPLE > Formación UP FOR PEOPLE > Gestión del Talento UP FOR PEOPLE > Tasa de rotación, absentismo y salidas UP FOR PEOPLE > Atracción del Talento
		Inversión en formación	▲		
		% promociones internas en Key positions (TOP 100)	ND		
		Horas totales por team member formado	▲		
		Tasa de rotación total	▲		
		Tasa de rotación voluntaria	▲		
		Tasa de rotación voluntaria TOP 100	ND		
	Seguridad y salud de los Team Members	Nº de accidentes mortales	=	Disminuir los accidentes laborales (vs. 2023) Promocionar iniciativas de wellbeing 0 accidentes mortales	UP FOR PEOPLE > Estrategia de People UP FOR PEOPLE > Seguridad, salud y bienestar laboral
		Indice de gravedad de accidentes	▲		
		Índice de frecuencia de accidentes	▲		
		Indice de gravedad de enfermedades profesionales	▲		
		Índice de frecuencia de enfermedades profesionales	▲		
	Compromiso y contratación responsable de los *team members*	% de *team members* cubiertos por convenio colectivo	=	Mantener el % de *team members* cubiertos por convenios colectivos	UP FOR PEOPLE > Estrategia de People UP FOR PEOPLE > Creación de empleo de calidad UP FOR PEOPLE > Diálogo social con team members UP FOR PEOPLE > Flexibilidad y conciliación
	Protección de los Derechos Humanos y Laborales	Denuncias confirmadas en materia de Derechos Humanos	=	Aumentar la participación en la formación en materia de derechos humanos Monitorizar los planes de acción con respecto al ESG suppier program	PROTECCIÓN DE LOS DERECHOS HUMANOS
		Evaluación a proveedores en materia de Derechos Humanos	=		
	Cadena de Valor responsable	% de compras a proveedores homologados	▲	85% volumen de compras a proveedores homologados Incrementar el número de proveedores incoporados al ESG Supplier program Incrementar el número de proveedores intensivos en carbono monitorizados	UP FOR PLANET > Compras sostenibles
		% de compras a proveedores locales	▼		
		Nº de proveedores evaluados a través de ESG Supplier Program	NO APLICA		
		% de proveedores monitorizados intensivos en carbono	NO APLICA		
	Comunidades afectadas e impacto local	Contribución monetaria indirecta (€)	▲	Objetivo en desarrollo	ESTRATEGIA DE SUSTAINABLE BUSINESS > Alianzas sostenibles UP FOR PEOPLE> Comunidades
		Colaboración con asociaciones	▼		
		Colaboraciones con ONGs y fundaciones	▲		

S	**Experiencia del cliente y calidad del servicio**		■ GRI: Global Review Index ■ CQI: Competitive Quality Index ■ % de uso de OCI & OCO (On line Check in & Online CHeck out)	▲ ▲ NO APLICA	■ Mantener el grado de satisfacción en las encuestas de cliente (vs. 2023) ■ Revisión e implantación de iniciativa *new Green Stay*	■ UP FOR PEOPLE > Clientes
G	**Ética, transparencia y cultura empresarial**		■ Horas de formación en compliance ■ Denuncias confirmadas a través del canal de denuncias ■ Casos de corrupción y soborno confirmados ■ Mujeres en el Consejo de Administración	▲ = = ▲	■ Alineamiento con las mejores prácticas del sector en base a las recomendaciones de la CNMV ■ Mantener el compromiso de investigar el 100% de las denuncias recibidas	■ GOBIERNO CORPORATIVO ■ ÉTICA Y CUMPLIMIENTO
	Gestión de riesgos del negocio		■ Proporcionar formación básica en gestión de riesgos a todos los *team members*	NO APLICA	■ Objetivo en desarrollo	■ GESTIÓN DE RIESGOS
	Ciberseguridad y tratamiento de datos		■ % *team members* formados en materia de ciberseguridad (PCI, privacidad, etc)	NO APLICA	■ Mantener la completitud de los cursos de ciberseguridad en más de un 60%	■ TRANSFORMACIÓN DIGITAL > Seguridad de la infrmación > Ciberseguridad ■ TRANSFORMACIÓN DIGITAL > Seguridad de la información > Privacidad y protección de datos
	Digitalización e innovación		■ Nº total de Tablets en recepción ■ Nuevos hoteles con *Housekeeping Mobile App* ■ % papel ahorrado a través de PORTAL ONE (plataforma on line en la que se gestiionan las facturas de proveedores)	▲ ▲ ▼	■ Objetivo en desarrollo	■ TRANSFORMACIÓN DIGITAL > Proyectos innovadores

Política de Sostenibilidad

NH Hotel Group como Compañía con un sólido posicionamiento en el sector hotelero a nivel nacional e internacional, opera con el firme compromiso de convertirse en una empresa socialmente responsable contribuyendo activamente al desarrollo sostenible.

Por ello, trabaja con el objetivo de ofrecer servicios sostenibles, consistentes y eficientes para sus clientes, accionistas, proveedores, empleados y la sociedad en su conjunto con la voluntad de ser la empresa de referencia en Sostenibilidad del sector.

Bajo este compromiso el Grupo ha desarrollado durante el 2023 un hito relevante en su estrategia de Sustainable Business. El pasado 26 de julio de 2023, el Consejo de Administración de NH Hotel Group llevó a cabo la aprobación de la Política de Sostenibilidad que sustituye y deroga a la Política De Responsabilidad Social Corporativa.

A través de la misma, NH Hotel Group establece los principios generales que permitan asegurar un modelo de gestión ético, responsable y sostenible estableciendo un marco de referencia común y transversal, a partir del cual todos los empleados que forman parte del Grupo NH puedan actuar y tomar decisiones basadas en la gestión equilibrada de los intereses económicos y las implicaciones sociales y ambientales derivadas de las operaciones societarias.

Con esta Política, NH pretende garantizar que todas sus actividades corporativas se realicen con el compromiso de promover entre sus *team members* y resto de grupos de interés tales como clientes, proveedores o socios entre otros, los valores de la responsabilidad, la integración y la ética, de forma que tanto las necesidades de la sociedad presente, como de las futuras generaciones, se vean satisfechas de manera comprometida y sostenible.

Sin perjuicio de lo anterior, esta Política se desarrollará y complementará con las diferentes políticas que se aprueben en el Grupo que tengan relación directa con los principios generales establecidos.

Entre los objetivos principales de la política destacan:

- Impulsar la gestión de hoteles sostenibles.
- Respetar y proteger los Derechos Humanos de manera integrada en la cultura de la Compañía.
- Contribuir activamente en la generación de valor social y económico/ al bienestar económico y social de las comunidades en el que opera.
- Promover la trasparencia empresarial comunicando y reportando periódicamente sobre sus progresos/prácticas de sostenibilidad.
- Desarrollar iniciativas innovadoras de sostenibilidad.
- Educar y formar internamente sobre la estrategia de sostenibilidad de la Compañía.

Asimismo, a través de dicha política se reafirma el compromiso de la Compañía con sus grupos de interés. Muestra de ello es la alta implicación de grupos de interés en procesos de relevancia para la Compañía como el Análisis de Doble Materialidad (proceso de identificación de asuntos no financieros materiales o relevantes para el desarrollo de la actividad empresarial de NH). Asimismo, destaca la importancia de la comunicación con los grupos de interés. Para ello, NH dispone de una serie de canales y medios a través de los cuales establece la comunicación y diálogo con todos los grupos de Interés, basándose en la transparencia y el compromiso, como ejes básicos para construir relaciones estables y de mutua confianza.

Creación de valor para nuestros grupos de interés

El impacto de NH Hotel Group influye en el éxito a largo plazo de la Compañía y de sus grupos de interés. Es por ello que en NH Hotel Group la escucha a los grupos de interés resulta esencial en la elaboración, desarrollo, implementación, seguimiento y monitorización de la estrategia de Sustainable Business. Al respecto, la Compañía establece una comunicación con sus grupos de interés bidireccional, continua, transparente y clara.

Diálogo con grupos de interés

La Compañía considera grupos de interés a aquellos individuos o grupos sociales que se ven afectados por las actuaciones presentes o futuras de la Compañía. Esta definición incluye tanto a los grupos de interés que forman parte de la cadena de valor de la Compañía: *team members*, clientes, proveedores, propietarios y socios así como accionista, inversores y comunidad financiera considerados como socios en el desarrollo de los negocios; como a los externos: organismos reguladores, medios de comunicación y la sociedad en su conjunto comenzando por las comunidades locales en las que la Compañía desarrolla sus actividades.

NH Hotel Group tiene identificados ocho stakeholders principales, y con los que a lo largo de 2023 ha continuado manteniendo un vínculo estrecho. Prueba de ello ha sido la actualización de nuestro análisis de materialidad, la presencia activa en foros y encuentros, la respuesta directa a solicitudes de información o mensajes directos a través de nuestros canales y redes sociales entre otros.



Compromiso y canales de comunicación

La opinión y las necesidades de los stakeholders son de gran relevancia para NH Hotel Group ya que se aúnan esfuerzos para alcanzar objetivos comunes. En este sentido, es clave una comunicación bidireccional clara y continua con todos ellos.

NH Hotel Group mantiene un diálogo constante y fluido con sus grupos de interés a través de múltiples canales y formatos, con el objetivo de mantener a la Compañía actualizada sobre las nuevas demandas y necesidades, así como de responder mejor a las inquietudes y opiniones de los grupos de interés. De tal forma que , a través de dichos canales, la Compañía recibe la visión y expectativas de sus grupos de interés, los cuales son traccionados a través de la estrategia de crecimiento del Grupo así como la estrategia de Sustainable Business del grupo.

Frecuencia de la comunicación: (■) Recurrente (■) Periódica (■) Puntual

Grupo de interés	Mecanismos de diálogo y participación	Relevancia	Departamento corporativo
Team Members	■ Encuestas de satisfacción/clima laboral ■ Comunicación interna: Newsletters, Town Halls, charlas, intranet, MyNH App, Comunicados varios ■ Evaluación de competencias y conocimientos: Time For You (TFY) ■ Buzón de sugerencias: Team Member Sugestion Box ■ Sistema de reclamaciones: Canal de denuncias ■ Portal del empleado ■ Estado de Información No Financiera ■ Página web corporativa y Redes Sociales	Muy alta	Departamento de People
Accionistas, inversores y comunidad financiera	■ Junta General de Accionistas ■ Canales de comunicación directa con inversores: investor.relations@nh-hotels.com ■ Política de Comunicación con accionistas e inversores ■ Newsletters ■ Proxy Advisors ■ Roadshows ■ Reuniones periódicas: Agenda del Inversor ■ Informes corporativos anuales y trimestrales ■ Canal de denuncias ■ Estado de Información No Financiera ■ Página web corporativa y Redes Sociales	Muy alta	Departamento de Finance y Departamento de PR, Communication & Public Affairs

Frecuencia de la comunicación: (■) Recurrente (■) Periódica (■) Puntual

Propietarios y socios	■ Reuniones periódicas ■ Organización y participación en distintos foros, reuniones, conferencias, jornadas, etc. ■ Publicidad y medios de comunicación ■ Plataforma interna de comunicación ■ Página web corporativa	Muy alta	Departamento de Assets & Development
Clientes	■ Encuesta de satisfacción ■ Programas de fidelización: NH DISCOVERY ■ Sistema de reclamaciones: Canal de denuncias ■ Servicio de atención al cliente ■ Vídeos corporativos ■ Campañas publicitarias ■ Webinars ■ Canales digitales: Página web corporativa, App corporativa y Redes Sociales	Muy alta	Departamento de CRM & Loyalty & Promotions, Departamento de Experience, Design & Innovation, Departamento de Marketing Strategy Brand & Product y Departamento de Quality
Proveedores	■ Comunicación directa a través reuniones presenciales y periódicas, llamadas e intercambio de correos ■ Visita directa a proveedores ■ Convecciones sectoriales ■ Publicidad y medios de comunicación ■ Plataforma de homologación para proveedores ■ Estado de Información No Financiera ■ Página Web corporativa y Redes sociales	Alta	Departamento de Compras
Medios de comunicación	■ Notas y Comunicados de prensa ■ Foros, reuniones, conferencias, jornadas, etc. ■ Relaciones institucionales ■ Página Web corporativa y Redes sociales	Alta	Departamneto de PR, Communication & Public Affairs
Organismos reguladores	■ Colaboración a través de alianzas a nivel local, regional, autonómico y nacional con los órganos internacionales, esencialmente del sector del turismo y hotelero ■ Publicaciones anuales y trimestrales ■ Colaboración con asociaciones sectoriales ■ Página web corporativa	Alta	Departamento de PR, Communication & Public Affairs y Departamento de Legal Affairs
Sociedad	■ Organización y participación en distintos foros, reuniones, conferencias, jornadas, etc. ■ Reuniones periódicas y comunicación directa con distintas organizaciones sociales ■ Acuerdos de colaboración ■ Acciones de voluntariado ■ Estado de Información No Financiera ■ Página web corporativa y Redes Sociales	Media	Departamento de Sustainable Business

Alianzas sostenibles

NH Hotel Group promueve las alianzas y colaboraciones estratégicas en sostenibilidad. La Compañía es consciente de la importancia de la colaboración entre instituciones para cumplir la agenda de desarrollo sostenible. Por eso, la Compañía establece alianzas sobre la base de principios, valores y objetivos comunes con diferentes organizaciones, ya sean de ámbito público o privado y a nivel mundial, regional, nacional y local.
El turismo tiene un alto impacto en el desarrollo de las ciudades. Desde el sector se debe contribuir a que este crecimiento se lleve a cabo de manera sostenibles y planificada, respetando el carácter local.

Relación con asociaciones

Además del impacto positivo propio de su actividad, dando servicio a las ciudades y sus turistas, NH Hotel Group contribuye con la comunidad formando parte de asociaciones, cámaras de comercio o fundaciones que promuevan las inquietudes e impulsen proyectos alineados con los valores de la Compañía.

Durante este año, y con el objetivo de impulsar un posicionamiento institucional de liderazgo, útil y adecuado al contexto actual, NH Hotel Group ha continuado con la estrategia de establecer y mantener sólidas relaciones con asociaciones cuyos objetivos principales están alineados con los de la Compañía y que promuevan y defiendan un desarrollo empresarial responsable y de oportunidades, un turismo sostenible y la formación continua de profesionales, entre otros.

Por su relevancia, destacan la adhesión de NH Hotel Group al Pacto Mundial de Naciones Unidas, la Organización Mundial del Turismo, Exceltur, UNESCO Pledge y la CEOE, entre otras. Además, NH Hotel Group está facilitando un camino común para avanzar en materia de sostenibilidad hotelera que sea accesible a todos los hoteles. Para ello, desempeñó un papel decisivo en el desarrollo de los Conceptos Básicos de Sostenibilidad Hotelera para que los hoteles asuman su responsabilidad con el planeta y con las personas, partiendo de acciones indispensables que todo el mundo debe poner en práctica.

Pacto Mundial de Naciones Unidas

NH Hotel Group, miembro del Pacto Mundial de las Naciones Unidas desde el año 2002, renueva periódicamente su compromiso y da cuenta de forma pública y transparente de los progresos en este aspecto en un informe de progreso anual en la página web de la Red del Pacto Mundial (www.pactomundial.org). La Compañía tiene en consideración los 10 principios y los Objetivos de Desarrollo Sostenible como marco de referencia para el diseño de la estrategia y gestión de la Responsabilidad Corporativa de la Compañía.La contribución de NH Hotel Group anual es de 2.400€

UNESCO Pledge

NH Hotel Group se ha unido a la UNESCO y a Expedia Group para demostrar su compromiso con la protección del medio ambiente, la cultura local y las comunidades que dependen de los viajes para prosperar. El Compromiso de la UNESCO es impulsar los viajes sostenibles, la adaptación de las comunidades y la conservación del patrimonio en todo el mundo. Por ello, NH Hotel Group se ha adherido con todos sus hoteles en propiedad y alquiler, comprometiéndose públicamente a aplicar medidas para reducir el impacto medioambiental de su negocio, lo que a su vez contribuye a concienciar a los viajeros, ayudándoles a optar por viajes más sostenibles.

Organización Mundial Del Turismo

Es el organismo de las Naciones Unidas encargado de la promoción de un turismo responsable, sostenible y accesible para todos, abogando por un turismo que contribuya al crecimiento económico, a un desarrollo incluyente y a la sostenibilidad ambiental. Hasta nuestra salida en septiembre 2021, NH formó parte del Grupo de Trabajo de Apoyo a los ODS. La contribución de NH Hotel Group anual es de 5.200€.

Confederación Española de Organizaciones Empresariales

Fundada en 1977, La Confederación Española de Organizaciones Empresariales (CEOE) integra con carácter voluntario a dos millones de empresas y autónomos de todos los sectores de actividad, que se vinculan a CEOE a través de más de 4.500 asociaciones de base. Destaca por apostar siempre por el diálogo y la negociación con los interlocutores sociales, representando los intereses de sus miembros.

NH Hotel Group colabora en las comisiones de Desarrollo Sostenible y Transición Ecológica y Responsabilidad Social Empresarial de la organización.

La contribución de NH Hotel Group anual es de 50.000€.

Exceltur

Esta asociación es el resultado del compromiso personal de un muy significativo Grupo de líderes y máximos responsables de las principales empresas turísticas españolas, que en enero de 2002 se unieron para integrarse desinteresadamente en esta asociación, animados por su firme convicción de impulsar dos grandes objetivos-ejes de actuación:

- Potenciar un mayor reconocimiento socioeconómico de lo que aporta y representa el turismo como principal sector de la economía española.
- Y propiciar los mayores niveles de competitividad que consoliden un liderazgo y crecimiento rentable y sostenible de la actividad turística en España, dados los crecientes e importantes retos y oportunidades de futuro que se nos avecinan.

La contribución de NH Hotel Group anual es de 25.000€.

Marco Básico de Sostenibilidad

NH Hotel Group participó junto con otras hoteleras en la iniciativa para establecer una definición común de sostenibilidad hotelera para dar impulso a los viajes y el turismo responsables.

El Marco Básico de Sostenibilidad ofrece un punto de partida común para la sostenibilidad de los hoteles, que resulta accesible a todos los actores del sector de la industria hotelera en todo el mundo, sin importar que formen parte de un gran Grupo internacional o que sean hoteles independientes. Ofrece esta base de entendimiento común a todos los hoteles de todo el mundo, con acciones que tienen una repercusión positiva en el planeta y las personas, generando un verdadero cambio al estimular la demanda de viajes responsables.

Los grupos hoteleros unidos a esta iniciativa han trabajado en estrecha coordinación con el World Travel & Tourism Council, la Sustainable Hospitality Alliance y los principales grupos de interés, para ultimar unas acciones de sostenibilidad esenciales que tengan una repercusión positiva demostrable, y colaborarán para compartir las herramientas y las prácticas idóneas con los otros miembros y con la industria en general, a fin de asegurar que todos los hoteles emprenden la evolución hacia los objetivos del Acuerdo de París de la COP21.

Contribución a asociaciones sectoriales, asociaciones sin ánimo de lucro y cámaras de comercio

NH Hotel Group lleva años apostando por un turismo enfocado en el desarrollo sostenible, que minimice el impacto negativo en el medioambiente, además de generar riqueza y diversidad.

Además del impacto positivo de su actividad como tal, al dar servicio a las ciudades y a sus turistas, contribuye a la comunidad formando parte de asociaciones, cámaras de comercio o fundaciones que abordan retos mutuos y fomentan proyectos para alcanzar objetivos compartidos.

Durante el 2023, NH Hotel Group realizó una aportación total de 501.626 €, distribuidos entre asociaciones sectoriales, cámaras de comercio, asociaciones ambientales, culturales y fundaciones y ONGs sin ánimo de lucro, entre otras:

Contribución a asociaciones en 2023 (en €)

	2023	2022
Asociaciones sectoriales	378.932	325.532
Trade associations (Cámaras de comercio)	22.260	99.015
Asociaciones ambientales	70.376	56.016
Asociaciones culturales	16.171	24.698
Fundaciones, ONG y asociaciones sin ánimo de lucro	13.887	3.335
Total	**501.626**	**508.596**

*Ninguna de las contribuciones que NHHG realiza se corresponde con contribuciones a partidos y/o candidatos políticos así como a procesos electores u otras tipologías no reflejadas en la tabla superior.

La participación en todas ellas responde a dos objetivos clave del Grupo en este sentido: promover el turismo sostenible y las oportunidades de negocio responsable tanto a nivel local como internacional. Desde NH Hotel Group se promueve y fomenta un turismo sostenible alineado con los valores de Compañía, de ahí que se colabore con distintas asociaciones para avanzar en este propósito. En esta línea, cabe destacar la participación de la Compañía en la Organización Mundial del Turismo y el Pacto Mundial de las Naciones Unidas.

En relación con el segundo objetivo clave, destaca la adhesión de NH Hotel Group a más de 700 asociaciones sectoriales y cerca de 60 Cámaras de Comercio, en el que su principal misión es apoyar la promoción de la actividad turística y empresarial sólida y solvente en la ciudad en la que se ubican.

Debido a la tipología de nuestra actividad, somos conscientes de la gran labor que podemos llevar a cabo con nuestros jóvenes en este campo, brindándoles oportunidades para trabajar en el sector y promoviendo el empleo estable.

Principales áreas de interés para NH Hotel Group

	2023	2022
Turismo sostenible	102.833 €	86.863 €
Promoción de las relaciones locales e internacionales y las oportunidades de negocio responsables	401.192 €	421.739 €

La Compañía es consciente de la importancia de la colaboración entre instituciones para cumplir con la agenda de desarrollo sostenible y, en consecuencia, establece alianzas basadas en principios, valores y objetivos comunes con diferentes organizaciones, ya sea del sector público o privado, a nivel mundial, regional, nacional y local.

Relación con los gobiernos

La Compañía gestiona su negocio de acuerdo con los valores corporativos, su marco ético y de conducta, además de garantizar el estricto cumplimiento de la legalidad vigente en cada país.

En relación con los gobiernos locales, siempre actúa con independencia de cualquier poder político, manteniendo la transparencia con las diferentes instituciones públicas y administrativas.

NH Hotel Group se caracteriza por una absoluta neutralidad política. La Compañía no realiza contribuciones económicas o en especie a partidos políticos o a candidatos electorales. El código de conducta de NH Hotel Group y la Política de prevención de blanqueo de capitales prohíben expresamente realizar ninguna contribución a partidos políticos.

NH Hotel Group sí forma parte de organizaciones sectoriales o de fundaciones vinculadas al desarrollo de su actividad o al área geográfica en la que opera. A través de su presencia en estas organizaciones, la Compañía aspira a contribuir al progreso y al desarrollo de los lugares en los que está presente. *Más información en el apartado del presente Informe: "Contribución a asociaciones sectoriales, asociaciones sin ánimo de lucro y cámaras de comercio".*

NH Hotel Group y la Agenda 2030

El Pacto Mundial de las Naciones Unidas (UNGC) y los Objetivos de Desarrollo Sostenible (ODS) son dos iniciativas interconectadas destinadas a promover el desarrollo sostenible y las prácticas empresariales responsables. Los 10 Principios del NNUU proporcionan un marco para que las empresas alineen sus estrategias y operaciones con objetivos sociales más amplios, los ODS establecen metas que ayudan a las Compañías a implementar las estrategias previamente definidas.

En esta línea y con el propósito de enfocar el modelo de negocio a un modelo hotelero comprometido con el desarrollo sostenible, a través de la Estrategia Sustainable Business NH Hotel Group genera valor para los distintos stakeholders en los lugares en los que está presente. En este contexto, la Compañía tiene impacto y capacidad de influencia en un total de 11 Objetivos de Desarrollo Sostenible, focalizando la estrategia en dos de ellos:

- ODS 8 de Trabajo decente y crecimiento económico;
- ODS 11 de Ciudades y comunidades Sostenibles



Derechos Humanos

Principio 1: Las empresas deberían apoyar y respetar la protección de los derechos humanos declarados internacionalmente.
Principio 2: Las empresas deberían asegurarse de no ser partícipes de vulneraciones de los derechos humanos.

Trabajo

Principio 3: Las empresas deberían defender la libertad de asociación y el reconocimiento efectivo del derecho de negociación colectiva.
Principio 4: Las empresas deberían defender la eliminación de todas las formas de trabajo forzoso u obligatorio.
Principio 5: Las empresas deberían defender la abolición efectiva de la mano de obra infantil.
Principio 6: Las empresas deberían defender la eliminación de la discriminación con respecto al empleo y la ocupación.

Medio Ambiente

Principio 7: Las empresas deberían apoyar un planteamiento preventivo con respecto a los desafíos ambientales.
Principio 8: Las empresas deberían llevar a cabo iniciativas para fomentar una mayor responsabilidad ambiental.
Principio 9: Las empresas deberían promover el desarrollo y la difusión de tecnologías respetuosas con el medio ambiente.

Lucha contra la corrupción

Principio 10: Las empresas deberían trabajar contra la corrupción en todas sus formas, como la extorsión y el soborno.

NH Hotel Group ha realizado un análisis de la contribución de la agenda a los ODS, que a su vez ha permitido identificar qué objetivos son más relevantes para la Compañía, tanto por su actividad, compromisos y su foco estratégico, como por diferentes factores externos contemplados.

Convencida de que avanza en la dirección correcta para lograr los próximos retos que se fije en materia de sostenibilidad, la Compañía se encuentra alineada con los Objetivos de Desarrollo Sostenible (ODS) a los que puede contribuir, por lo que se compromete a continuar creando valor a largo plazo y a nivel global, en el marco de la Agenda 2030.

UP FOR PLANET

Aumentar el ahorro en emisiones y energía y reducir el consumo de agua a través de la adaptación de edificios.

Administrar los recursos cuidadosamente con el enfoque '4R': Reducir - Reutilizar - Reciclar - Reemplazar, mientras se compensa la huella residual.

Fortalecer nuestra cadena de valor sostenible, priorizando alianzas clave, proveedores locales y organizaciones reponsables.

PRODUCTOS Y ACTIVOS SOSTENIBLES

184 Total hoteles certificados/año
26 Nuevos hoteles certificados/año
66 % de la electricidad consumida proviene de fuentes de energía renovables
100% de la electricidad verde en hoteles del Sur de Europa
99 Hoteles con servicio de alquiler de bicicletas
72 Hoteles con cargadores eléctricos

PROCESOS Y ESTÁNDARES OPERACIONALES

47,01 Ratio consumo energético
0,33 Ratio consumo de agua
7,23 Ratio Huella de carbono

COMPRAS SOSTENIBLES

13.875 Proveedores totales
1.835 Proveedores activos con Códigos Éticos firmados
367 Proveedores críticos
62 % Compra homologada (OpEx + CaPex)



UP FOR PEOPLE

Promover una cultura responsable para nuestros equipos y fomentar la diversidad, la ética y el bienestar.

Proporcionar un excelente servicios a través de soluciones innovadoras y sostenibles, educando e involucrando activamente a los clientes en nuestros proyectos.

Apoyar a nuestros socios, creando un impacto social y ambiental positivo en las comunidades locales donde estamos presentes.



EMPLEADOS

171.273 Horas totales de formación a empleados
113 Empleados con discapacidad
45 % de Mujeres en posiciones directivas
51 % de Mujeres en plantilla
36 % Rotación media
443 Accidentes con baja



CLIENTES

8,4 Valoraciones de los clientes - Encuesta NH
8,5 Valoraciones de los clientes - Encuesta Online
30.373 Solicitudes recibidas por 'Customer Care'
286 Hoteles con elementos adaptados a necesidades especiales



COMUNIDADES

1.752 Voluntarios
19.680 Beneficiarios
1.590 Habitaciones solidarias
237.892 de Contribución indirecta en acción social
149 Hoteles involucrados
58 Iniciativas sociales



NH Collection Frankfurt
Frankfurt, Alemania

nh | HOTEL GROUP
PART OF
MINOR
HOTELS

11

UP FOR PLANET

11. UP FOR PLANET

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 servicios más sostenibles. Todo ello, reduciendo la huella ambiental de la Compañía, con un consumo responsable de los recursos naturales.

Este planteamiento se canaliza a través de tres pilares:

UP FOR PLANET



PRODUCTOS Y ACTIVOS SOSTENIBLES

Lucha contra el cambio climático y avance hacia la descarbonización minimizando la huella de carbono derivada de nuestra actividad mediante el reacondicionamiento de hoteles para hacerlos más sostenibles.



PROCESOS Y ESTÁNDARES OPERATIVOS

La gestión eficiente y consumo responsable de los recursos priorizando la regla de las "4R": Reducir, Reutilizar, Reciclar y Remplazar mientras compensamos las emisiones residuales y favoreciendo la evolución hacia la economía circular y el desarrollo de productos más sostenibles, pero también la involucración de empleados, proveedores socios y clientes como actores clave para alcanzarlos.



COMPRAS SOSTENIBLES

Fortalecer nuestra cadena de valor sostenible, priorizando alianzas clave, aumentando el consumo a proveedores locales y organizaciones responsables.

NH Hotel Group es una Compañía comprometida con el bienestar de los huéspedes y con la gestión eficiente de los recursos disponibles en el entorno en el que se ubican los hoteles del grupo. La Compañía es consciente de los efectos de su actividad en el medio ambiente, y trabaja en prevenir y anticiparse a las posibles contingencias ambientales, así como integrar la sostenibilidad en todos sus procesos, apostando siempre por reducir sus impactos.

Estos compromisos, aplicables a toda la operativa de NH Hotel Group y al proceso de toma de decisiones de la Compañía, se formalizan a través de la Política de Medio Ambiente y Cambio Climático. En ella se incluye tanto a la cadena de aprovisionamiento y su distribución, la incorporación de nuevos socios o adquisición de hoteles en el porfolio y la propia operación de los hoteles en propiedad, alquiler, gestión y franquicia, con el fin de asegurar el cumplimiento a la propia Política, a suscripciones voluntarias adoptadas por NH Hotel Group, o a las leyes y regulaciones en materia ambiental aplicables.

El departamento de Sustainable Business es responsable de la implantación de la Política de Medio Ambiente y Cambio Climático y del compromiso de mejora continua del desempeño ambiental a todos los niveles internos de la Organización. Junto con los departamentos de compras (Coperama), Comercial y el de Assets, traslada los compromisos adquiridos a los grupos de interés externos con el objetivo de sensibilizar en materia de sostenibilidad a todas las partes interesadas e, incluso, impulsando que éstas adquieran los compromisos de la Compañía como propios y conozcan los impactos ambientales asociados a la actividad.

Con los compromisos adquiridos en la Política de Medio Ambiente y Cambio Climático, aplicables tanto a productos y activos sostenibles como a servicios (los procesos de gestión operacional), la Compañía busca la involucración de *team members*, clientes, Administraciones Públicas y demás grupos de interés. Entre los principales compromisos adquiridos se encuentran: la lucha contra el cambio climático, la gestión eficiente de los recursos naturales, la economía circular incluyendo el suministro responsable y la priorización de elementos locales, certificados o que promuevan el bienestar animal o la pesca sostenible y la protección de la biodiversidad incluyendo el compromiso de no deforestación.

En relación con las provisiones y garantías para cubrir Riesgos ambientales, mencionar que NH Hotel Group realiza inversiones en actividades ambientales que son valoradas a su coste de adquisición y activadas como mayor coste del inmovilizado o de existencias en el ejercicio en el que se incurren. Los gastos derivados de la protección y mejora del medio ambiente se imputan a resultados en el ejercicio en que se incurren, independientemente del momento en el que se produzca la corriente monetaria o financiera derivada de los mismos.

Por su parte, las provisiones relativas a responsabilidades probables o ciertas, litigios en curso e indemnizaciones u obligaciones pendiente de cuantía indeterminada del entorno ambiental, no cubiertas por las pólizas de seguro de la Compañía, se constituyen en el momento del inicio de la responsabilidad o de la obligación que determina una posible indemnización o pago. Cabe destacar que durante 2023 NH Hotel Group no ha recibido ninguna multa significativa, derivada de incumplimientos ambientales por parte de las administraciones competentes de cada región donde opera.

La información sobre consumo de energía y agua, así como la huella de carbono, se reportan los datos de conformidad al perímetro consolidado bajo criterio conservador (antigüedad mínima de 6 meses en el porfolio de la Compañía excluyendo los datos de servicios centrales y *headquarters* al no ser materiales frente a los datos registrados en los hoteles)

La estrategia ambiental de la Compañía se canaliza a través de UP FOR Planet, donde se define la hoja de ruta para dar cumplimiento a los compromisos adquiridos de lucha contra el cambio climático y avance hacia la descarbonización, la gestión eficiente y consumo responsable y circular de los recursos y el desarrollo de productos más sostenibles.



Anantara Plaza Nice Hotel
Nlza, Francia



Tivoli Avenida Liberdade Hotel
Lisboa, Portugal

nH | HOTEL GROUP
PART OF
MINOR
HOTELS

11.1

UP FOR PLANET

PRODUCTOS Y ACTIVOS SOSTENIBLES

PRODUCTOS Y ACTIVOS SOSTENIBLES UP FOR PLANET

Línea de trabajo estratégica dirigida a la lucha contra el cambio climático y avance hacia la descarbonización minimizando la huella de carbono derivada de la actividad mediante el reacondicionamiento de hoteles para hacerlos más sostenibles.

Programa de certificación ambiental

Los hoteles de NH Hotel Group cuentan con un sistema de gestión ambiental ISO 14001 y con el sistema de eficiencia energética ISO 50001 certificados para los servicios de alojamiento, restauración, reuniones y eventos. A cierre de 2023, el 65,48 % de los hoteles en Alemania, España e Italia cuentan con la certificación en ISO 14001 -un total de 96 hoteles- y/o en ISO 50001 -33 hoteles-.

Adicional a las certificaciones ISO, hay hoteles del Grupo que también cuentan con otras certificaciones y calificaciones ambientales como: BREEAM, LEED, Green Key, Hoteles+Verdes, Biosphere y DGNB. El objetivo es disponer de un volumen de hoteles cada vez más significativo con certificaciones ambientales globalmente reconocidas, específicas para el sector turístico, y aprobadas por el Global Sustainable Tourism Council, el mayor organismo de referencia.

En 2023, 26 hoteles han conseguido por primera vez algún sello distintivo en sostenibilidad, consiguiendo un total de 184 hoteles certificados de 350 de los hoteles de la cartera.

"NH Hotel Group cuenta con la certificación individual del 53 % de los hoteles del porfolio"

Certificaciones ambientales

		2023		2022	
Región	Certificación	Perímetro consolidado	Perímetro corporativo	Perímetro consolidado	Perímetro corporativo
Región América	Hoteles +Verdes	6	7	6	7
	LEED	1	1	1	1
	GreenKey	14	18	8	9
	ISO 14.001	0	1	0	1
Región Norte de Europa	ISO 14.001	27	27	27	27
	ISO 50.001	1	1	1	1
	BREEAM	4	4	3	3
	GreenKey	37	39	41	43
	DGNB	1	1		
Región Sur de Europa	ISO 14.001	70	71	67	68
	ISO 50.001	32	32	30	30
	BREEAM	12	12	7	7
	GreenKey	3	7	3	4
	Biosphere	9	11		
	WEEL H&S	1	1		
Número total de certificaciones		**218**	**233**	**194**	**201**

Nuevos hoteles incorporados al programa de certificaciones en 2023

Hotel	País	Tipo de certificación
Avani Cancún Airport	México	GreenKey
Avani Palazzo Moscova	Italia	BREEAM
		WELL H&S
Hilton Aeropuerto	México	GreenKey
NH Collection Constanza	España	Biosphere
NH Collection Eurobuilding	España	BREEAM
NH Collection Flower Market	Países Bajos	BREEAM
NH Collection Gran Hotel Calderón	España	Biosphere
NH Collection Mérida Paseo Montejo	México	GreenKey
NH Collection Monterrey San Pedro	México	GreenKey
NH Collection Pódium	España	Biosphere
NH Collection Royal Andino	Colombia	GreenKey
NH Collection Royal Hacienda	Colombia	GreenKey
NH Collection Royal Teleport	Colombia	GreenKey
NH Collection Royal WTC Bogotá	Colombia	GreenKey
NH Collection Santa Fe	México	GreenKey
NH Diagonal Center	España	Biosphere
NH Eixample	España	Biosphere
NH Entenza	España	Biosphere
NH Les Corts	España	Biosphere
NH Queretaro	México	GreenKey
NH Sants Barcelona	España	Biosphere
NH Savona Darsena	Italia	BREEAM
NH Stadium	España	Biosphere
Tivoli Marina Vilamoura Algarve Resort	Portugal	GreenKey
Tivoli Carvoeiro Algarve Resort	Portugal	GreenKey
Anantara Vilamoura	Portugal	GreenKey



NH Collection Copenhagen
Copenhague, Dinamarca

Reconocimientos y alianzas para favorecer la Gestión Ambiental

Como muestra del compromiso ambiental, todos los hoteles de la Compañía han conseguido el distintivo ambiental de Booking, 307 el GreenStay de HRS y 62 el Green Collection de GHA.



bioscore SUSTAINABILITY

Adicionalmente, en el mes de marzo de 2023, la totalidad del porfolio de la Compañía obtuvo la calificación Bioscore.

El sello de Bioscore se basa en la evaluación de manera independiente de un hotel por su nivel de sostenibilidad a través de una calificación basada en criterios de ESG (criterios ambientales, sociales y de gobierno corporativo) y alineando los parámetros más relevantes de las principales ecoetiquetas reconocidas internacionalmente para ofrecer así una visión global y homogeneizada de los esfuerzos en materia de sostenibilidad realizada por los hoteles.

bioscore SUSTAINABILITY CERTIFICATION A+

El establecimiento se clasifica al nivel de de sostenibilidad

SUPERIOR
+80%

7 %
DE LOS HOTELES DEL PORFOLIO

bioscore SUSTAINABILITY CERTIFICATION A

El establecimiento se clasifica al nivel de de sostenibilidad

AVANZADO
70%-80%

35 %
DE LOS HOTELES DEL PORFOLIO

bioscore SUSTAINABILITY CERTIFICATION B

El establecimiento se clasifica al nivel de de sostenibilidad

INTERMEDIO
60%-70%

44 %
DE LOS HOTELES DEL PORFOLIO

bioscore SUSTAINABILITY CERTIFICATION C

El establecimiento se clasifica al nivel de de sostenibilidad

COMPROMISO
50%-60%

14 %
DE LOS HOTELES DEL PORFOLIO



NH 9 de Julio
Buenos Aires, Argentina

Plan SBT 2030

Los esfuerzos de NH Hotel Group en la lucha contra el cambio climático, se enmarcan en el "Plan SBT 2030" que recoge las palancas de actuación para cumplir con el objetivo de reducir un 20% sus emisiones de carbono en toda su cadena de valor hasta 2030. En el año 2019, la Compañía estableció un objetivo de reducción del 20% de sus emisiones a 2030 validado por la Science Based Target Initiative con la ambición de no superar los 2ºC de incremento de temperatura en el Planeta.

En el año 2023 NH Hotel Group ha trabajado en redefinir el objetivo a medio y largo plazo con la ambición de no superar el 1,5ºC de incremento, así como en establecer su compromiso de llegar a ser una Compañía cero emisiones netas en 2050. A fecha de publicación de este informe, el nuevo objetivo estaba aún en proceso de validación por parte de la iniciativa.

Para asegurar el cumplimiento del objetivo a largo plazo, la Compañía establece objetivos intermedios anuales cuyo seguimiento del cumplimiento y de las actuaciones para alcanzarlos, se realiza a través del Comité Ejecutivo de Sostenibilidad.

Las cinco palancas de actuación sobre las que priman los esfuerzos para alcanzar el objetivo son:

- Control y monitorización – palanca sobre la que se trabaja en la mejora de la captura y análisis de datos, tanto de las actividades propias de los hoteles como de sus proveedores, y buscar con ello la alineación de compromisos para reducir emisiones de la cadena de valor.
- Eficiencia Energética - considera todas aquellas actuaciones que pueden mejorar la eficiencia en el consumo de energía en el hotel. Para más detalle véase el apartado de Hoteles sostenibles.
- Energía verde considerando tanto la instalación energía renovable para consumo propio como la compra de electricidad verde.
- Estrategia de compensación de emisiones, con un doble propósito. Por una parte usar la compensación como alternativa excepcional para cumplir con los los objetivos anuales marcados, y por otra, para dar visibilidad al compromiso climático de la Compañía haciendo partícipes e involucrando a clientes en el mismo.
- Análisis de carbono en los proyectos de expansión que permita la anticipación a las necesidades de adaptación de nuevas propiedades al objetivo climático para que éste no se vea comprometido.

43.561
EMISIONES EVITADAS POR LA COMPRA DE ELECTRICIDAD VERDE (t EQ CO_2)

3.026,0
EMISIONES COMPENSADAS A TRAVÉS DE PROYECTOS DE COMPENSACIÓN (t EQ CO_2)



Hotel Tivoli Carvoeiro Algarve
Algarve, Portugal

Las emisiones de NH Hotel Group se calculan de acuerdo con el Protocolo de Gases de Efecto Invernadero (GEI) *"A Corporate Accounting and Reporting Standard (Revised Edition)"*, utilizando el enfoque de control operativo, y su suplemento *Corporate Value Chain* (Scope 3) *Standard*.

Los criterios de consolidación de NH Hotel Group abarcan todos los hoteles de la Compañía con contratos en propiedad y alquiler.

- Alcance 1: Las emisiones directas de GEI proceden de fuentes que son propiedad de la empresa o están bajo su control (gas natural, GLP, BTZ, propano, gasóleo y biomasa).
- Alcance 2: Emisiones indirectas procedentes de la generación de electricidad adquirida (*Market Based*), *district heating* y *district cooling* consumida por los hoteles.
- Alcance 3: Emisiones indirectas que son consecuencia de las actividades de la empresa pero que proceden de fuentes que no son propiedad de la empresa ni están bajo su control.
  - Aguas arriba: compra de bienes y servicios, bienes de capital, consumo indirecto de combustible y energía, transporte y distribución previos, residuos generados, viajes de negocios y desplazamientos de los *team members*.
  - Aguas abajo: hoteles gestionados y franquiciados (Alcance 1 y 2).

La compra de bienes y servicios es el mayor impacto en el alcance 3 de la Compañía.

Durante los dos últimos años se han identificado los proveedores con mayor huella de carbono para trabajar con ellos en la mejora de los canales de información y buscar la alineación para reducir las emisiones en la cadena de valor.

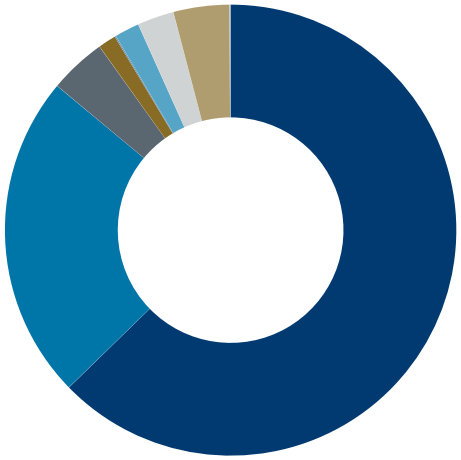
Por otra parte, NH Hotel Group dispone de una norma corporativa "Guía de Hotel Eco-Eficiente" para integrar la sostenibilidad y la eficiencia energética en el diseño y la construcción de nuevos hoteles y renovaciones. Esta norma garantiza que todas las actividades de sus edificios tendrán en cuenta las directrices ecológicas y los riesgos del cambio climático en el diseño y la construcción a fin de minimizar y controlar los riesgos.

Huella de carbono

	Emisiones totales (t eq CO_2)			Ratio emisiones (kg eq CO_2/RN)		
	2023	2022	Variación (en %)	2023	2022	Variación (en %)
Alcance 1						
Región América	4.753	4.606	3,2	3,75	4,18	-10,3
Región Norte de Europa	20.345	21.101	-3,6	3,89	4,72	-17,7
Región Sur de Europa	18.228	18.622	-2,1	3,56	3,88	-8,1
Total	**43.326**	**44.329**	**-2,3**	**3,73**	**4,28**	**-12,9**
Alcance 2						
Región América	10.909	9.123	19,6	8,61	8,27	4,1
Región Norte de Europa	28.139	33.069	-14,9	5,38	7,40	-27,4
Región Sur de Europa	1.579	2.295	-31,2	0,31	0,48	-35,7
Total	**40.627**	**44.487**	**-8,7**	**3,50**	**4,29**	**-18,5**
Alcance 1+2						
Región América	15.662	13.729	14,1	12,35	12,45	-0,8
Región Norte de Europa	48.484	54.170	-10,5	9,26	12,13	-23,6
Región Sur de Europa	19.807	20.917	-5,3	3,87	4,36	-11,2
Total	**83.953**	**88.816**	**-5,5**	**7,23**	**8,57**	**-15,7**
Compensación en tCO_2eq	**3.026**	**3.408**	**-11,2**			
Total emisiones netas	**80.927**	**85.408**	**-5,2**			

Con la adquisición del compromiso SBTi de reducción del 20% de las emisiones para el año 2030. NH Hotel Group trabajó en la anualización de este objetivo de forma que, para el año 2023, se planteó un objetivo de disminución del 3% de emisiones respecto al real emitido en 2022. A cierre del presente ejercicio, se ha alcanzado dicho objetivo actuando sobre cuatro de las palancas de actuación del Plan SBT 2030 (control y monitorización, eficiencia energética, adquisición de energía verde y estrategia de compensación).

Tras la aprobación de los objetivos de reducción de emisiones validados por SBTi, NH Hotel Group ha estimado, siguiendo esta metodología, una totalidad de emisiones alcance 3 de 351.959[1] teq CO_2 en 2023. El desglose de las categorías relevantes de emisiones que componen el Alcance 3 de la Compañía es el siguiente:



Categoría 1 **Adquisición de bienes y servicios**	220.725 teq CO_2
Categoría 2 **Bienes capitales**	82.134 teq CO_2
Categoría 3 **Actividades relacionadas con la producción de energía**	14.417 teq CO_2
Categoría 4 **Transporte y distribución aguas arriba**	4.513 teq CO_2
Categoría 5 **Residuos generados durante la operación**	294 teq CO_2
Categoría 6 **Viajes de trabajo**	6.258 teq CO_2
Categoría 7 **Desplazamientos casa-trabajo-casa de los empleados**	9.253 teq CO_2
Categoría 8 **Activos arrendados por la Organización**	14.132 teq CO_2
Categoría 14 **Franquicias**	233 teq CO_2

Adicionalmente, NH Hotel Group participa en distintos foros y proyectos para el fomento de la lucha contra el cambio climático y la reducción de emisiones de carbono y consumos:

Hora del Planeta 2023 de World Wildlife Fund (WWF)

NH Hotel Group se ha sumado a esta iniciativa global que fomenta la concienciación ambiental frente al Cambio Climático. Los hoteles del Grupo participan apagando la iluminación de sus fachadas durante una hora, y organizan actividades para involucrar a los clientes y *team members*.

[1] *Las emisiones de alcance 3 publicadas no entran dentro del alcance de la auditoría.*



Tivoli Alvor Algarve Resort
Algarve, Portugal

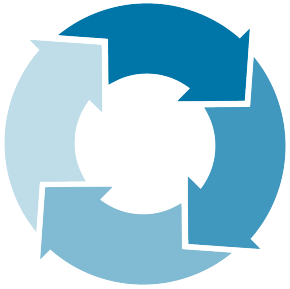
Hoteles sostenibles

La Compañía consciente de la importancia de operar en un mundo descarbonizado, ha identificado en su estrategia de Sustainable Business una línea de trabajo para adaptar sus activos inmobiliarios a las mejores prácticas del sector en materia de sostenibilidad ambiental.

Durante el 2023 la Compañía ha dado un paso más en esta materia. La Compañía como propietaria y gestora de activos inmobiliarios a través de sus diferentes modalidades de contrato ha profundizado en la inclusión de criterios sostenibles tanto en la firma de nuevos hoteles, así como en la remodelación y mejora de los ya incluidos en el porfolio del Grupo.

Impulsar
Un modelo hotelero más eficientes y sostenibles, aplicando las mejores prácticas con el objetivo de minimizar el impacto medioambiental negativo y maximizando el positivo, preservar el entorno y generar valor en aquellos destinos en los que opera.

Maximizar
La calidad del portafolio del Grupo en todas sus dimensiones de valor, incluida la dimensión ESG.



Velar
Por la eficiencia de las inversiones, asegurando la diversificación del portfolio y la diferenciación de los productos y servicios hoteleros.

Mejorar
en la eficiencia de los inmuebles, reduciendo el consumo de energía y agua a través de una correcta y acertada gestión de los recursos

Para NH Hotel Group, 2023 ha marcado el inicio de la automatización y uso del IoT en cuanto a la monitorización de los datos de consumo de *Energy & Utilities*, estableciendo acuerdos con nuevos *partners* que conformarán esta nueva estructura enfocada a la optimización, no sólo en la parte más orientada al reporting, sino también en lo que se refiere a la gestión energética de sus edificios.

Adicionalmente, se han desarrollado internamente nuevas herramientas que permiten gestionar estos grandes volúmenes de datos y capturarlos de forma que permitan interpretarlos y tener trazabilidad de forma sencilla. También se han probado nuevos modelos de predicción de consumos para estimar y contrastar nuevos datos, apoyados en variables históricas de ocupación y climáticas.

En su Plan de Eficiencia Energética, NH Hotel Group continúa con su línea de los últimos años, llevando a cabo la renovación progresiva de las instalaciones con nuevos equipos que mejoran el rendimiento y reducen el consumo global de sus edificios.

En este sentido cabe señalar, la inversión de 7,3 M€ llevada a cabo durante el 2023 a través de la obras y renovación de equipamientos con criterios de eficiencia energética así como otras medidas de mejora en el impacto de la compañía sobre el medioambiente.

Entre los proyectos realizados durante 2023 destacan:

- Sustitución de instalaciones basadas en combustibles fósiles (calderas de combustión convencionales) por otros equipos basados en energía eléctrica orientados a la descarbonización.
- Actuaciones en fachadas y envolventes para mejorar el aislamiento térmico del edificio.Renovación de equipos por otros nuevos más eficientes: bombas, enfriadoras, equipos de cocina.
- Incorporación de instalaciones de producción de energía renovable. En 2023, 15 hoteles ya disponen de energía fotovoltaica con una capacidad total instalada de 268 kWp y una producción aproximada de energía fotovoltaica de 387 MWh/año.

CapEx en Sostenibilidad (obras y renovación de equipos)

Iniciativa	Inversión
Sistemas de control de instalaciones - BMS	1.587.099 €
Aislamiento, cerramientos y fachadas	1.418.391 €
Equipos de producción de agua refrigerada	1.004.946 €
Fancoils	931.757 €
Instalaciones de bombeo	614.218 €
Calderas	489.809 €
Instalaciones de energía renovable	462.768 €
Instalaciones de producción de agua caliente sanitaria	336.121 €
Iluminación	326.300 €
Aire acondicionado y ventilación	54.645 €
Otros equipos	69.607 €
Total	**7.295.660 €**

Asimismo, la Compañía ha incluido cuatro hoteles con certificación BREEAM dentro del programa de certificación ambiental.

Durante 2024 NH Hotel Group seguirá avanzando en la optimización de los consumos en sus hoteles aplicando los criterios sostenible establecidos internamente en sus guías de diseño y renovación.



Avani Alonso Martínez
Madrid, España

nH | HOTEL GROUP
PART OF
MINOR
HOTELS

11.2

UP FOR PLANET

PROCESOS Y ESTÁNDARES OPERATIVOS

PROCESOS Y ESTÁNDARES OPERATIVOS UP FOR PLANET

Pilar estratégico enfocado a la gestión eficiente y consumo responsable de los recursos priorizando la regla de las "4R": Reducir, Reutilizar, Reciclar y Reemplazar mientras se compensan las emisiones residuales y favoreciendo la evolución hacia la economía circular y el desarrollo de productos más sostenibles, pero también la involucración de *team members*, proveedores, socios y clientes como actores clave para alcanzarlos.

Formación en Sensibilización Ambiental

Con motivo de este compromiso y para fomentar esta cultura en todos los *team members*, se ha incorporado de manera obligatoria al catálogo de formación en NH University, el curso on-line de sensibilización ambiental. En el curso se recogen las pautas que todos los *team members* deben seguir para cumplir con los principios recogidos en la Política de Medio Ambiente y Energía.

Con esta formación los *team members* adquirirán conocimientos en aspectos ambientales y su incorporación en sus rutinas y tareas diarias, para hacerles partícipes de la consecución de los compromisos de la Compañía.

Durante 2023 y años venideros, esta formación seguirá siendo asignada a todos los *team members* que se incorporen a la Compañía y deberán realizarla en un plazo de 30 días.

"2.555 horas de formación en Medio Ambiente con 3.188 team members formados"



NH Collection Berlin Mitte
Berlín, Alemania

Gestión responsable de la energía

Para llevar un control exhaustivo y riguroso de las medidas de consumo de energía, huella de carbono y consumo de agua, NH Hotel Group monitoriza mensualmente los indicadores de consumos y costes de energía y agua a través de trata de un sistema online al que tienen acceso casi la totalidad de los hoteles de la Compañía y que permite el reporte, control, seguimiento y trazabilidad de los indicadores.

Consumo de energía por fuentes (kWh)

	2023	2022	Variación (en %)
Gas Natural	204.980.553	210.777.554	-2,8
Gas Oil	2.233.053	2.124.687	5,1
GLP	4.329.143	3.717.119	16,5
Propano	1.095.016	1.049.586	4,3
BTZ	0	1.064.878	-100,0
Biomasa	280.900	322.297	-12,8
Electricidad	279.374.607	268.933.759	3,9
Electricidad renovable	183.647.050	172.293.808	6,6
District Heating	50.328.274	48.402.338	4,0
District cooling	3.468.518	2.719.539	27,5
Total	**546.090.063**	**539.111.757**	**1,3**

Consumo de energía

	Consumo de energía (kWh)			Ratio energía (kWh/RN)		
	2023	2022	Variación (en %)	2023	2022	Variación (en %)
Región América	58.558.464	55.204.444	6,1	46,19	50,06	-7,7
Región Norte de Europa	257.155.084	252.137.038	2,0	49,12	56,46	-13,0
Región Sur de Europa	230.376.515	231.770.275	-0,6	45,06	48,30	-6,7
Total	**546.090.063**	**539.111.757**	**1,3**	**47,01**	**52,00**	**-9,6**

En lo referente al consumo de energía y ratio de energía por RN, el año 2023 ha estado marcado por la vuelta a la total actividad de los hoteles después de la pandemia, ya que durante los primeros meses de 2022 aun había algunos hoteles que estaban cerrados o con unos niveles de producción muy bajos, especialmente en América. Así mismo, cabe destacar que a lo largo del año 2023 se han incorporado hoteles nuevos al porfolio, con unos consumos energéticos absolutos significativos, como son por ejemplo Tivoli Alvor (Portugal), Tivoli Portopiccolo (Italia), NH Collection Spin Tower Frankfurt (Alemania) y nhow Frankfurt (Alemania) entre otros.

Adicionalmente, la información que se extrae sobre las condiciones climáticas muestra un 2023 que ha sido, en general, ligeramente menos cálido que 2022 en los meses de verano (menos demanda de refrigeración), mientras que los meses de invierno han sido levemente más cálidos (menos demanda de calefacción). Esto ha hecho que los consumos de energía en Región_Norte de Europa pese a haber subido, sean menores de lo esperado debido a la incorporación de los dos hoteles en Frankfurt, y sin embargo que los consumos de Región Sur de Europa hayan disminuido, pese a la entrada en el porfolio de los dos hoteles de la marca Tivoli. En Región América, las condiciones climáticas ligeramente más favorables en 2023, han posibilitado que la subida de los consumos no haya sido mayor y haya conseguido amortiguar el efecto del retorno a la actividad de los hoteles aun cerrados durante los primeros meses del año 2022, especialmente en Argentina.

Por último, destacar la bajada significativa en términos de consumo por ocupación como consecuencia de las medidas de ahorro energético implementadas en toda la organización.

Gestión responsable del agua

NH Hotel Group asume un compromiso responsable con la gestión del agua como recurso hídrico. Conscientes de que su disposición y disfrute debe realizarse de forma responsable, ha desarrollado una serie de medidas y planes que tienen como objetivo reducir el impacto que tiene su operativa sobre los destinos en los que opera.

Desde la definición del primer Plan de Sostenibilidad en 2007, se han implantado medidas de ahorro del consumo de agua tales como implementación de aireadores y dispositivos de reducción de consumo en cisternas, la instalación de novedosos sistemas de recuperación y reutilización de agua, la compra eficiente de los dispositivos como trenes de lavado en cocinas, además de la formación y sensibilización de los *team members* y el rediseño de las pautas y actuaciones operativas en cocina y pisos. En 2014 se inició la implantación progresiva de duchas que consiguen una reducción del volumen de agua en un 40% gracias a su tecnología de ahorro.

Un año más hemos trabajado con la herramienta Aqueduct de World Resources Institute (WRI), que permite identificar las zonas con mayor riesgo de estrés hídrico a nivel mundial y monitorizar nuestro porfolio ubicado en dichas zonas, para poder adoptar e impulsar las medidas preventivas si fuera necesario.El resultado del análisis es que el 0,29 de los hoteles del porfolio (perímetro consolidado) de NH Hotel Group están ubicados en zonas con un elevado estrés hídrico.

Hoteles ubicados en zonas de estrés hídrico

	2023			
	Perímetro consolidado		Perímetro corporativo	
	Nº hoteles	% sobre el total	Nº hoteles	% sobre el total
Región América	9	15,52 %	13	22,41 %
Región Norte de Europa	12	10,08 %	12	10,08 %
Región Sur de Europa	65	45,77 %	81	46,82 %
Total	**86**	**29,35 %**	**106**	**30,29 %**

El cálculo de la "huella hídrica" identifica la extracción de agua atendiendo a su fuente de origen. Para NH Hotel Group el origen del agua es principalmente de proveedores de agua ya sean públicos o privados.

Extracción de agua procedente de redes de abastecimiento

	Extracción de agua (m^3)			Ratio agua (m^3/RN)		
	2023	2022	Variación (en %)	2023	2022	Variación (en %)
Región América	520.288	473.746	9,8	0,410	0,430	-4,6
Región Norte de Europa	1.417.989	1.263.942	12,2	0,271	0,283	-4,3
Región Sur de Europa	1.845.396	1.767.632	4,4	0,361	0,368	-1,9
Total	**3.783.672**	**3.505.320**	**7,9**	**0,326**	**0,338**	**-3,6**

De forma paralela a lo que ocurre con el consumo de energía, la mayor actividad está directamente relacionada con un mayor uso del agua. El incremento es más acusado en la Región del Sur de Europa, debido a la entrada en operación del hotel de Nueva York, que pertenece a esta región a pesar de su ubicación geográfica, y tiene un consumo muy significativo. Otro de los motivos que han provocado este incremento en el consumo de agua es la incorporación al porfolio de nuevos hoteles de gran tamaño, así como la actividad de los hoteles durante todo el año mientras en el 2022 todavía hubo hoteles cerrados durante el primer trimestre.

Este incremento de la actividad en cierta medida ayuda a distribuir el consumo “base” de la actividad hotelera (limpieza, llenado de circuitos, torres de refrigeración, cocina, etc.) que no está directamente relacionado con la ocupación de los hoteles.

El agua que entra en los hoteles para uso en cocinas, limpieza, baños, llenado de piscinas, etc. se vierte a las redes de saneamiento municipales. Al respecto, la Compañía monitoriza las descargas de agua residuales de sus hoteles, garantizando que en todos los casos las mismas cumplen la normativa aplicable en la ubicación en la que operan y, por tanto, garantizan su descarga a la red con una calidad similar a la extraída para su uso.

El consumo de agua atribuible a las pérdidas que se pudieran ocasionar por evaporación en piscinas o fuentes, riego, o depósitos de aljibes y aguas de incendio no es significativo.

Gestión de residuos y economía circular

NH Hotel Group cuenta con un sistema de separación de residuos en origen en todos sus hoteles, el cual permite y facilita el reciclaje de dichos residuos. Los residuos separados *in-situ* son: papel y cartón, vidrio, aceite usado, envases (plásticos, bricks, latas, etc.) y orgánico. Este sistema permite recuperar materiales para su reciclaje y posterior valoración.

Asimismo, NH Hotel Group, en su compromiso de mitigación de impactos en su entorno, estudia las distintas formas en las que los insumos, actividades y productos de la Compañía afectan al medio ambiente y a un desarrollo sostenible del negocio.

PROYECTO PILOTO GESTIÓN DE RESIDUOS Y CIRCULARIDAD:

Durante el año 2023, se ha realizado un proyecto piloto en todos los hoteles de Madrid para la automatización de todo el proceso de gestión de los residuos generados con el fin de avanzar en la reducción, reutilización, reciclado y valoración de los mismos. Como resultado de este proyecto se han identificado diversas acciones de mejora con las que maximizar prevención y comercialización y contribuyendo así al impulso de la Economía Circular.

Gracias a este piloto se ha podido categorizar tanto la tipología de residuos generados en cada uno de los hoteles, como la cantidad generada de los mismos en cada caso.

Tomando como información base los resultados del piloto para cada hotel, y considerando otros factores que afectan potencialmente a la cantidad de residuos generados (tamaño y categoría de los hoteles así como el volumen de servicios restauración y eventos), se ha estimado la cantidad de residuos peligrosos y no peligrosos en el resto de los hoteles del perímetro consolidado.

En el presente ejercicio NH Hotel Group ha recopilado la siguiente información:

Gestión de residuos peligrosos y no peligroso

	2023	2022	Variación (en %)
Perímetro consolidado			
Residuos Peligrosos (t)	200,4	174,61	14,7 %
Residuos no peligrosos (t)	20.349,7	17.793,73	14,4 %

En cuanto a la gestión de estos residuos, NH Hotel Group se encuentra sujeta a la casuística de cada país. Por ello, en algunas localizaciones se cuenta con un tercero para la recogida y gestión de los mismos, mientras que en otros casos, la Compañía la gestión se realizada a través de servicios de recogida municipales.

El aumento en la gestión de residuos no peligrosos se debe principalmente al incremento en la actividad de los hoteles en comparación con 2022. Entre los residuos no peligrosos se encuentran incluidos los residuos orgánicos, envases, fracción resto, papel y cartón, vidrio etc. cuya generación ha aumentado en proporción al incremento de la actividad de los hoteles. Por otro lado, la gestión de residuos peligrosos se ha visto aumentada debido al incremento de la actividad de reformas y obras de reacondicionamiento en los hoteles

Por otra parte, los residuos peligrosos se segregan acorde a los requisitos legales de cada región. Los muebles y enseres retirados que mantienen buena calidad durante los cambios en reformas pueden ser entregados a *team members* o donados a organizaciones locales.

Compromiso de reducción de plásticos de un solo uso: Amenities Sostenibles

Dentro de la apuesta de NH Hotel Group por mejorar el impacto de su actividad en el entorno, así como ofrecer la mejor experiencia a nuestros clientes, se implementaron *amenities* que han permitido eliminar en su totalidad los plásticos de un solo uso existentes en el *set up* de las habitaciones.

Los envases son de PET 100% reciclado y reciclable y se han complementado con una línea de accesorios de baño realizados en materiales biodegradables (fibra de trigo) presentados en un *packaging* de papel 100% reciclado (eliminando tintas químicas o barnices de los envases).

Además de ello, los productos no contienen parabenos, siliconas o alcohol, no han sido testados en animales y cuentan con el certificado EcoLabel.

Adicionalmente, en todos los hoteles de marca NH Hotels, Collection y nhow, los bolígrafos utilizados son fabricados con material compostable (Wheat Straw) y resinas.

Análisis de envases comprados

A la vez que se han evolucionado los *amenities*, NH Hotel Group ha iniciado un análisis más profundo de los envases de un solo uso generados a través de las compras de la Compañía, (envases de plástico, vidrio, cristal, madera o papel y aluminio) con el objetivo de cuantificar cual es la cantidad de envases de un solo uso utilizados por cada material, valorar si las medidas tomadas están surtiendo efecto y a futuro, establecer objetivos específicos de reducción de uso y transición a materiales reutilizables en la medida de lo posible.

En base a este primer análisis, se ha estima que la cantidad de envases utilizados en bebidas y *ametities* llega a alcanzar más de dos mil toneladas en un año.

Campaña de eliminación de plástico en las oficinas corporativas

Mientras se trabaja para minimizar y compensar la huella ambiental en toda la Compañía, NH Hotel Group impulsa y cultiva una mentalidad sostenible entre sus *team members*.

Por lo tanto, como parte del compromiso de la Compañía con el medioambiente, se han llevado a cabo varias mejoras en las oficinas corporativas y CRO en el marco de una campaña dirigida a reducir el consumo de plásticos de un solo uso de los empleados y mejorar su conciencia sobre la gestión de desechos. Al respecto, se ha procedido a eliminar la mayoría de los elementos desechables en plástico presentes en la zona de los comedores de *team members* y a eliminar la venta de botellas de agua de plástico reemplazándolas por una alternativa de vidrio retornable.

Además, para minimizar los residuos generados por los empleados y sensibilizar sobre el desperdicio alimentario, se ha instalado una maquina de compost en el comedor de las oficinas centrales que trasforma los residuos orgánicos en abono natural, el cual se utiliza para alimentar los jardines de dos hoteles de Madrid: NH Ventas (España) y NH Ribera del Manzanares (España).

Gestión de la biodiversidad

NH Hotel Group es una cadena hotelera principalmente urbana. No obstante, un 2,57% de los hoteles del porfolio están considerados dentro del segmento más vacacional, ámbito de los resorts. Entendiendo este segmento como el más extractivo e intrínsecamente con una mayor relación con los ecosistemas naturales.

Es por ello que la biodiversidad no es un asunto material para la Compañía dado el modelo de negocio. No obstante, NH Hotel Group si que se preocupa por la conservación y la protección de los hábitats naturales en los destinos en los que está presente.

Para ello, a través de *Protected Planet,* fuente de información más exhaustiva a nivel mundial sobre áreas protegidas, el Grupo ha llevado a cabo un exhaustivo análisis de la presencia de sus hoteles en zonas de especial protección. Como resultado de dicho análisis, la Compañía ha identificado que un 3,43% de los hoteles del porfolio se encuentran ubicado directamente en un área protegida.

"Un 3,43% del porfolio de hoteles se encuentran ubicados directamente sobre un área de especial protección"

No obstante, el Grupo NH, comprometido con el medio ambiente hace uso de un criterio más exhaustivo. De forma que, la Compañía considera que un hotel se ubica en un área de especial protección si el mismo está ubicado directamente sobre un área de especial protección o bien próximo a estas áreas, a menos de 100 kilómetros en el caso de hoteles vacacionales. Bajo este criterio, la Compañía ha obtenido los siguientes resultados.

Hoteles ubicados en áreas de especial protección

	2023			
	Perímetro consolidado		Perímetro corporativo	
	Nº hoteles	% sobre el total	Nº hoteles	% sobre el total
Región América	0	— %	1	1,7 %
Región Norte de Europa	3	2,5 %	3	2,5 %
Región Sur de Europa	7	4,9 %	17	9,8 %
Total	**10**	**3,4 %**	**21**	**6,0 %**

Adicionalmente cabe señalar que la Compañía monitoriza el % de hoteles urbanos ubicados próximos a áreas de especial protección (menos de 150 metros). Al respecto, se han identificado un total de 22 hoteles urbanos (incluidos los 12 hoteles situados directamente sobre áreas protegidas).



Anantara Convento di Amalfi Grand Hotel
Amalfi, Italia

Algunas de las acciones llevadas a cabo en el ámbito de la protección y conservación de la biodiversidad y los ecosistemas son:

Pesca sostenible

Pese a que NH Hotel Group no desarrolle su actividad dentro de ningún área natural protegida, la Compañía cuenta con distintas medidas e iniciativas para preservar y restaurar la biodiversidad de los entornos en los que opera.

En los hoteles de la Compañía se fomenta la pesca sostenible a través del cumplimiento legal de consumo de las especies y una compra responsable de estos productos.

Huertos urbanos

En 2023, 32 hoteles de NH Hotel Group en Argentina, Austria, Colombia, Republica Checa, Dinamarca, Francia, Alemania, Italia, México, Países Bajos, Portugal y España cuentan con espacio para poder instalar huertos urbanos. Cultivando en estos espacios, se consigue aumentar el valor paisajístico y gastronómico de los platos. Por otra parte, disminuyen el impacto ambiental negativo al reducir la necesidad de transporte de estos productos cultivados y generan entre los *team members* del hotel un sentido de comunidad.

En Italia, el NH Collection Piazza Carlina (Italia) cuida de un huerto urbano donde se cultivan hierbas aromáticas como perejil, tomillo, menta, romero, hierbabuena, albahaca, orégano, etc. Estas hierbas, libres de pesticidas y con alto valor nutricional, son usadas en las preparaciones en la cocina y en el bar.

Por su parte, el Anantara Grand Hotel Convento di Amalfi (Italia), en la costa amalfitana, también cuenta con un huerto en el que se cultivan hierbas aromáticas, verduras y cítricos, para ser utilizados en la cocina y en los cosméticos del spa del hotel (aloe vera y lavanda). Los clientes pueden experimentar este jardín a través de una ruta, como la ruta de meditación, que consiste en visitar las cinco terrazas actuales: huerto, terraza de rosas, paseo de los monjes, terraza botánica y terraza de la relajación.

Hoteles para abejas

Conscientes del espacio limitado que hay en las ciudades para la biodiversidad, la importancia que tienen en los ecosistemas y conocedores de la situación crítica de las abejas en Europa, los hoteles del Grupo promueven el alojamiento de abejas en sus tejados de manera segura para los clientes. Estos hoteles son: NH Wien City (Austria), NH Collection Wien Zentrum (Austria), NH Danube City (Austria), NH Vienna Airport (Austria), NH Collection Prague (República Checa), NH Prague CIty (República Checa), Anantara Plaza Nice Hotel (Francia), NH Collection Frankfurt City (Alemania), NH Mannheim (Alemania), NH München Ost (Alemania), NH Potsdam (Alemania), NH Luxembourg (Luxemburgo), Anantara Grand Hotel Krasnapolsky (Países Bajos), NH Atlantic Den Haag (Países Bajos), NH Collection, Amsterdam Flower Market (Países Bajos), NH Conference Centre Koningshof (Países Bajos) y NH Groningen (Países Bajos).

Huevos de gallinas libres de jaulas

NH Hotel Group fomenta el bienestar animal, dando prioridad al uso de huevos de gallinas criadas libres de jaulas. Esta iniciativa se implantó en los hoteles del Norte de Europa, que actualmente utilizan en sus preparaciones huevos de estas categorías. Adicionalmente, como parte de MINT, la Compañía se suma a su compromiso de Minor Hotels de obtener la totalidad de los huevos consumidos en sus establecimientos de gallinas no enjauladas antes de que finalice 2027.

Iniciativa ya implantada en 11 países con un 28,00 % de huevos consumidos libres de jaula.

Desarrollo de productos más sostenibles

Este proyecto busca ofrecer valor a los clientes mediante acciones sostenibles, poniendo foco en los atributos de innovación que mejoran la percepción de la marca.

Como ejemplos más destacados del proyecto, NH Hotel Group ofrece en sus hoteles los servicios Sustainable Meeting & Events, y Movilidad Sostenible.

Sustainable Meeting & Events - Carbon Neutral

NH Hotel Group, en su compromiso en la lucha contra el cambio climático, utiliza la compensación de emisiones como alternativa excepcional para cumplir con los objetivos de emisiones anuales y, para dar visibilidad al compromiso climático de la Compañía, hace partícipes e involucra a sus clientes en el mismo.

Con la nueva propuesta de eventos lanzada en el último trimestre del año 2022, la Compañía calcula y compensa la huella de carbono atribuida a los eventos más relevantes que se celebran en los hoteles, entendiendo como tales, a los que por número de asistentes, el compromiso tendría un mayor impacto tanto entre los clientes como en la sociedad en general.

La huella de carbono del evento es calculada siguiendo la metodología del HCMI (Hotel Carbon Measurement Initiative) apoyada por la Sustainable Hospitality Alliance.

Durante 2023 se compensó la huella de carbono de 364 grandes eventos, lo que supuso la neutralización de 2.544 toneladas de carbono emitidas a la atmósfera.

EL BOSQUE DE NH HOTEL GROUP

Desde el año 2022, NH Hotel Group ha trabajado en la identificación de posibles proyectos de compensación de emisiones que contribuyan a la conservación de la naturaleza en los entornos en los que opera.

Está acción se materializó con la firma de un contrato de colaboración con la empresa Retree con el fin de reforestar el llamado "Valle de los Sueños" localizado en la Sierra Norte de Madrid y catalogado como Reserva de la Biosfera desde el año 2005. Este valle, localizado en un área altamente despoblada y con una gran degradación del suelo, contaba con un ecosistema forestal excepcional.

El objetivo prioritario de la creación de "The Forest Project" es contribuir a revitalizar el área, recuperar el ecosistema, así como el desarrollo local a través de la creación de empleo rural y la reforestación como protección ante el cambio climático. Actualmente NH Hotel Group se encuentra en proceso de creación de nuevas alianzas con proveedores locales con el objetivo de crear una red de bosques ubicados en las zonas en las que opera.

RESULTADOS DESDE EL INICIO DEL PROYECTO

2.553
árboles autóctonos plantados

20.000 m²
de superficie forestal generada

612,79 t eq CO_2
absorbidos, equivalente a lo emitido en 84800 estancias

766
horas de empleo rural

Movilidad sostenible

Durante la estancia y visitas turísticas de los clientes, la Compañía ofrece servicios de movilidad como el carsharing o el alquiler de bicicletas. Actualmente hay más de 99 hoteles que ofrecen servicio de alquiler de bicicletas, además de puntos de recarga para vehículos eléctricos instalados en 72 hoteles.

Alianza con Vattenfall

NH Hotel Group ha firmado un acuerdo con Vattenfall para incluir puntos de carga para los coches eléctricos en sus hoteles de Alemania. En diciembre de 2022, el Comité de Dirección aprobó la iniciativa con un objetivo inicial de crear 175 estaciones de carga para el 2024.

Proyecto Movés

NH Hotel Group se ha sumado al Proyecto "Movés" para la promoción de la movilidad eléctrica. En el marco de tal iniciativa, en la Region America se han instalado un total de 4 cargadores eléctricos para vehículos eléctricos en NH Collection Plaza Santiago (2), NH Antofagasta (2), NH Columbia Montevideo (1) y NH Collection Santa Fé (1). En el año 2024 se pretende continuar trabajando para aumentar el número de puntos de recarga disponibles en Méjico, Chile y Colombia.

Acuerdo para cargadores eléctricos con Wenea

En julio de 2022 NH Hotel Group formalizó un acuerdo marco con Wenea, empresa de servicios para clientes de vehículos eléctricos que ofrece soluciones de carga inteligentes, para instalar puntos de carga en todos los hoteles de España y Portugal que tengan aparcamiento.



El acuerdo establece que se instalarán más de 250 puntos de carga en más de 100 hoteles en todo el territorio. Los clientes que descarguen la App de Wenea podrán ver los puntos de carga de NH Hotel Group dentro del mapa, lo que les permitirá localizar nuevas estaciones en las que establecer sus paradas durante sus viajes o disfrutar de su planificador de rutas, que les indicará cuándo deben parar a cargar. Durante el 2023 29 hoteles de España y Portugal disfrutan ya de los mismos, un 25% de los hoteles de ambas regiones.

El objetivo de estas colaboraciones es participar de manera activa en la promoción de la movilidad sostenible, la reducción de la huella de carbono en los desplazamientos y la importancia de mejorar la calidad del aire en las ciudades, donde la Compañía tiene tanta presencia.



NH Collection Paseo Montejo
Mérida, México

Compromisos de F&B en NH Hotel Group

Como parte integrante de su estrategia de sostenibilidad, el departamento de F&B está implementando distintas líneas de actuación por región de NH Hotel Group:

Política de plástico cero

Se esta trabajando activamente en la reducción del uso de plásticos en todos los ámbitos:

- Se han sustituido las pajitas de un solo uso por alternativas biodegradables, según la legislación vigente.
- En los minibares de las habitaciones, las botellas de plástico han sido sustituidas por otras alternativas de cristal retornable.
- Se promueve el packaging sin plástico en los servicios de *Takeaway* y *Delivery*, independientemente de que sea reciclado y reciclable, evolucionando hacia modelos de materiales biodegradables.

Embalajes (cartón/plástico) y envases (cristal)

Varios hoteles de la Compañía han iniciado un proceso para optimizar y gestionar de forma más eficiente los residuos procedentes de los embalajes y envases de sus compras, trabajando directamente con los proveedores en una correcta segregación, retirada y reutilización de los mismos.

Lucha contra el desperdicio de alimentos

NH Hotel Group es consciente de que el desperdicio alimentario no se produce únicamente en la cantidad de alimento que no se consume, sino también a lo largo de todo el proceso asociado con su producción, preparación y elaboración en cada unos de los servicios de F&B, incluso a su transporte.

Con el fin de minimizar el impacto por la generación de este desperdicio y garantizar la mejor calidad del servicio, la Compañía cuenta con estándares de elaboración y fichas técnicas que aplican a toda la cadena del proceso de producción; desde la previsión de necesidades (pedidos) y elaboración, hasta la conservación y rotación de todos los productos garantizando.

Piloto Desperdicio alimentario

A lo largo del 2023, NH Hotel Group ha llevado a cabo un análisis para evaluar soluciones automatizadas que permitan mejorar las estrategias optimización del consumo y de reducción de desperdicio de alimentos de la Compañía. En los últimos tres meses del año se ha comenzado a testar una posible solución en dos hoteles en España, en los que, a través de innovación tecnológica se captura en la operativa diaria de cocina y de una manera ágil y sencilla datos de alimentos a los que no se le está dando uso y acaban en la basura. Como resultado de estos meses de prueba se ha reducido en un 36% la cantidad de residuos orgánicos generados en la cocina y se han identificado líneas de acción adicionales para continuar mejorando esta cifra.

Alianza con Too Good To Go

NH Hotel Group continua su alianza con To Good To Go para combatir el desperdicio de alimentos en sus hoteles de España, Portugal, Holanda, Austria e Alemania. De esta manera, la Compañía sigue demostrando su compromiso por la sostenibilidad con la puesta en marcha de prácticas que contribuyen en este caso al aprovechamiento de la comida, la reducción de residuos y la conservación del medioambiente.

Con Too Good To Go, la Compañía ofrece cada día a través de la app packs sorpresa con esos productos no consumidos de su bufé matinal que los usuarios de la plataforma pueden comprar a precio reducido para evitar que se desperdicie.

Durante este ejercicio, se han salvado 3.213 packs de comida, lo que se traduce en más de 3.213 kilos de comida que no ha sido desperdiciada y el equivalente a haber ahorrado la emisión de más de 80,33 t de CO_2eq.

Proyectos relevantes en F&B

Proyecto CORK2CORK

Es un proyecto que nace con el objetivo de promover la economía circular y fomentar el reciclaje, la reutilización y otras formas de recuperación. Este proyecto es una iniciativa sostenible pionera en el sector hotelero europeo, que NH Hotel Group ha desarrollado junto a la empresa líder de revestimientos y producción de corcho Amorim. La iniciativa tiene como objetivo recuperar y reciclar los tapones de las botellas descorchadas en sus hoteles para darles un nuevo uso, convirtiéndolos en material de revestimiento y aislamiento que se utilizará como materia prima en las habitaciones del grupo. Este material aislante reduce la contaminación acústica y las necesidades de climatización artificial de las mismas, mejorando así su eficiencia energética. Además, en 2023 la marca Avani ha puesto a disposición de los clientes un dado de corcho con códigos QR impresos como alternativa sostenible a la información en papel que los clientes encuentran en la habitación. Este dado, realizado en colaboración con Amorim, presenta en cada cara un codigo QR que facilita a los clientes toda la información que necesitan durante sus estancia

Residuo de aceites usados para biodiesel

En línea con nuestro compromiso ambiental, todos los aceites usados generados en los hoteles de España se gestionan a través de un gestor autorizado y se emplean como materia prima para fabricar biodiesel, que posteriormente se utilizará como combustible renovable.

Pescado sostenible certificado y Huertos urbanos

Se priorizan dos líneas de actuación focalizadas tanto en la compra de pescado certificado con sellos de garantía sostenible como en la instalación de huertos urbanos en algunos de los establecimientos. Con este proyecto se apuesta por la reducción de emisiones de CO_2, así como por productos de proximidad, Km0 y por la conservación de la biodiversidad marítima y terrestre.

Agua embotellada

Actualmente se apuesta por reducir el consumo de agua embotellada. Para ello, varios hoteles de la Compañía han instalado fuentes de agua para ofrecer a los clientes tanto en espacios de reuniones, recepción, así como en nuestros puntos de venta, permitiendo reducir de forma significativa el consumo de agua embotellada, ya sea de cristal o de plástico.



Avani Palazzo Moscova
Milán, Italia

Proyectos locales destacados

Región de América

Recolección de tapones con fines sociales

Los hoteles pertenecientes a la Región de América han llevado a cabo un proyecto para reducir desperdicios plásticos y generar recursos que se traducen en salud. Se trata de una iniciativa de recolección de tapones de plástico para reciclaje con el fin de proveer de tratamientos y cuidados a niños y jóvenes adultos con cáncer. La recolecta se hace a través de contenedores instalados en los hoteles y se incita tanto a huéspedes como a trabajadores a participar. Esto ha sido posible gracias a la colaboración con fundaciones acreditadas tales como Banco de Tapitas, Fundación Sanar Niños con Cáncer, Fundación Garrahan y Damas de Café. En el año 2023 han conseguido recopilar 2 toneladas de tapones.

Iniciativa Green Planet By NH

Continuando con la labor de sensibilización a *team members*, la Región de América creó la campaña "Green Planet by NH" en el año 2022 dicha campaña puso el foco en labores de concienciación y formacion de los equipos. En el año 2023 la campaña ha estado orientada a la certificación de hoteles bajo el estándar Green Key y a la ejecución del CapEx energético.

Región del Norte de Europa:

NH Hotel Group, en línea con su compromiso de circularidad se mantiene activo en la búsqueda de alternativas para la reducción de la generación de residuos. En este ámbito, la Compañía ha puesto en marcha un proyecto piloto que, basándose en un estudio sobre los desechos generados y sobre los residuos de granos de café, tiene como objetivo el establecimiento de un plan ampliado de separación de residuos PMD (plásticos, metales y bebidas) y de café molido en tres hoteles piloto de Holanda en el año 2023.

Adicionalmente, en colaboración con la empresa Ecocreation, NH Hotel Group está desarrollando el proyecto piloto "Ecocreation Ecodigester". Esta iniciativa, puesta en marcha en diciembre 2022, involucra al hotel NH Conference Centre Koningshof (Países Bajos) y se ha mantenido durante todo el año 2023.

El objetivo del proyecto es lograr una reducción del desperdicio del 15% del volumen original mediante la instalación de compostadoras en los hoteles para la fabricación de compost que se utilizará para la fertilización de los bosques limítrofes.

Región del Sur de Europa:

Portugal por Nespresso

El NH Hotel Group está colaborando con la Compañía Nespresso para una economía más circular y una gestión de residuos responsable. La iniciativa consiste en la entrega de las capsulas usadas a Nespresso con el fin de extraer y reutilizar los posos de café como compost para el cultivo de arroz km0. Además, en función del número de kilogramos de cápsulas entregadas a Nesspresso, éste dona las correspondientes toneladas de arroz a la institución Banco de Alimentos. En el año 2023 todos los hoteles han participado en esta iniciativa.

Alojamiento local de aves

Los hoteles situados en el Algarve han participado a lo largo del año 2023 en un proyecto de biodiversidad llamado *"Alojamento Local para Aves"* instalando cajas nido para varias especies de aves para su monitorización en colaboración con la *Associação Vita Nativa* y la *Direção Regional do Algarve do Instituto de Conservação da Natureza e das Florestas.* A lo largo de 2 años, en el marco de este proyecto se instalarán y controlarán en todo el Algarve un total de unas 2.000 cajas nido, destinadas a diversas especies de aves urbanas, y se llevarán a cabo actividades educativas y de sensibilización medioambiental con la sociedad.



Anantara Plaza Nice Les Colonnades
Niza, Francia

nH | HOTEL GROUP
PART OF
MINOR
HOTELS

11.3

UP FOR PLANET

COMPRAS SOSTENIBLES

COMPRAS SOSTENIBLES

A través de este pilar, NH Hotel Group fortalece su cadena de valor sostenible, priorizando alianzas clave, aumentando el consumo a proveedores locales y organizaciones responsables.

La relación de NH Hotel Group con sus proveedores se basa en la comunicación y en la transparencia para promover el desarrollo de soluciones innovadoras y sostenibles. Estas colaboraciones construyen el camino para cumplir con los Objetivos de Desarrollo Sostenible fijados por el Grupo para la creación de trabajo decente y crecimiento económico (ODS 8) y para el consumo y producción responsable (ODS 12).

737,5 M€
VOLUMEN DE COMPRAS ANUAL (GASTO + INVERSIÓN) en 2023
+33,0 % con respecto a 2022

618,0 M€
VOLUMEN TOTAL OPEX (GASTO) en 2023
+26% con respecto a 2022

Volumen de compras por Región (CapEx + OpEx) * (en millones de euros)

	2023	2022	Variación (en %)
Región América	37,1	37,1	-0,1 %
Región Norte de Europa	283,9	214,8	32,2 %
Región Sur de Europa	416,5	302,6	37,7 %
Total	**737,5**	**554,5**	**33,0 %**

**Excluidos los gastos por arrendamientos pagados, comisiones y rappels por ventas y suministros, entre otros.*

Volumen de compras por tipo de servicio (en millones de euros)

	2023	2022	Variación (en %)
F&B (Alimentos y Bebidas)	143,0	110,0	30,0 %
OSE (Gastos operativos)	475,1	379,2	25,3 %
CapEx (Obras)	119,5	65,3	83,0 %

El incremento en el volumen de compras de este ejercicio es debido principalmente a la reactivación del negocio.

Política de Compras

NH Hotel Group tiene una Política de Compras formal y obligatoria, que marca las directrices a seguir por parte de los distintos departamentos, ya sean Corporativos o de las diferentes regiones en situaciones que afecten o puedan afectar a las contrataciones externas de la Compañía.

La Política de Compras contribuye a reforzar:

- El compromiso de garantizar transparencia, honestidad y ética en la función de compras.
- La necesidad de llevar a cabo procesos de contratación profesionales para optimizar los resultados.
- La necesidad de alineación con las directrices de control interno, así como actualización y comunicación en tiempo y forma a todos los *team members* de la Compañía.

Tal y como se recoge en la Política de Compras de NH Hotel Group, todos los servicios o productos englobados en categorías susceptibles de ser licitadas por Coperama, forman parte del Perímetro de Compras. Dentro del volumen de compras total de OpEx, el Perímetro de Compras alcanza el 90 % de los hoteles de perímetro consolidado de NH Hotel Group.

El Perímetro de Compras es revisado periódicamente por NH Hotel Group y Coperama con el fin de que éste esté adaptado en todo momento a las necesidades de la Compañía.

En el área de OpEx*:

554,6 M€
VOLUMEN TOTAL PERÍMETRO DE COMPRAS

399,3 M€
VOLUMEN DE COMPRAS HOMOLOGADAS DEL PERÍMETRO DE COMPRAS

72 %
COMPRA HOMOLOGADA DE PERÍMETRO DE COMPRAS

**Excluidos suministros*

Compromiso de Compras Sostenibles

NH Hotel Group busca garantizar una cadena de valor justa, transparente y ética, y hace participes a sus proveedores desde la primera toma de contacto con el Grupo, siempre con una actitud proactiva hacia sus necesidades y apoyándoles en el desarrollo de nuevas capacidades. Por ello, en julio del 2023, se aprobó por el Comité Ejecutivo de Sustainable Business un "Compromiso de Compras Sostenibles" de aplicación a todo el Grupo, Este Compromiso ha sido desarrollado en el marco de la Política de Compras de la Compañía y es un anexo de la misma.

Los productos, servicios y actividades de los proveedores de NH Hotel Group pueden tener un impacto en la reputación de la Compañía, afectando al nivel de confianza de otros grupos de interés. Los proveedores deben cumplir con la Política de Compras de NH Hotel Group y con las normas establecidas en este documento, las leyes y regulaciones aplicables, y solicitar a su cadena de suministro, incluidas las agencias laborales de terceros, que hagan lo mismo.
La Política de Compras establece el marco global para el control y gestión de los riesgos (de mercado, de crédito, de negocio, regulatorios, operativos y reputacionales, de ciberseguridad y penales) derivados de las compras de equipos y materiales, y de la contratación de obras y servicios en todo NH Hotel Group, con especial énfasis en el cumplimiento de los compromisos éticos por parte de los profesionales del Grupo y de sus proveedores.

NH Hotel Group no es copropietario ni coempleador de ninguno de sus proveedores, cada uno de los cuales es el único empleador de sus empleados y, por tanto, plenamente responsable de cualquiera de sus decisiones relacionadas con el empleo y del cumplimiento de todas las leyes aplicables. normas y reglamentos en el funcionamiento de su negocio. El incumplimiento del Código de Conducta para Proveedores de NH Hotel Group podrá dar lugar a la resolución del contrato como Proveedor del Grupo

Iniciativas 2023 para avanzar hacia un modelo de compras sostenibles

Formación a Compradores

El perfil de los compradores es un elemento clave a la hora de transformar la cadena de suministro de la empresa. Por esta razón, como parte del programa de desarrollo ESG de la cadena de suministro del Grupo se han dado formaciones específicas al equipo de compras sobre la taxonomía europea de actividades sostenibles y sobre sostenibilidad en general, formaciones enfocadas de forma directa a su labor como compradores y los procesos en los que se ven involucrados.

Cambios a productos más respetuosos con el medio ambiente

- Productos de limpieza con certificación Ecolabel en algunos hoteles. Esta certificación nos permite saber si un producto o servicio ha sido elaborado siguiendo unos estándares de producción sostenible
- Nuevas cápsulas de café compostables para algunos hoteles de la península. Este tipo de cápsulas facilita su gestión al final de su vida útil, pues pueden convertirse en compost.
- Nuevas hamburguesas del servicio de habitaciones en España con certificación de producto CCPAE de producto ecológico y de venta de proximidad.
- Actualización de las Certificaciones de café orgánico con el proveedor homologado a nivel nacional en Colombia
- Se han seleccionado unas nuevas bolsas de basura en España que se comenzarán a usar en 2024. Son 100% de plástico reciclado y algunas de ellas biodegradables. Ayudarán al desarrollo del proyecto de gestión de residuos en curso.

Ecoperama

Como parte de la mejora sostenible de la cadena de suministro del grupo, se encuentra en proceso de desarrollo el proyecto Ecoperama. Se trata de un proyecto desarrollado de forma paralela a un *marketplace* a través del cual se realizarán las compras de los hoteles.

En Ecoperama se valorará la sostenibilidad del proveedor y servirá para dar visibilidad a esos proveedores/productos frente a los demás, otorgándole un distintivo dentro del *marketplace*. De está forma, en el momento de hacer la compra, se podrá valorar la capacidad de cambio y el esfuerzo del proveedor hacia un mercado más sostenible.

Homologación de proveedores

La selección de proveedores, así como la relación de trabajo con estos se basa en la transparencia, honestidad y ética con el claro objetivo de poder garantizar una excelente prestación de servicios, eficiente y de calidad.

Desde 2010, los diferentes departamentos de Compras de la Compañía progresivamente han pasado a convertirse en las diferentes Coperamas (empresas 100% pertenecientes a NH Hotel Group). Su función consiste en la búsqueda, cualificación y homologación de proveedores, así como la negociación y licitación de los bienes y servicios necesarios para el correcto funcionamiento de la gestión hotelera. Cada Coperama local da servicio a las Regiones de las Unidades de Negocio de NH Hotel Group que tiene asignadas, Coperama Holding proporciona servicio a nivel corporativo al Grupo en todas sus localizaciones.

1. Licitación

La gestión de proveedores comienza cuando se detecta una necesidad hasta que finalmente se realiza la prestación del servicio:



■ Fase de homologación

Antes de comenzar el proceso de compra por parte de los hoteles y oficinas se realiza una homologación que permite generar una base de datos de proveedores que han sido evaluados y que cumplen los requisitos de NH Hotel Group en materias tanto económicas y de calidad, como de ESG.

A través de las licitaciones, Coperama busca al proveedor más eficiente en calidad, precio y servicio. Las fases de las licitaciones son:

- RFP *(Request For Proposal):* pliego de condiciones.
- RFI *(Request For Information):* solicitud de información técnica y fase eliminatoria.
- RFQ *(Request For Quotation):* solicitud de cotización económica.

NH Hotel Group utiliza su Plataforma de Negociación Electrónica para la gestión de las licitaciones. Esta herramienta permite, a través de su RFI, evaluar y analizar la situación legal, financiera, ambiental, operacional y sociolaboral de aquellos proveedores que se presentan a los concursos. De esta forma, se reducen los posibles Riesgos que puedan generar los proveedores en futuras operaciones con la Compañía. En esta parte de la licitación, los proveedores han de aceptar tanto el Código de Conducta del Grupo como el Código de Conducta de Proveedores de Coperama, que incluye compromisos ambientales y laborales.

Con la finalidad de asegurar una operación responsable y conseguir relaciones a largo plazo con los proveedores, Coperama incluye en su RFI los criterios ESG de esta forma, se ha aumentado el peso de la puntuación en las preguntas referentes a Sostenibilidad, y priorizando así a los proveedores que cuenten con criterios sostenibles. Este cuestionario forma parte de la evaluación global para el proceso de validación.

Existen algunos criterios en la RFI que, de no ser aceptados o implementados por los proveedores, resultaría su descalificación del concurso de forma automática. Uno de estos criterios es, la firma tanto el Código de Conducta del grupo, así como el Código de Conducta de Proveedores de Coperama, por los que se rige NH Hotel Group.

Durante todo el proceso se pone especial foco en la sostenibilidad, para intentar mitigar los posibles impactos negativos en el medioambiente, mientras atenuamos los Riesgos inherentes a la operativa de nuestra cadena de suministro.

Aunque en la actualidad NH Hotel Group no realiza auditorías sociales y ambientales a sus proveedores, trabaja de manera continua para alinear los criterios ESG con la gestión sostenible de la cadena de suministro. Para asegurar un aprovisionamiento responsable, la Compañía ha desarrollado una serie de procedimientos que ayudan a reforzar este compromiso.

2. Contrato

El proveedor ganador de la licitación firmará el Contrato de Homologación de Coperama, que contiene entre otros documentos, el Código de Conducta de Proveedores de Coperama y el Código de Conducta de NH Hotel Group. La firma de este contrato le otorga al proveedor el estatus de Proveedor Homologado. En este contrato ya se han incluido cláusulas referentes a la sostenibilidad del proveedor, con el fin de proporcionar validez contractual a los aspectos sostenibles de los servicios o productos proporcionados por el proveedor.

Adicionalmente, y como parte del Contrato de Homologación, se aplica el SLA (*Service Level Agreement*) que parametriza el nivel de servicio y penaliza cualquier desviación en el servicio ofertado por el proveedor.

El incumplimiento por parte del proveedor de alguna de las cláusulas del Contrato de Homologación, así como de alguno de sus términos o anexos (ej. Código de Conducta de NH Hotel Group o el Código de Conducta de Proveedores de Coperama) dará paso a una rescisión automática de este, dando lugar a la posibilidad de emprender acciones legales contra el proveedor.

1.835
PROVEEDORES HOMOLOGADOS CON CÓDIGO DE CONDUCTA FIRMADO VIGENTE ACTUALMENTE

151
NUEVOS PROVEEDORES CON EL CÓDIGO DE CONDUCTA FIRMADO EN 2023

Durante 2023, se han adherido al Código de Conducta de NH Hotel Group y al de Coperama un total de 151 nuevos proveedores a nivel global. De esta forma, en 2023 el número de proveedores activos con códigos firmados ha alcanzado un total de 1.835.



NH Collection Antwerp Centre
Amberes, Bélgica

Gestión de proveedores

NH Hotel Group está focalizando sus esfuerzos en lograr una gestión sostenible en toda la cadena de suministro. El Modelo de Gestión de Proveedores tiene como objetivo disponer de los mejores proveedores a través de procedimientos de negocio que garanticen la transparencia y la igualdad de condiciones para los diferentes ofertantes. La Compañía ofrece un modelo con enfoque ganador para todas las partes con un compromiso de relación a largo plazo.

En esta línea, NH Hotel Group fomenta la compra homologada en la mayoría de sus hoteles, identificando desde el propio hotel la necesidad de productos necesarios. Así, Coperama tiene la labor de aprobar y homologar a los potenciales proveedores. En conjunción con nuestros objetivos de aprovisionamiento responsable, continuaremos identificando productos de alta calidad que sean ambientalmente aceptables y socialmente responsables. Estos esfuerzos contribuirán al desarrollo de productos responsables en todas las geografías donde estamos presentes y en el futuro.

Los hoteles que consolidan poseen distintos indicadores de seguimiento para controlar las compras a proveedores homologados dentro del Perímetro de Compras.

Aunque en 2023 tampoco se han conseguido los objetivos de compra homologada, se ha incrementado en un 31 % en todo el grupo. Para este año, la Compañía seguirá esforzándose por alcanzar el objetivo propuesto en un inicio.

62 %
COMPRA HOMOLOGADA (OpEx+ CapEx)

85 %
OBJETIVO DE COMPRA HOMOLOGADA EN 2023

90 %
DEL VOLUMEN DE LAS COMPRAS EN 2023 CORRESPONDE A PROVEEDORES LOCALES

95 %
DEL VOLUMEN COMPRAS SE CONCENTRA EN LAS UNIDADES DE NEGOCIO EUROPEAS

13.875
PROVEEDORES TOTALES*

13.244
PROVEEDORES LOCALES**

**Contabilizados los proveedores con facturación durante 2023.*
***En NH Hotel Group se entiende como proveedor local, aquel proveedor cuya sede central está en el mismo país en el que se encuentra su sede fiscal y como internacional cuando se encuentra en un país distinto.*

Número de proveedores por Región

	2023	2022	Variación (en %)
Región América	2.154	2.288	-5,9 %
Región Norte de Europa	5.521	4.960	11,3 %
Región Sur de Europa	6.392	5.448	17,3 %
Total	**13.875**	**12.532**	**10,7 %**

**La suma del número de proveedores difiere del número de proveedores totales, ya que un mismo proveedor puede servir a más de una región*

Otras cifras relevantes (en €)

	2023	2022
Volumen total de compra homologada (OpEx) a nivel global en el perimetro de compras	399.259.303,5	314.594.721,5
Volumen total de compra homologada (CapEx) a nivel global	50.591.182,3	29.666.353,1
% del volumen de compras concentrado en unidades de negocio europeas	95 %	94 %

Análisis de Proveedores Críticos

NH Hotel Group trabaja para extender la sostenibilidad a una cadena de suministro en permanente mejora, con la innovación siempre presente, formada por los mejores socios y proveedores. El proceso de gestión de la cadena de suministro se basa en la valoración de los factores de riesgo intrínsecos a la externalización de un servicio o al suministro de un producto.

Para llevar a cabo la gestión, NH Hotel Group tiene identificados a sus proveedores críticos como aquellos que puedan afectar a la Compañía a nivel reputacional (o generen un riesgo operativo y/o legal) o por tener un volumen significativo de facturación o por disponer de productos especialmente diseñados para la Compañía. De acuerdo con la definición anterior, las categorías críticas para NH Hotel Group desde el punto de vista de negocio serían la subcontratación de servicios de limpieza, servicios de seguridad, lavandería, *amenities* y textiles, pertenecientes estos últimos al Tier 2.

25 %
VOLUMEN DE COMPRA A PROVEEDORES CRÍTICOS

367
PROVEEDORES CRÍTICOS IDENTIFICADOS

La selección de estos proveedores debe llevarse a cabo mediante los más altos estándares de calidad, los cuales serán establecidos por el documento RFP, con preguntas técnicas. Para esta evaluación inicial se exige adjuntar documentación específica que acredite la veracidad de la información facilitada. Esta primera evaluación se complementa con un filtro intrínseco a la licitación que es el del cumplimiento de los requisitos técnicos que aparecen en la misma.

Adicionalmente, se aplica el SLA. Los servicios de los proveedores son controlados por los hoteles o departamentos, que son los usuarios finales de estos. En caso de queja, se avisa a Coperama, que, dependiendo de la severidad del error, exige la corrección inmediata de éste o directamente rescinde el contrato con el proveedor. Durante 2023, no se ha dado este caso en ninguna de las Unidades de Negocio.



nhow Rotterdam
Rotterdam, Países Bajos

Directiva sobre diligencia debida de las empresas en materia de sostenibilidad (CSDDD)

A raíz de la publicación del borrador de la CSDDD, en el Grupo se ha empezado a trabajar en el proceso de diligencia debida en la cadena de suministro de la Compañía. Este proceso implica una serie de fases en las cuales se está trabajando con el fin de incorporar los criterios de la directiva en los procesos internos y en las relaciones con los proveedores. Es por esto, que se ha desarrollado el Programa de Proveedores ESG, adaptándose para cumplir con el borrador de la CSDDD y teniendo en cuenta las prácticas recomendadas por los mejores estándares de la industria como la "Guía de la OCDE de Debida Diligencia para Una Conducta Empresarial Responsable"

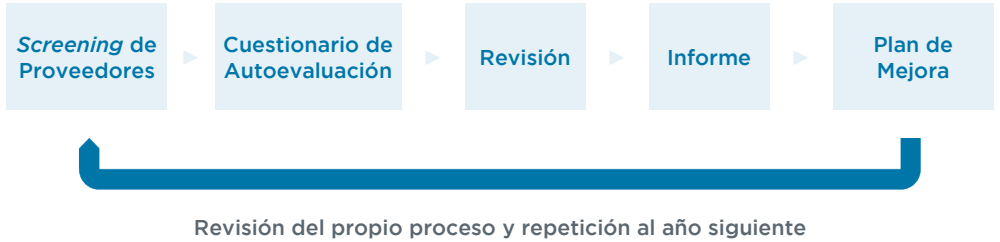
Programa de Proveedores ESG

En 2023 se ha continuado el proceso de análisis de proveedores con relación a todos los temas relacionados con ESG. Este proceso se ha mejorado emulando los mejores estándares y prácticas de la industria con el fin de poder detectar cuales son los riesgos de sostenibilidad actuales y potenciales en la cadena de suministro, así como ponerles solución o mitigarlos. A través de este proceso, el Grupo asegura el mejor cumplimiento de su Código de Conducta en sus diferentes aspectos: ambientales, de gobernanza y sociales. Este proceso de monitorización continua se llevará a cabo con una periodicidad anual como mínimo.

Para ello se han establecido una serie de pasos que incluyen: *screening* de la cadena de suministro, *self-assessment* a los proveedores junto con formación, análisis de respuestas, detección de riesgos y posteriormente un plan de mejora o correctivo e informe comparativo para el proveedor.

Además, los compradores juegan un papel fundamental en este programa puesto que son el contacto directo con los diferentes proveedores. Es por esto por lo que se han iniciado formaciones de sostenibilidad específicas para el rol del comprador en su papel de relación con las compras y el proveedor.

Entendiendo que la cadena de suministro es una parte fundamental en la sostenibilidad del grupo, este programa se realizará de forma anual con el fin de ir desarrollando la cadena de suministro hacia un modelo más sostenible. De forma anual se analizará el propio proceso y se propondrán mejoras.



Este proceso de desarrollo ESG de proveedores se lleva a cabo por el departamento de sostenibilidad junto con el departamento de compras, y en caso de ser necesario, se involucra a los departamentos correspondientes.

1. Screening

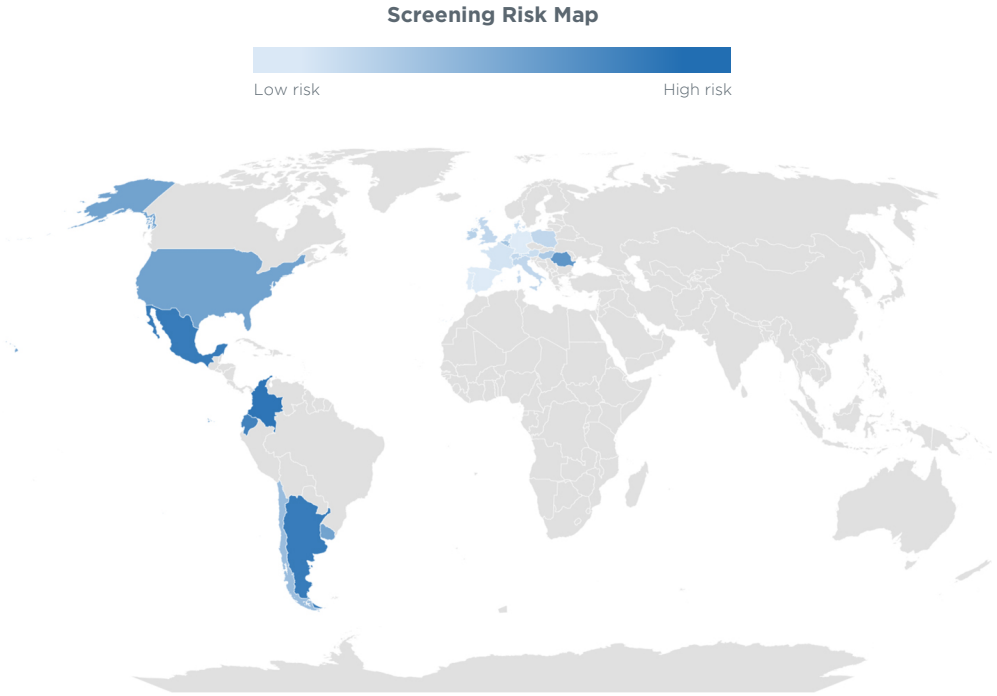
El primer paso consiste en la detección de los proveedores significativos en la cadena de suministro del Grupo[1]. Para ello se ha realizado un *screening* de la cadena de suministro con el que se han detectado cuales son los proveedores más relevantes para este análisis. En años anteriores dicho análisis únicamente incluía aspectos de relevancia de negocio, esta vez, además de los aspectos de relevancia de negocio, se han incluido temas ambientales, sociales y de gobernanza.

A fin de realizar un mapeo de riesgos holístico, en este *screening*, se han considerado aspectos ambientales, sociales, de gobernanza y de relevancia de negocio. Para ser concretos, se han considerado 54 índices o métricas que aglutinan el criterio de estos 4 aspectos fundamentales.

[1] *Los datos analizados en el screening de 2023 han sido extraídos de las compras realizadas en el año 2022 completo.*

Para ello se han tomado en cuenta tres puntos de vista diferentes:

1. En primer lugar, un enfoque por países donde se localiza la cadena de suministro. Este enfoque es especialmente importante para detectar los países a nivel internacional en los que se ubican nuestros proveedores y que podrían suponer un riesgo potencial alto en cualquiera de los 4 aspectos mencionados anteriormente. Para esto se han tenido en cuenta los 52 países en los que el Grupo ha realizado alguna compra a proveedores.



2. En segundo lugar, un enfoque a nivel sector del proveedor. La cadena de suministro de NH es muy diversa, lo que hace que existan relaciones de compras con proveedores provenientes de muchos sectores diferentes. Para este análisis se han tenido en cuenta 146 subcategorías internas de diferentes sectores. Lo que ha permitido detectar cuales podrían ser los sectores de los proveedores que suponen un mayor riesgo potencial en cualquiera de los 4 aspectos mencionados anteriormente.
3. Por último, se han analizado 25 *commodities* diferentes de las que depende la cadena de suministro del grupo. De esta forma se ha podido detectar cuales son los posibles riesgos relacionados con cualquiera de las materias primas necesarias y sus proveedores para llevar a cabo la actividad del grupo.

Habiendo establecido la metodología de *screening* se han detectado cuales serían los países, sectores y *commodities* que suponen un mayor número de riesgos potenciales relacionados con los aspectos ambientales, sociales, de gobernanza y relevancia de negocio escogidos.

Siguiendo esta metodología, y teniendo en cuenta la fecha de los datos de análisis, se han detectado un total de 1002 proveedores potencialmente significativos a nivel de riesgo ESG y de relevancia de negocio. Estos 1002 proveedores son el 8 % del total de proveedores del mismo año y aglutinan el 80 % del gasto de compras de los datos analizados.

En relación con el Tier 2 se ha contabilizado únicamente 2 proveedores potencialmente significativos para el negocio. Para el año que viene se pretende realizar un mapeo más en profundidad que incluya un número mayor de proveedores Tier 2 e incluso Tier 3.

Con este *screening* y el mapeo de la cadena de suministro del Grupo se han podido detectar las *redflags* que nos han permitido priorizar a un total de 68 proveedores, del total de 1002 proveedores significativos ESG, a los que analizar más en profundidad. Para próximos años se pretende aumentar el alcance del programa a un número mayor de proveedores. El volumen de compras aglutinado de estos 68 proveedores suma el 30 % del volumen de compras de la Compañía y el 37 % de las compras a proveedores potencialmente significativos.

Como añadido a este *screening*, y enfocado en el análisis de la huella de carbono del grupo, se han seleccionado las categorías de *Dairy products*, *dry feeding* y *perishable fresh* y se han seleccionado los 50 proveedores con mayor volumen de emisiones de dichas categorías. A estos proveedores se les ha incluido en un proceso especifico (*Carbon Assessment*) y similar pero enfocado a la reducción de la huella de carbono. El volumen de compras analizado con este proceso es el 7 % del total de compras del mismo año y se corresponde con el 11 % de las emisiones totales calculadas del año de los datos analizados.

Como resultado final, el % de volumen de compras total que se ha seleccionado en ambos procesos en conjunto (Carbon Assessment + Programa de proveedores ESG) es el 34%[2] del total de compras del año de los datos analizados (2022) y el 43% del total de compras a proveedores significativos a nivel de riesgo ESG del mismo año.

[2] *Algunos proveedores han sido incluidos de forma simultánea en el Carbon Assessment y en el Programa de proveedores ESG.*

2. Cuestionario de evaluación

Una vez seleccionados los proveedores significativos se ha procedido a enviarles un cuestionario que habrían de responder. Este cuestionario cuenta con 134 cuestiones relativas a diversos temas englobados en el enfoque ESG y de relevancia de negocio.

Los asuntos tratados en el cuestionario están relacionados con la gestión general de la empresa, estándares ESG, derechos humanos, salud y seguridad, ética de negocio, medioambiente, energía, agua, producción y gestión de residuos, plásticos, biodiversidad, economía circular, gestión de proveedores, políticas y regulación y posibilidades de colaboración hacia un modelo más sostenible. En caso de ser necesario, junto con las preguntas, se solicita documentación que verifique la veracidad de la respuesta. De todas las preguntas, un 10% hacen referencia directa al cumplimiento en materia de Derechos Humanos.

Además, junto con este cuestionario se ha hecho llegar a los proveedores:

- El enlace al canal de denuncias y quejas del grupo.
- El código de conducta del grupo.
- Un manual formativo sobre las cuestiones de sostenibilidad planteadas en el cuestionario.

La ratio de respuesta este año ha sido del 95% del volumen de compras seleccionado. Para el año próximo se trabajará para aumentar la ratio de respuesta. En la medida de lo posible se tratará de alcanzar el 100% de respuestas por parte de los proveedores seleccionados.

En la actualidad ya se han incluido cláusulas en nuevos contratos relativas al proceso de análisis ESG de proveedores, de tal forma que sea un proceso que el proveedor tenga que pasar por requerimiento contractual una vez al año. Es decir, este proceso de monitorización anual se suma al requerimiento inicial de criterios ESG por medio de la RFI en la asignación del contrato.

3. Análisis de respuestas

Tras el envío del cuestionario se han analizado las respuestas proporcionadas y se ha verificado la veracidad de las mismas a través de solicitud de información, documentación o certificados adicionales.

Para el análisis de las respuestas se ha tenido en cuenta el volumen y capacidad del proveedor y su sector. De esta forma se pueden sacar conclusiones y comparar a proveedores similares según sus características principales.

Para este análisis de respuestas se ha enfatizado la importancia de algunas de ellas y su repercusión en el desarrollo de la cadena de suministro en consonancia con la estrategia del Grupo y el borrador de la *European Corporate Sustainability Due Diligence Directive* (CSDDD).

4. Plan de acción correctivo, recomendaciones e informe comparativo

Tras haber analizado las respuestas, se hace una clasificación de los proveedores y se identifican aquellos que podrían implementar mejoras en sus procesos desde el punto de vista de ESG y de negocio.

A estos proveedores se les contacta y se les envía un plan de mejora o correctivo, plazos estimados de implementación y ejemplos de las mejoras propuestas. Desde NH se ofrece apoyo en remoto a los proveedores para cumplir con estos objetivos estipulados, de tal forma que para el año siguiente hayan podido ejecutar las recomendaciones dispuestas. En caso de no implementarse las mejoras, de acuerdo con la CSDDD se priorizará el desarrollo del proveedor brindando un mayor apoyo, sin embargo, si la situación negativa del proveedor persiste a lo largo del tiempo, NH Hotel Group se reserva el derecho de prescindir de dicho proveedor para nuevos contratos.

Por otra parte, a todos los proveedores se les envía el documento de respuestas proporcionadas junto con el informe del total de respuestas recibidas, de tal forma que puedan acceder y compararse con sus iguales y establecer mejoras para el año siguiente en relación a los aspectos ESG.

Un dato importante a la hora de llevar a cabo este programa de desarrollo de proveedores es que el 88% de los proveedores que han respondido, les gustaría formar parte de un programa de desarrollo sostenible de proveedores soportado por NH Hotel Group. Es por esto por lo que se ha empezado a desarrollar un programa de desarrollo ESG más en profundidad y orientado a la mejora de los proveedores en el largo plazo.

5. Análisis del proceso, KPIs y mejora

A continuación, se exponen los KPIs resumidos del proceso. Estos KPIs sirven como referencia de estado del proceso para su seguimiento y mejora.

Programa de proveedores ESG	Definición	Nº de proveedores	% sobre el total de proveedores	% del volumen total de compras directas
Número total de proveedores analizados	Todos los proveedores en la cadena de suministro analizados en el screening de proveedores ESG	12.532	100 %	100 %
Screening de proveedores Tier 1	Proveedores identificados como significativos ESG. Tier 1	1.002	8 %	80 %
Screening de proveedores Tier 2	Proveedores identificados como significativos ESG. Tier 2	2	— %	— %

Los datos analizados en el screening de 2023, al haberse realizado a principios de año, han sido extraídos de las compras realizadas en el año anterior completo.

Programa de proveedores ESG	Nº de proveedores	% sobre Nº proveedores Significativos ESG	% sobre compras totales (CapEx+OpEx)	% sobre compras a proveedores Significativos ESG (CapEx+OpEx)
Proveedores incluidos en el proceso de Assessment ESG	68	7 %	30 %	37 %
Proveedores con aspectos ESG a mejorar detectados	56	6 %	27 %	34 %
Proveedores a los que se ha enviado un plan de mejora	56	6 %	27 %	34 %
Proveedores previstos a invitar en el programa de desarrollo ESG en profundidad	49	5 %	22 %	28 %

Carbon Assessment	Nº de proveedores	% sobre compras totales (CapEx+OpEx)	% sobre emisiones totales Scope 1, 2, 3*	% sobre emisiones de Scope 3*
Proveedores incluidos en el Carbon Assessment	50	7 %	11 %	15 %

**Cifras relativas al año de los datos analizados en el screening.*



NH Collection Bogotá Andino Royal
Bogotá, Colombia



nhow Frankfurt
Frankfurt, Alemania

nH | HOTEL GROUP
PART OF
MINOR
HOTELS

12

UP FOR PEOPLE

12. UP FOR PEOPLE

En el marco del pilar UP FOR PEOPLE, la compañía promueve el desarrollo profesional de sus *team members*, a la vez que crea un impacto positivo en aquellos lugares y comunidades donde está presente, para ofrecer a sus clientes la mejor experiencia, haciéndoles partícipes de los compromisos sostenibles.Bajo este pilar, se gestionan los compromisos de tres de sus stakeholders:

- **Team members,** promoviendo una cultura responsable y fomentando la inclusión, la diversidad y el bienestar en todos ellos.
- **Clientes,** proporcionando un servicio excelente a través de soluciones sostenibles e innovadoras.
- **Comunidad,** creando un impacto social y ambiental en los lugares que opera.

En las próximas páginas, se identificarán los principales proyectos e impactos realizados en cada uno de estos pilares.

UP FOR PEOPLE



TEAM MEMBERS

Promover una cultura responsable y una mentalidad sostenible para sus equipos, fomentando la diversidad, la ética y el bienestar.



CLIENTES

Proporcionar un servicio excelente mediante soluciones sostenibles e innovadoras, al tiempo que educa e implica activamente a los clientes en sus proyectos y compromisos.



COMUNIDADES

Apoyar a sus socios clave, creando un impacto social y medioambiental positivo en las comunidades locales donde está presente.



Tivoli Alvor Algarve Resort
Algarve, Portugal

nH | HOTEL GROUP
PART OF
MINOR
HOTELS

12.1

UP FOR PEOPLE

TEAM MEMBERS

TEAM MEMBERS UP FOR PEOPLE

"Promover una cultura responsable y una mentalidad sostenible para nuestros equipos a la vez que fomentamos la diversidad, la ética y el bienestar son algunas de nuestras prioridades"

NH Hotel Group cuida de sus *team members* y busca su compromiso e involucración con el negocio sostenible de la Compañía, de modo que esté integrado en sus actividades diarias. Todo ello a través de una comunicación fluida y reconociendo su compromiso responsable.

Dentro de la estrategia de negocio de NH Hotel Group, la cultura corporativa es clave. La Compañía considera a sus *team members* como su principal activo, y entiende que, para construir una cultura corporativa sólida, es imprescindible gestionar la atracción y el desarrollo de talento, así como sostener su motivación y su orgullo de pertenecer a NH Hotel Group. Para ello, la estrategia de *People* de la Compañía pone el foco en los valores desarrollados en su modelo de Sustainable Business tales como el liderazgo, la igualdad de oportunidades, la comunicación o la innovación que tienen como fin crear una cultura homogénea. Dicha cultura fomenta un comportamiento responsable en todos los *team members* que forman parte del Grupo NH.

Durante este ejercicio, se han consolidado proyectos clave de la estrategia de *People* y sentando la base para el lanzamiento de las iniciativas estratégicas que se agrupan en tres grandes líneas de actuación:

- Compromiso organizativo
- Atracción y del gestión del talento.
- Propuesta de valor a los *team members*.

De cara a potenciar el compromiso organizativo, como palanca de la estrategia de People, la Compañía se ha focalizado en evolucionar y ampliar los momentos de escucha al empleado, con el objetivo de acercarse más a sus *team members*, y poder así poner en marcha acciones específicas o puntos críticos de la gestión de personas que fomenten la mejora continua. Además, se han mejorado y ampliado los canales de comunicación interna con el objetivo de llegar a todos los *team members*.

Adicionalmente, se han actualizado los *pools* de talento así como los planes de sucesión, desarrollo y retención de los roles claves de la Compañía. Además, durante 2023 se ha consolidado el modelo de revisión del rendimiento y gestión de talento, cuyo objetivo principal es fortalecer la meritocracia y el desarrollo de capacidades como palancas clave para el crecimiento y desarrollo dentro de la Compañía.

Este modelo, basado en objetivos, competencias y capacidades críticas para NH Hotel Group, da cobertura a todos los *team members* fijos que lleven más de 3 meses en la Compañía.

Asimismo, la incorporación del mejor talento en todas las áreas de la Compañía es una de las prioridades de NH Hotel Group. Otra de las acciones emprendidas a lo largo del año, ha sido el refuerzo de la imagen de marca empleadora, enfatizando los beneficios de unirse a una Compañía global.

En 2023 se ha consolidado la estrategia de atracción y retención del talento redefinida con el objetivo de hacer frente a la nueva realidad del mercado y a las necesidades de NH Hotel Group. Con ello la Compañía avanza en el fomento de la movilidad interna de los *team members*, además de promover acciones para atraer el talento externo fortaleciendo la relación de la red de instituciones académicas con las que colabora desde hace tiempo e incorporando nuevas entidades, todo ello con el propósito de apoyar y promover la vocación hotelera de los jóvenes.

Al mismo tiempo ha evolucionado la Propuesta de Valor de los *team members* para garantizar la atracción y retención del talento a largo plazo, reconsiderando la importancia de elementos clave como el desarrollo de carrera, el bienestar o la compensación, entre otros.

Cabe destacar que durante los dos últimos ejercicios la Compañía ha retomado procesos muy relevantes dentro de la estrategia de *People* como la encuesta de clima, las calibraciones de talento, los programas de reconocimiento, formación y de desarrollo interno, entre otros. Todos ellos adaptados a la nueva realidad de la Compañía. Con todo ello, NH Hotel Group ha seguido cuidando de sus equipos y les ha proporcionado herramientas para gestionar la incertidumbre de años pasados, focalizándose en identificar, desarrollar y retener el talento.

Adicionalmente, la Compañía seguirá reforzando el compromiso con sus *team members* y creando entornos de trabajo óptimos para maximizar la contribución de los mismos.

Estrategia de People

NH Hotel Group ha mantenido a lo largo del año el foco en sus pilares estratégicos, asegurando que sigue sosteniendo su visión de largo plazo, pero adaptando las iniciativas lanzadas para darles sentido y utilidad dentro del contexto individual, social y de Compañía tan complejo en estos últimos años.

A continuación, se destacan los principales proyectos desarrollados dentro del pilar estratégico:

Líneas de trabajo estratégicas del área de People

Compromiso organizativo

- Creación de planes de acción a todos los niveles, en base a los resultados de la encuesta de clima 2022.
- Lanzamiento del pulso de *engagement* para medir el impacto de los planes de acción diseñados.
- Lanzamiento del buzón de sugerencias del empleado como canal continuo de *feedback* de los team members para hacer de la Compañía un mejor lugar para trabajar.
- Relanzamiento de la identidad de la universidad corporativa como potenciador del compromiso y ampliación de la oferta de formación online disponible para todos los *team members*.
- Actualizar la estrategia de canales para impulsar y mantener el compromiso interno, así como potenciar su rol como palanca de gestión del cambio.

Atracción y gestión del talento

- Dar continuidad al proceso de calibración de talento en posiciones clave .
- Promover en el proceso estándar de gestión del desempeño.la utilización de la funcionalidad de feedback más allá de la perspectiva del manager.
- Expandir las fuentes globales de reclutamiento en base a la segmentación de perfiles.
- Promover la movilidad interna, especialmente en lo relativo a *task forces* que permitan a los *team members* tener experiencias internacionales y conocer otras marcas dentro de la Compañía.
- Diversificar las acciones de *Employer Branding*, con foco en la colaboración con las *Top Hospitality Schools* de Europa.
- Dar mayor visibilidad de contenidos de Sostenibilidad como palanca relevante para la captación y retención de talento.

Propuesta de valor

- Nivelación de todos los puestos tipo de la Compañía a través del análisis de contribución de los roles existentes en función de las nuevas líneas estratégicas de Grupo.
- Fortalecimiento del *"Pay for Global Performance"* con el lanzamiento de la retribución variable producido en 2023 así como un nuevo ciclo del Plan de Incentivos a Largo Plazo.
- Definición de nuevos modelos de incrementos salariales, enriqueciendo los existentes con parámetros de talento.

Nuestros "Team Members"

Al 31 de diciembre de 2023, la distribución por sexos y categorías profesionales del personal en plantilla es la siguiente:

Team Members por categoría (en headcounts)

	31/12/2023		31/12/2022	
	Hombres	Mujeres	Hombres	Mujeres
Dirección General del Grupo	7	2	6	2
Directores y Jefes de Departamento	886	694	864	647
Técnicos	522	582	514	493
Comerciales	304	696	257	580
Administración	53	100	49	94
Resto del personal	4.754	5.018	4.321	4.624
Total	**6.526**	**7.092**	**6.011**	**6.440**

No obstante, toda la información relativa a *team members* a partir de este punto, corresponde a datos de FTEs (*Full Time Equivalents*) para todo tipo de *team members* (exceptuando Outside Labour, Extra Labour y Trainees) considerando hoteles en propiedad, alquiler, gestión, recogidos en el sistema de gestión ERP SAP HCM de NH Hotel Group. En este sentido, no se recoge en sistema datos para Andorra, Brasil, Cuba, Haití, Polonia, Túnez.

Bajo este alcance durante 2023, NH Hotel Group ha tenido 14.431 *team members*, ubicados en 24 países, donde el 51 % son mujeres y el 49 % hombres.

Team Members por Región

	Perímetro consolidado			Perímetro corporativo		
	2023	2022	Variación (en %)	2023	2022	Variación (en %)
Headquarters	515	423	21,7 %	515	423	21,7 %
Región América	1.855	1.592	16,5 %	2.190	1.939	13,0 %
Región Norte de Europa	4.754	4.340	9,5 %	5.281	4.846	9,0 %
Región Sur de Europa	5.312	4.641	14,5 %	6.444	5.593	15,2 %
Total	**12.436**	**10.995**	**13,1 %**	**14.431**	**12.800**	**12,7 %**



Anantara Villa Padierna Palace Benahavís Marbella Resort
Marbella, España

Desglose de Team Members por país y género

Perímetro consolidado

	2023			2022			Variación (en %)
	Mujeres	Hombres	Total	Mujeres	Hombres	Total	
Alemania	967	983	1.949	887	866	1.753	11,2 %
Argentina	284	253	537	218	201	419	28,3 %
Austria	146	127	273	126	121	247	10,5 %
Bélgica	288	245	533	275	229	504	5,8 %
Chile	95	69	164	86	60	146	12,3 %
Colombia	240	254	494	186	218	403	22,6 %
Dinamarca	33	54	87	28	37	65	33,8 %
Ecuador	21	26	46	18	25	43	7,6 %
España	1.800	1.575	3.375	1.641	1.463	3.104	8,7 %
Estados Unidos	58	34	92	55	30	84	9,9 %
Francia	124	158	281	72	89	162	73,7 %
Hungría	54	41	94	48	34	82	14,8 %
Irlanda	66	74	140	60	72	133	5,3 %
Italia	657	814	1.471	556	676	1.232	19,4 %
Luxemburgo	21	23	44	21	21	42	5,6 %
México	297	283	580	285	268	553	4,9 %
Países Bajos	763	697	1.461	693	666	1.359	7,5 %
Portugal	321	286	608	247	235	481	26,3 %
Reino Unido	0	0	0	7	4	11	-100,0 %
República Checa	39	29	68	31	24	55	24,0 %
Rumanía	18	9	28	18	8	25	10,3 %
Suiza	41	36	76	33	31	64	19,5 %
Uruguay	17	16	33	14	13	27	22,5 %
Total	**6.349**	**6.087**	**12.436**	**5.605**	**5.390**	**10.995**	**13,1 %**

Desglose de Team Members por país y género

Perímetro corporativo

	2023			2022			Variación (en %)
	Mujeres	Hombres	Total	Mujeres	Hombres	Total	
Alemania	967	983	1.949	887	866	1.753	11,2 %
Argentina	284	253	537	257	251	507	6,0 %
Austria	146	127	273	126	121	247	10,5 %
Bélgica	298	250	548	303	246	549	-0,2 %
Chile	136	98	234	99	70	169	38,4 %
Colombia	248	263	511	189	222	411	24,4 %
Dinamarca	33	54	87	28	37	65	33,8 %
Ecuador	21	26	46	18	25	43	7,6 %
Eslovaquia	27	21	48	27	20	47	2,8 %
España	1.891	1.632	3.523	1.730	1.514	3.244	8,6 %
Estados Unidos	58	34	92	55	30	84	9,9 %
Francia	124	158	282	72	89	162	73,8 %
Hungría	54	41	94	48	34	82	14,8 %
Irlanda	66	74	140	60	72	133	5,3 %
Italia	657	816	1.473	556	680	1.236	19,2 %
Luxemburgo	21	23	44	21	21	42	5,6 %
México	422	406	829	403	379	781	6,1 %
Países Bajos	874	826	1.700	791	780	1.571	8,2 %
Portugal	785	804	1.589	638	652	1.290	23,2 %
Reino Unido	24	32	56	30	28	58	-3,5 %
República Checa	132	104	237	122	89	211	12,2 %
Rumanía	18	9	28	18	8	25	10,3 %
Suiza	41	36	76	33	31	64	19,5 %
Uruguay	17	16	33	14	13	27	22,5 %
Total	**7.344**	**7.087**	**14.431**	**6.525**	**6.276**	**12.800**	**12,7 %**

Desglose de Team Members por género

	Perímetro consolidado			Perímetro corporativo		
	2023	2022	Variación (en %)	2023	2022	Variación (en %)
Mujeres	6.349	5.605	13,3 %	7.344	6.525	12,6 %
Hombres	6.087	5.390	12,9 %	7.087	6.276	12,9 %
Total	**12.436**	**10.995**	**13,1 %**	**14.431**	**12.800**	**12,7 %**

*El desglose atiende a la información recogida en ERP SAP HCM de NH Hotel Group. En este sentido, cuando un Team Member es dado de alta en la plataforma puede ser registrado en una de tres categorías identificadas para el género. En el presente año de reporte los registros presentan datos para la categoría de mujer y hombre.

Desglose de Team Members por edad y género

Perímetro consolidado

	2023			2022			Variación total (en %)
	Mujeres	Hombres	Total	Mujeres	Hombres	Total	
<30 años	1.695	1.437	3.132	1.325	1.122	2.447	28,0 %
entre 30-50 años	3.211	3.220	6.431	2.958	2.934	5.892	9,1 %
>50 años	1.443	1.430	2.873	1.322	1.334	2.656	8,2 %
Total	**6.349**	**6.087**	**12.436**	**5.605**	**5.390**	**10.995**	**13,1 %**

Los datos del ejercicio 2022 han sido reexpresados conforme a unos nuevos tramos por edad, no afectando al reporte de la totalidad del dato, únicamente a su presentación y desglose.

Perímetro corporativo

	2023			2022			Variación total (en %)
	Mujeres	Hombres	Total	Mujeres	Hombres	Total	
<30 años	1.973	1.730	3.703	1.560	1.346	2.906	27,4 %
entre 30-50 años	3.691	3.713	7.404	3.405	3.385	6.789	9,1 %
>50 años	1.680	1.644	3.324	1.560	1.545	3.105	7,1 %
Total	**7.344**	**7.087**	**14.431**	**6.525**	**6.276**	**12.800**	**12,7 %**

Los datos del ejercicio 2022 han sido reexpresados conforme a unos nuevos tramos por edad, no afectando al reporte de la totalidad del dato, únicamente a su presentación y desglose.

Desglose de team members por categoría profesional y género

Perímetro consolidado

	2023			2022			Variación total (en %)
	Mujeres	Hombres	Total	Mujeres	Hombres	Total	
Top Management	134	245	379	125	239	363	4,4 %
Middle Management	943	1.047	1.990	837	997	1.833	8,6 %
Staff	5.272	4.795	10.067	4.644	4.155	8.799	14,4 %
Total	**6.349**	**6.087**	**12.436**	**5.605**	**5.390**	**10.995**	**13,1 %**
Perímetro corporativo							
Top Management	145	261	406	134	260	394	3,0 %
Middle Management	1.034	1.164	2.197	925	1.107	2.032	8,1 %
Staff	6.166	5.662	11.828	5.466	4.908	10.374	14,0 %
Total	**7.344**	**7.087**	**14.431**	**6.525**	**6.276**	**12.800**	**12,7 %**

Las categorías por las que se desglosa toda la información son las siguientes:

- Top Management:
  - Servicios Centrales y Headquarters: Chief Officer, Senior Vice President, Vice President, Senior Director y Director Regional.
  - Hotel: Director y Deputy.
- Middle Management:
  - Servicios Centrales y Headquarters: Director y Manager.
  - Hotel: Jefes de departamento.
- Staff:
  - SSCC/Oficinas Corporativas: Executive, Staff y Assistant.
  - Hotel: Resto de posiciones de hotel.

Desglose de Team Members por categoría profesional, género y área de trabajo

Perímetro consolidado

	2023			2022			Variación total (en %)
	Mujeres	Hombres	Total	Mujeres	Hombres	Total	
Servicios Centrales y Headquarters:							
Top Management	28	62	90	25	60	85	6,1 %
Middle Management	258	186	445	216	175	391	13,7 %
Staff	694	354	1.047	571	285	856	22,3 %
Total	**980**	**602**	**1.582**	**811**	**520**	**1.332**	**18,8 %**
Hotel							
Top Management	106	183	289	100	179	279	3,5 %
Middle Management	685	861	1.545	621	821	1.442	7,2 %
Staff	4.578	4.441	9.020	4.073	3.869	7.943	13,6 %
Total	**5.369**	**5.485**	**10.854**	**4.794**	**4.870**	**9.664**	**12,3 %**

Perímetro corporativo

	2023			2022			Variación total (en %)
	Mujeres	Hombres	Total	Mujeres	Hombres	Total	
Servicios Centrales y Headquarters:							
Top Management	28	62	90	25	63	88	2,5 %
Middle Management	258	186	445	220	177	396	12,3 %
Staff	694	354	1.047	605	300	905	15,7 %
Total	**980**	**602**	**1.582**	**850**	**539**	**1.389**	**13,9 %**
Hotel							
Top Management	117	199	316	109	197	306	3,2 %
Middle Management	775	977	1.752	705	930	1.636	7,1 %
Staff	5.472	5.308	10.781	4.860	4.609	9.469	13,9 %
Total	**6.364**	**6.485**	**12.849**	**5.675**	**5.736**	**11.411**	**12,6 %**

Creación de empleo de calidad

La apuesta de NH Hotel Group por la estabilidad laboral se pone de manifiesto gracias al alto porcentaje de *team members* con contrato indefinido que asciende a un total de 11.665.

Tipo de contratos*

	Perímetro consolidado			Perímetro corporativo		
	2023	2022	Variación (en %)	2023	2022	Variación (en %)
Contratos indefinidos						
Jornada Parcial	**748**	**701**	**6,7 %**	**795**	**728**	**9,3 %**
- Hombres	198	179	10,4 %	215	188	14,5 %
- Mujeres	550	522	5,4 %	580	540	7,4 %
Jornada Completa	**9.632**	**8.662**	**11,2 %**	**10.870**	**9.968**	**9,0 %**
- Hombres	4.890	4.433	10,3 %	5.515	5.080	8,6 %
- Mujeres	4.743	4.428	7,1 %	5.355	4.888	9,6 %
Total	**10.380**	**9.363**	**10,9 %**	**11.665**	**10.696**	**9,1 %**
Contratos temporales						
Jornada Parcial	**196**	**164**	**19,7 %**	**220**	**181**	**21,8 %**
- Hombres	75	64	17,9 %	87	73	19,2 %
- Mujeres	121	100	20,8 %	133	108	23,6 %
Jornada Completa	**1.859**	**1.469**	**26,6 %**	**2.545**	**1.923**	**32,3 %**
- Hombres	924	714	29,4 %	1.270	934	36,0 %
- Mujeres	936	754	24,1 %	1.275	989	28,9 %
Total	**2.056**	**1.633**	**25,9 %**	**2.766**	**2.104**	**31,4 %**

** De cara a la interpretación de los datos relativos al promedio anual de modalidades de contrato:*
–Los empleados jubilados a tiempo parcial se considera una modalidad de contratos temporales.
–Los contratos parciales son un tipo de contrato tanto para la modalidad contractual temporal como indefinida.

El incremento en el número de contratos es debido al buen desempeño registrado en el sector hotelero y, por ende, en las nuevas contrataciones realizadas. Así, en 2023, el 83% del promedio de los contratos de mujeres son indefinidos (-1% vs. 2021).

Tipo de contrato por región y género

	Perímetro consolidado							
	2023				2022			
	Jornada completa		Jornada parcial		Jornada completa		Jornada parcial	
	Hombres	Mujeres	Hombres	Mujeres	Hombres	Mujeres	Hombres	Mujeres
Contratos indefinidos								
Alemania	813	715	18	100	707	633	13	97
Argentina	252	284	1	0	199	215	1	2
Austria	115	112	5	18	111	99	3	16
Bélgica	216	238	4	20	205	222	5	22
Chile	69	94	0	1	60	86	0	1
Colombia	254	240	0	0	218	186	0	0
Dinamarca	51	30	3	2	35	26	2	2
Ecuador	26	21	0	0	25	18	0	0
España	1.403	1.550	24	70	1.300	1.389	18	59
Estados Unidos	34	56	0	1	30	53	0	1
Francia	146	106	0	2	82	63	0	1
Hungría	40	50	0	4	33	43	0	5
Irlanda	42	31	32	35	35	27	37	33
Italia	567	396	36	90	495	362	39	92
Luxemburgo	22	19	1	2	20	18	0	3
México	258	272	18	19	266	282	0	3
Países Bajos	399	294	50	163	420	284	58	169
Portugal	135	170	0	1	126	149	0	1
Reino Unido	0	0	0	0	4	5	0	2
República Checa	22	23	1	5	15	17	0	4
Rumanía	9	18	0	0	5	16	0	0
Suiza	33	24	3	16	29	22	1	10
Uruguay	16	17	0	0	13	14	0	0
Total	**4.922**	**4.758**	**196**	**550**	**4.433**	**4.229**	**177**	**523**

Tipo de contrato por región y género

	Perímetro corporativo							
	2023				2022			
	Jornada completa		Jornada parcial		Jornada completa		Jornada parcial	
	Hombres	Mujeres	Hombres	Mujeres	Hombres	Mujeres	Hombres	Mujeres
Contratos indefinidos								
Alemania	813	715	18	100	707	633	13	97
Argentina	252	284	1	0	249	254	2	2
Austria	115	112	5	18	111	99	3	16
Bélgica	220	246	4	20	219	246	5	22
Chile	98	135	0	1	70	98	0	1
Colombia	263	248	0	0	222	189	0	0
Dinamarca	51	30	3	2	35	26	2	2
Ecuador	26	21	0	0	25	18	0	0
Eslovaquia	21	27	0	0	19	25	0	1
España	1.448	1.627	24	73	1.338	1.462	18	61
Estados Unidos	34	56	0	1	30	53	0	1
Francia	146	106	0	2	82	63	0	1
Hungría	40	50	0	4	33	43	0	5
Irlanda	42	31	32	35	35	27	37	33
Italia	569	396	36	90	499	362	39	92
Luxemburgo	22	19	1	2	20	18	0	3
México	370	381	26	31	375	396	0	4
Países Bajos	465	344	52	174	486	340	61	181
Portugal	383	376	1	1	394	378	1	1
Reino Unido	26	21	6	3	24	26	4	3
República Checa	68	80	1	5	61	79	0	7
Rumanía	9	18	0	0	5	16	0	0
Suiza	33	24	3	16	29	22	1	10
Uruguay	16	17	0	0	13	14	0	0
Total	**5.530**	**5.361**	**214**	**578**	**5.081**	**4.887**	**186**	**543**

TIPO DE CONTRATOS POR REGIÓN Y GÉNERO*

	Perímetro consolidado							
	2023				2022			
	Jornada completa		Jornada parcial		Jornada completa		Jornada parcial	
	Hombres	Mujeres	Hombres	Mujeres	Hombres	Mujeres	Hombres	Mujeres
Contratos temporales								
Alemania	147	144	4	7	142	150	4	6
Argentina	0	0	0	0	1	1	0	0
Austria	7	16	0	0	7	11	0	0
Bélgica	24	29	1	1	19	31	0	1
Chile	0	0	0	0	0	0	0	0
Colombia	0	0	0	0	0	0	0	0
Dinamarca	0	1	0	0	0	0	0	0
Ecuador	0	0	0	0	0	0	0	0
España	134	162	14	17	131	174	13	19
Estados Unidos	0	1	0	0	0	0	0	0
Francia	12	16	0	0	7	8	0	0
Hungría	0	0	0	0	1	0	0	0
Irlanda	0	1	0	0	0	0	0	0
Italia	197	153	15	18	132	90	10	12
Luxemburgo	0	0	0	0	0	0	0	0
México	6	6	0	0	2	0	0	0
Países Bajos	207	232	42	75	152	181	36	58
Portugal	151	149	0	1	108	97	0	0
Reino Unido	0	0	0	0	0	0	0	0
República Checa	6	10	0	1	9	8	0	3
Rumanía	0	0	0	0	3	1	0	0
Suiza	0	0	0	0	0	0	1	0
Uruguay	0	0	0	0	0	0	0	0
Total	**892**	**921**	**77**	**121**	**714**	**752**	**64**	**99**

TIPO DE CONTRATOS POR REGIÓN Y GÉNERO*

	Perímetro corporativo							
	2023				2022			
	Jornada completa		Jornada parcial		Jornada completa		Jornada parcial	
	Hombres	Mujeres	Hombres	Mujeres	Hombres	Mujeres	Hombres	Mujeres
Contratos temporales								
Alemania	147	144	4	7	142	150	13	97
Argentina	0	0	0	0	1	1	2	2
Austria	7	16	0	0	7	11	3	16
Bélgica	25	32	1	1	21	35	5	22
Chile	0	0	0	0	0	0	0	1
Colombia	0	0	0	0	0	0	0	0
Dinamarca	0	1	0	0	0	0	2	2
Ecuador	0	0	0	0	0	0	0	0
Eslovaquia	0	0	0	0	1	1	0	1
España	145	171	15	20	144	186	13	51
Estados Unidos	0	1	0	0	0	0	0	1
Francia	12	16	0	0	7	8	0	1
Hungría	0	0	0	0	1	0	0	5
Irlanda	0	1	0	0	0	0	37	33
Italia	197	153	15	18	132	90	39	92
Luxemburgo	0	0	0	0	0	0	0	3
México	10	9	0	1	3	3	0	4
Países Bajos	257	272	52	84	190	208	61	181
Portugal	420	407	0	2	256	258	1	1
Reino Unido	0	0	0	0	0	0	4	3
República Checa	34	45	2	2	27	35	0	4
Rumanía	0	0	0	0	3	1	0	0
Suiza	0	0	0	0	0	0	1	10
Uruguay	0	0	0	0	0	0	0	0
Total	**1.254**	**1.270**	**89**	**135**	**935**	**987**	**181**	**530**

Adicionalmente, el promedio de contratos se ha calculado dividiendo el total de días de contrato por categoría de cada empleado entre el total de días de año.

Promedio anual de modalidades de contratos por género

Perímetro consolidado

	2023			2022		
	Mujeres	Hombres	Total	Mujeres	Hombres	Total
Contratos temporales	1.168	1.087	2.255	957	866	1.823
Contratos indefinidos	5.588	5.215	10.803	5.028	4.718	9.746
Total	**6.756**	**6.301**	**13.058**	**5.985**	**5.584**	**11.569**
Contratos a tiempo parcial	1.034	482	1.516	957	417	1.374

Promedio anual de modalidades de contrato por edad

Perímetro consolidado

	2023			2022		
	< 30 años	30 - 50 años	> 50 años	< 30 años	30 - 50 años	> 50 años
Promedio anual contratos temporales	1.288	762	204	998	632	193
Promedio anual contratos indefinidos	2.062	5.907	2.834	1.627	5.479	2.640
Total	**3.351**	**6.669**	**3.038**	**2.625**	**6.110**	**2.834**
Promedio anual de contratos a tiempo parcial	444	641	430	355	596	423

Los datos del ejercicio 2022 han sido reexpresados conforme a unos nuevos tramos por edad, no afectando al reporte de la totalidad del dato, únicamente a su presentación y desglose.

Promedio anual de modalidades de contrato por categoría profesional

Perímetro consolidado

	2023			2022		
	Top Management	Middle Management	Staff	Top Management	Middle Management	Staff
Promedio anual contratos temporales	1	83	2.171	0	66	1.759
Promedio anual contratos indefinidos	385	1.937	8.482	372	1.795	7.579
Total	**386**	**2.019**	**10.653**	**372**	**1.861**	**9.338**
Promedio anual de contratos a tiempo parcial	6	82	1.427	6	69	1.299

Nuevas contrataciones

Las políticas y actuaciones relativas a la selección, contratación, formación y promoción interna de los *team members* están basadas en criterios de capacidad, competencia y méritos profesionales. En 2023 se han realizado 7.691 nuevas contrataciones, de las cuales el 50% son *team members* menores de 30 años y el 51% son mujeres.

Nuevas contrataciones

2023		Top Management	Middle Management	Staff	Total
Perímetro consolidado					
Hombres	<30 años	0	16	1.433	1.449
	30 - 50 años	16	124	1.079	1.219
	> 50 años	5	26	230	261
Mujeres	<30 años	0	30	1.572	1.602
	30 - 50 años	7	102	1.147	1.256
	> 50 años	2	22	226	250
Total		**30**	**320**	**5.687**	**6.037**
Perímetro corporativo					
Hombres	<30 años	0	19	1.829	1.848
	30 - 50 años	17	155	1.410	1.582
	> 50 años	9	30	285	324
Mujeres	<30 años	0	34	1.950	1.984
	30 - 50 años	10	117	1.490	1.617
	> 50 años	2	26	308	336
Total		**38**	**381**	**7.272**	**7.691**

2022		Top Management	Middle Management	Staff	Total
Perímetro consolidado					
Hombres	<30 años	0	24	1.433	1.457
	30 - 50 años	20	135	1.204	1.359
	> 50 años	5	28	225	258
Mujeres	<30 años	0	26	1.582	1.608
	30 - 50 años	9	75	1.379	1.463
	> 50 años	0	12	334	346
Total		**38**	**300**	**6.157**	**6.491**
Perímetro corporativo					
Hombres	<30 años	0	30	1.735	1.765
	30 - 50 años	22	166	1.470	1.658
	> 50 años	8	32	279	319
Mujeres	<30 años	0	35	1.912	1.947
	30 - 50 años	12	100	1.682	1.794
	> 50 años	0	18	427	445
Total		**42**	**381**	**7.505**	**7.928**

Los datos del ejercicio 2022 han sido reexpresados conforme a unos nuevos tramos por edad, no afectando al reporte de la totalidad del dato, únicamente a su presentación y desglose.

Cultura de diversidad, igualdad e inclusión

NH Hotel Group entiende la diversidad como un factor clave para elaborar una red de talentos diversos, capaces de entender las necesidades de los clientes, innovar y reflejar la sociedad en el mundo empresarial. Por todo ello, la diversidad, así como la igualdad e inclusión son pilares fundamentales de la cultura corporativa de NH Hotel Group

NH Hotel Group años tras año monitoriza las métricas asociadas en esta materia permitiendo una correcta gestión y medición de la diversidad e igualdad. Muestra de ello son de 150 nacionalidades distintas identificadas entre los 12.436 *team members de* la Grupo en 2023. De éstos, un 24 % trabajan en otros países diferentes al de su origen. Además, el 51 % del total de la plantilla son mujeres, quienes ocupan un 45 % del total de puestos directivos.

150
NACIONALIDADES DISTINTAS

24 %
TRABAJAN EN OTROS PAÍSES DIFERENTES A SU ORIGEN

51 %
PLANTILLA MUJERES

45 %
MUJERES EN PUESTOS DIRECTIVOS

En 2023 ha cumplido el objetivo de mantener el 51 % como mínimo de mujeres en la plantilla, así como un 45 % en puestos directivos. Aunque se ha alcanzado el objetivo, se controla la contratación y rotación para asegurar ese equilibro en la paridad.

En referencia a la edad, en 2023, el porcentaje de *team members* en perímetro consolidado menores de 30 años ha alcanzado casi un 25 %, mientras que aquellos con edades entre los 30 y los 50 años es de un 52 %, y el de mayores de 50 años se ha situado en el 23 %.

Además, en 2023 se encuentran en plantilla 113 *team members* con discapacidad a cierre de ejercicio, que representan en torno al 1 % de la plantilla a nivel global. Adicionalmente, NH Hotel Group apuesta por la integración laboral de personas con discapacidad a través de compras responsables a Centros Especiales de Empleo como proveedores de servicios de lavandería. La cuota alcanzada por las compras a Centros Especiales de Empleo alcanzó en 2023 el 8,6 % (aproximación respecto a la plantilla de España, junto a los *team members* del CEE asumibles a las compras de NH Hotel Group).

Igualdad y Diversidad

	Perímetro consolidado		Perímetro corporativo	
	2023	2022	2023	2022
FTEs	12.436	10.995	14.431	12.800
% Contratos indefinidos	82,7	84,6	80,2	83,2
% Rotación media	35,9	37,5	40,6	38,6
Nº de nacionalidades	150	141	151	141
% Team Members en país diferente al de origen	24,5	22,2	27,1	24,5
% Mujeres en plantilla	51,0	51,0	50,9	51,0
% Mujeres directivas	45,4	44,0	45,2	44,3
% < 30 años*	25,2	22,3	25,7	22,7
% 30 - 50 años*	51,7	53,6	51,3	53,0
% > 50 años*	23,1	24,2	23,0	24,3
Team Members con discapacidad	113	101	ND	ND

Los datos del ejercicio 2022 han sido reexpresados conforme a unos nuevos tramos por edad, no afectando al reporte de la totalidad del dato, únicamente a su presentación y desglose.

A través de su Código de Conducta, NH Hotel Group formaliza su compromiso de promover la no discriminación por razón de raza, color, nacionalidad, origen social, edad, género, estado civil, orientación sexual, ideología, opiniones políticas, religión o cualquier otra condición personal, física o social de sus profesionales, así como la igualdad de oportunidades entre los mismos.

NH Hotel Group, reconocida por su promoción de la igualdad y la diversidad Bloomberg Gender & Equality

En enero de 2023 NH Hotel Group ha sido incluida por cuarto año en el índice Bloomberg de igualdad de género 2023. La Compañía ha sido la única hotelera de entre las empresas españolas incluidas en el índice. Este índice internacional, mide el compromiso y contribución en transparencia de la información de género y en materia de promoción de la igualdad. NH Hotel Group afronta esta entrada como una oportunidad para continuar trabajando la diversidad e inclusión globalmente.

Proyecto de inclusión del colectivo LGTBQ+ en espacios laborales

Los hoteles de América han continuado con su iniciativa en apoyo a la inclusión de personas transexuales en espacios laborales, en línea con el compromiso de la Compañía con el colectivo LGTBQ+.

Esta iniciativa fue desarrollada integrando las recomendaciones de las guías globales de la *"Human Rights Campaign",* las políticas y código de conducta de NH Hotel Group, además de los marcos legales de cada uno de los países de la región en donde se está implementando el proyecto en primera instancia. Actualmente se han cubierto vacantes con personas pertenecientes a esta comunidad en México, Argentina y Chile. A la par se han logrado certificaciones de la misma *"Human Rights Campaign"* como mejores lugares para trabajar para la comunidad LGBTIQ+ para todos los hoteles de México y el NH Collection Lancaster en Argentina, para este último hotel también se logró el Sello de Igualdad otorgado por la Ciudad de Buenos Aires y el hotel NH Collection Medellín de Colombia obtuvo el Sello de Igualdad otorgado por Icontec.



NH Collection Gran Vía
Madrid, España

Plan de Igualdad

El 22 de diciembre de 2022 se aprobó el II Plan de Igualdad de NH Hotel Group con los representantes de los trabajadores. Asimismo, se constituyó una Comisión de Seguimiento del Plan, con el cometido de interpretar y evaluar el grado de cumplimiento de este, vigilar la ejecución, velar por la aplicación, cumplimiento de los contenidos y objetivos del plan y de conocer el desarrollo y los resultados obtenidos en las diferentes áreas de actuación.

Para la elaboración del Plan, la Grupo realizó un exhaustivo diagnóstico de la situación de igualdad efectiva entre mujeres y hombres, para lo cual se analizó si NH Hotel Group respeta la igualdad de trato y de oportunidades en el ámbito laboral y tiene adoptada medidas dirigidas a evitar cualquier tipo de discriminación laboral entre mujeres y hombres.

Tras esa positiva primera evaluación, se trabajó en un plan de acción con medidas concretas en diferentes áreas de acceso a la empresa, contratación, promoción, formación, retribución, conciliación, salud laboral, comunicación y sensibilización que permitieron la eliminación o corrección de desigualdades en estos ámbitos.

Además, el documento incluye una serie de medidas para garantizar la protección de las mujeres víctimas de violencia de género: dar prioridad en su contratación, hacer un seguimiento de los casos de violencia de género que surgieran, así como las medidas adoptadas e informar a la plantilla de los derechos de las mujeres en esta situación.

Tal y como se recoge en el II Plan de Igualdad, las Políticas y actuaciones relativas a la selección, contratación de los *team members* de NH Hotel Group están basadas en criterios de capacidad, competencia y méritos profesionales en igualdad de condiciones, sin tener en cuenta el género. El acceso al empleo en la Compañía no muestra desequilibrios en materia de igualdad de oportunidad entre géneros. Las contrataciones realizadas responden a las necesidades de contratación operativa del negocio, si bien, la mayoría del personal directo mantiene una vinculación mediante un contrato indefinido.

El proceso de selección y contratación definido que permite el acceso en igualdad de condiciones a todas las personas que pretendan acceder a un puesto de trabajo en la Compañía siguiendo un criterio objetivo basado en parámetros de aptitudes y cualidades de cada uno de los puestos pudiendo valorarse a las personas en igualdad de condiciones. El análisis destaca que NH Hotel Group cuenta con las herramientas internas de información accesibles a todos los *team members* sobre vacantes activas, lo que facilita a la promoción y desarrollo profesional dentro de la Compañía.

Protocolo contra el acoso sexual

Como complemento al Plan, y para facilitar su implantación y concienciación de los team members, éste incluye un Protocolo de Prevención y tratamiento de las situaciones de acoso sexual y acoso, así como un manual para un uso no sexista del lenguaje.

Todos los *team members* de NH Hotel Group tienen derecho a un entorno laboral libre de conductas y comportamientos hostiles o intimidatorios hacia su persona, un entorno laboral que tiene que garantizar su dignidad, así como su integridad física y moral. Todas las personas y especialmente las que gestionan equipos, deben evitar y comunicar a la dirección de la Compañía, todo tipo de conductas que vayan en contra del Protocolo.

Las conductas constitutivas de acoso moral, racial o étnico, discapacidad, edad, orientación sexual o género serán consideradas como falta laboral muy grave, que será sancionada en función de la gravedad de los hechos.

NH Hotel Group cuenta con el compromiso de investigar todas las denuncias sobre acoso para lo cual se establece un procedimiento de resolución de conflictos, garantizándose en todo momento el derecho a la intimidad y la confidenciales de los temas tratados y de las personas que intervengan.

El procedimiento se pone en marcha, una vez se recibe la denuncia o se tiene conocimiento de que otro u otra empleada/o ha sido sometido/a a tales situaciones, contando con la siguiente dirección de e-mail a tal efecto: protocoloacoso@nh-hotels.com.

Un equipo con las mismas oportunidades

A lo largo del ejercicio 2023, el Grupo ha materializado su compromiso por garantizar un salario digno entre sus *team members*. A través de la aprobación de la Política de Sostenibilidad, la Compañía se compromete a que los salarios de sus *team members* sean dignos y competitivos en el mercado y que, asimismo estén alineados con los estándares de justicia salarial, garantizando la cobertura de las necesidades básicas propias y de sus familias. Paralelamente la política de derechos humanos de la Compañía garantiza concisiones de empleo dignos. Para ello, el salario en NH Hotel Group se basa en criterios transparentes y equitativos que tienen en cuenta factores como la experiencia, la formación, las responsabilidades y el desempeño laboral.

En este sentido, la Compañía dará un paso importante durante el 2024 con el fin de asegurar una retribución equitativa. para ello, llevará a cabo un análisis en profundidad de las posiciones de los *team members*, sus retribuciones y el equilibrio de género. Bajo este análisis NH Hotel Group espera continuar siendo una empresa comprometida con sus *team members,* tener un salario digno, que es aquel que permite un nivel de vida básico y alineado como mínimo, con los convenios colectivos, que son siempre más altos que el salario mínimo interprofesional.

Con todo ello, el salario de las mujeres en NH Hotel Group en 2023 constituye el 90 % del salario bruto por hora de los hombres; siendo el salario bruto medio por hora de 64,54 euros para los hombres y de 46,06 euros para las mujeres.

La brecha salarial se ha calculado comparando retribuciones entre categorías de profesionales equivalentes, como resultado del salario medio de mujeres respecto a hombres. Es decir, aquellos que realizan la misma función o tienen la misma posición. De tal forma que, el dato global de la brecha salarial se obtiene ponderando las brechas obtenidas de las comparaciones entre las retribuciones medias percibidas (considerando salario fijo y variable pagado) por los profesionales de cada categoría considerando el número total de profesionales de dicha categoría.

Relación del salario de mujeres respecto a hombres por categoría profesional (en %)

	Perímetro consolidado	
	2023	2022
Top Management	71 %	75 %
Middle Management	95 %	98 %
Staff	98 %	99 %
Total	**90 %**	**91 %**

**Medido como la remuneración total anual de hombres salario fijo bruto anual más variable) frente a la remuneración total anual de mujeres (salario fijo bruto anual más variable) desagregado por categoría profesional*

Relación del salario por hora de mujeres respecto a hombres por categoría profesional (en %)*

	Perímetro consolidado	
	2023	2022
Top Management	28,9 %	25,0 %
Middle Management	5,0 %	2,5 %
Staff	2,0 %	1,0 %
Total	**9,8 %**	**8,8 %**

Medido como el cociente entre la remuneración bruta media por hora de hombres menos la remuneración bruta media por hora de mujeres frente la remuneración bruta media de hombres por hora desagregado por categorías profesionales.

Este análisis de brecha calculado ha servido para identificar que la diferencia salarial aumenta en el Top Management, sobre todo por la menor presencia de mujeres en dicha categoría.

Esta situación ofrece una gran oportunidad para realizar un análisis más profundo sobre los distintos colectivos, no sólo mujeres, y establecer como prioridad continuar con el proyecto a largo plazo de gestión real de la diversidad de *team members* en todos sus aspectos, y apoyar su desarrollo profesional dentro de la Compañía. NH Hotel Group para eliminar esta brecha tiene como prioridad cerrar la brecha y, para ello, continuará trabajando en la adopción de las medidas y procedimientos más adecuados que afectan a las retribuciones, así como en aumentar la presencia de mujeres en puestos directivos.

Remuneración media* por género y categoría profesional (en €)

Perímetro consolidado

	2023			2022			Variación total (en %)
	Mujeres	Hombres	Media	Mujeres	Hombres	Media	
Top Management	83.242	117.838 €	105.186	74.808	99.758	91.134	15,4 %
Middle Management	42.863	45.033	44.001	40.364	41.392	40.921	7,5 %
Staff	24.363	24.818	24.577	23.346	23.570	23.450	4,8 %
Total	**27.400**	**30.364**	**28.822**	**26.078**	**28.598**	**27.287**	**5,6 %**

** La cifra de retribución corresponde al salario fijo bruto anual más variable.*

Remuneración media* por género y edad (en €)

Perímetro consolidado

	2023			2022			Variación total (en %)
	Mujeres	Hombres	Media	Mujeres	Hombres	Media	
<30 años	23.184	22.365	22.808	21.576	20.996	21.306	7,0 %
30 - 50 años	29.351	32.247	30.775	27.531	30.246	28.858	6,6 %
> 50 años	30.139	38.710	34.292	27.276	34.873	30.864	11,1 %

** La cifra de retribución corresponde al salario fijo bruto anual más variable.*

Los datos del ejercicio 2022 han sido reexpresados conforme a unos nuevos tramos por edad, no afectando al reporte de la totalidad del dato, únicamente a su presentación y desglose.

Ratio de compensación total anual por categoría profesional

Perímetro consolidado

	2023			
	Región América	Región Norte de Europa	Región Sur de Europa	Headquarters
Top Management	5,14	5,83	6,26	7,70
Middle Management	10,99	3,70	6,18	2,11
Staff	12,88	3,63	5,55	2,33
Ratio de compensación total anual		45,59		

El modelo retributivo de NH Hotel Group

La política retributiva aplicada por NH Hotel Group carece de sesgos por cuestiones de género. La retribución fija dineraria y la retribución variable anual, los dos componentes fundamentales de la estructura retributiva de la Compañía, se establecen de manera objetiva. La retribución fija refleja principalmente la experiencia del profesional y la responsabilidad en la Compañía, en tanto la retribución variable recompensa el logro de objetivos anuales, fundamentalmente cuantitativos, y que son compartidos por los profesionales que desempeñan sus actividades en las mismas áreas funcionales.

El éxito de NH Hotel Group depende, en gran parte, de la consecución de los objetivos individuales y colectivos de los profesionales que forman parte de la Compañía. La retribución variable dentro de la Compañía tiene como finalidad medir qué se hace (contribución individual y colectiva de los *team members* a los resultados de la Compañía) y cómo se hace (evaluación del desempeño), a la vez que se refuerza la importancia y el compromiso de NH Hotel Group con los principios de no discriminación e igualdad de oportunidades.

La retribución variable tiene los siguientes objetivos:

- Recompensar el desempeño atendiendo a la consecución de los objetivos cuantitativos de la Sociedad. Véase apartado *"Management by Objetives"*
- Vincular la consecución de objetivos anuales que establezca la Sociedad a su estrategia a medio y largo plazo y a los intereses de sostenibilidad a largo plazo. Véase apartado *"Management by Objetives"*
- Alinear los objetivos individuales con los de la Compañía. Véase apartado *"Management by Objetives"*

En España, NH Hotel Group ofrece un plan de retribución flexible que permite a sus beneficiarios destinar parte de su retribución a tickets transporte, vales guardería, compra de días de vacaciones, tarjeta restaurante, seguro médico o formación externa, beneficiándose así de precios especiales y ventajas fiscales.

Formación

NH Hotel Group apuesta por el desarrollo profesional y la formación de todos sus *team members* como medio para hacer realidad la filosofía que inspira su vocación de servicio al cliente. Todos los proyectos de formación presencial y on-line se gestionan a través de la universidad corporativa, University.

Durante el año 2023, el objetivo de la Compañía ha sido seguir ofreciendo a sus *team members* la formación necesaria para impulsar su desarrollo. Dichas formaciones han continuado adaptándose a las mejores prácticas y nuevas metodologías, ofreciendo las mismas a través de diversas plataformas y modalidades de aprendizaje (presencial, e-learning, webinars, híbrida, videos, infografías, etc).

Este año, se ha seguido promocionando la oferta formativa online en habilidades con GoodHabitz, a través de diferentes campañas de comunicación, como por ejemplo, lanzamientos mensuales con recomendaciones de pequeñas píldoras formativas que promovían el cuidado y el bienestar de los *team members*. Esta plataforma de formación internacional se focaliza en hacer de la formación algo divertido, diferente y personalizado para cada participante y permite aprender de la forma que mejor se adapte a cada uno. Este año, 1.028 *team members* han realizado 2.417 horas en la plataforma.

Dentro del objetivo estratégico de mejorar la oferta formativa online disponible para todos los *team members,* a principios de 2023, se ha lanzado a nivel mundial la plataforma de formación en idiomas online GoFluent para todos los *team members.* Durante su lanzamiento y promoción se han destacado las ventajas que ofrece esta solución de formación, como por ejemplo aprender hasta 12 idiomas o acceder a clases grupales en 6 idiomas adaptadas por nivel, entre otras. El lanzamiento de esta nueva plataforma ha sido un éxito, consiguiendo que 3.169 *team members* mejoren su nivel de idiomas durante las 5.868 horas que han invertido en la plataforma.

El total de horas de formación tanto presencial como online en 2023 en University ha sido de 171.273 a través de 1.243 programas de formación, con un total de 13.274 *team members* formados. Durante el ejercicio 2023, las horas de formación y los *team members* formados han aumentado en comparación a los niveles de 2022.

La formación presencial, donde también se incluyen formaciones realizadas a través de webinars, ha supuesto el 65 % de las horas de formación con 298 formadores internos impartiendo las sesiones.

1.578.979 €
INVERSIÓN TOTAL EN FORMACIÓN 2023

171.273*
HORAS TOTALES DE FORMACIÓN PRESENCIAL Y ONLINE

1.243
PROGRAMAS DE FORMACIÓN

13.274
TEAM MEMBERS FORMADOS

**El total de horas de formación tiene contabilizadas 2.979 horas realizadas a través de la Plataforma de formación "GHA – NH DISCOVERY in a box" en la que los hoteles han recibido formación sobre las ventajas del programa de Loyalty.*

Formación

	Perímetro consolidado		Perímetro corporativo	
	2023	2022	2023	2022
Horas por empleado formado (presencial)	15,7	16,9	15,3	16,3
Horas por empleado formado (e-learning)	5,2	5,2	5,2	5,2
Horas totales por FTE	11,9	12,3	11,7	12,3
Horas totales por empleado formado	12,9	12,5	12,7	12,1

Horas de formación por Unidad de Negocio

	Perímetro consolidado			Perímetro corporativo		
	2023	2022	Variación (en %)	2023	2022	Variación (en %)
Formación presencial						
Headquarters	3.515	7.198	-51,2 %	3.515	7.198	-51,2 %
Región América	28.771	28.548	0,8 %	30.603	31.428	-2,6 %
Región Norte de Europa	28.993	21.769	33,2 %	30.611	22.770	34,4 %
Región Sur de Europa	34.958	27.090	29,0 %	44.827	33.362	34,4 %
Total presencial	**96.237**	**84.605**	**13,7 %**	**109.556**	**94.758**	**15,6 %**
Formación online						
Headquarters	1.839	1.544	19,1 %	1.839	1.544	19,1 %
Región América	8.135	9.255	-12,1 %	9.679	11.639	-16,8 %
Región Norte de Europa	21.633	18.119	19,4 %	24.085	20.200	19,2 %
Región Sur de Europa	19.948	21.309	-6,4 %	23.135	25.220	-8,3 %
Total Online	**51.555**	**50.227**	**2,6 %**	**58.738**	**58.604**	**0,2 %**
Total Horas Formación	**147.791**	**134.832**	**9,6 %**	**168.294**	**153.362**	**9,7 %**

Horas de formación por departamento

	Perímetro consolidado			Perímetro corporativo		
	2023	2022	Variación (en %)	2023	2022	Variación (en %)
Administración	1.376	1.004	37,0 %	1.910	1.603	19,2 %
Alimentación y Bebidas	40.964	37.560	9,1 %	49.179	42.305	16,2 %
Gestión	14.276	10.007	42,7 %	15.815	11.290	40,1 %
Mantenimiento	6.205	5.783	7,3 %	6.857	6.514	5,3 %
Pisos	9.655	9.431	2,4 %	12.304	11.165	10,2 %
Recepción	43.692	41.811	4,5 %	49.297	47.724	3,3 %
Reservas	10.222	17.258	-40,8 %	10.222	19.850	-48,5 %
Revenue Management	3.286	1.714	91,7 %	3.307	1.722	92,0 %
SSCC	11.277	6.185	82,3 %	11.277	6.186	82,3 %
Ventas	5.292	3.049	73,6 %	5.899	3.666	60,9 %
Otros	1.546	1.031	49,9 %	2.228	1.337	66,6 %
Total	**147.791**	**134.832**	**9,6 %**	**168.294**	**153.362**	**9,7 %**



NH Bern The Bristol
Berna, Suiza

Horas de formación por categoría profesional y género

Perímetro consolidado

	2023							
	Top Management		Middle Management		Staff		Total	
	Mujeres	Hombres	Mujeres	Hombres	Mujeres	Hombres	Mujeres	Hombres
Horas formación presencial	4.436	5.938	17.143	14.435	31.208	23.077	52.787	43.450
Horas formación online	485	655	3.133	3.187	24.441	19.654	28.059	23.496
Total por género	**4.922**	**6.593**	**20.275**	**17.621**	**55.649**	**42.731**	**80.846**	**66.946**
Total por categoría	**11.515**		**37.897**		**98.380**		**147.791**	

	2022							
	Top Management		Middle Management		Staff		Total	
	Mujeres	Hombres	Mujeres	Hombres	Mujeres	Hombres	Mujeres	Hombres
Horas formación presencial	3.056	3.385	9.260	10.419	34.868	23.617	47.184	37.421
Horas formación online	657	918	3.499	4.015	22.852	18.285	27.009	23.218
Total por género	**3.714**	**4.303**	**12.758**	**14.434**	**57.720**	**41.902**	**74.193**	**60.639**
Total por categoría	**8.017**		**27.192**		**99.622**		**134.832**	

	Variación							
	Top Management		Middle Management		Staff		Total	
	Mujeres	Hombres	Mujeres	Hombres	Mujeres	Hombres	Mujeres	Hombres
Horas formación presencial	45,2 %	75,4 %	85,1 %	38,5 %	-10,5 %	-2,3 %	11,9 %	16,1 %
Horas formación online	-26,1 %	-28,6 %	-10,5 %	-20,6 %	7,0 %	7,5 %	3,9 %	1,2 %
Total por género	**32,5 %**	**53,2 %**	**58,9 %**	**22,1 %**	**-3,6 %**	**2,0 %**	**9,0 %**	**10,4 %**
Total por categoría	**43,6 %**		**39,4 %**		**-1,2 %**		**9,6 %**	

Perímetro corporativo

	2023							
	Top Management		Middle Management		Staff		Total	
	Mujeres	Hombres	Mujeres	Hombres	Mujeres	Hombres	Mujeres	Hombres
Horas formación presencial	4.672	6.639	18.119	15.624	36.665	27.837	59.456	50.100
Horas formación online	513	687	3.392	3.577	27.939	22.630	31.844	26.894
Total por género	**5.186**	**7.326**	**21.510**	**19.201**	**64.604**	**50.467**	**91.300**	**76.994**
Total por categoría	**12.512**		**40.711**		**115.071**		**168.294**	

	2022							
	Top Management		Middle Management		Staff		Total	
	Mujeres	Hombres	Mujeres	Hombres	Mujeres	Hombres	Mujeres	Hombres
Horas formación presencial	3.359	3.696	10.083	11.712	38.788	27.120	52.230	42.528
Horas formación online	735	1.047	3.990	4.491	27.005	21.337	31.729	26.875
Total por género	**4.094**	**4.743**	**14.073**	**16.203**	**65.793**	**48.457**	**83.959**	**69.403**
Total por categoría	**8.837**		**30.276**		**114.250**		**153.363**	

	Variación							
	Top Management		Middle Management		Staff		Total	
	Mujeres	Hombres	Mujeres	Hombres	Mujeres	Hombres	Mujeres	Hombres
Horas formación presencial	39,1 %	79,6 %	79,7 %	33,4 %	-5,5 %	2,6 %	13,8 %	17,8 %
Horas formación online	-30,2 %	-34,3 %	-15,0 %	-20,4 %	3,5 %	6,1 %	0,4 %	0,1 %
Total por género	**26,7 %**	**54,5 %**	**52,8 %**	**18,5 %**	**-1,8 %**	**4,1 %**	**8,7 %**	**10,9 %**
Total por categoría	**41,6 %**		**34,5 %**		**0,7 %**		**9,7 %**	

Horas de formación por edad

2023	Perímetro consolidado	Perímetro corporativo
Formación presencial		
<30 años	26.936	31.290
30 - 50 años	55.309	62.436
> 50 años	13.992	15.830
Total presencial	**96.237**	**109.556**
Formación on-line		
<30 años	20.943	24.139
30 - 50 años	24.885	28.144
> 50 años	5.726	6.455
Total online	**51.555**	**58.738**
2022	Perímetro consolidado	Perímetro corporativo
Formación presencial		
<30 años	29.849	33.667
30 - 50 años	45.945	51.342
> 50 años	8.810	9.749
Total presencial	**84.605**	**94.758**
Formación on-line		
<30 años	17.706	21.158
30 - 50 años	25.481	29.503
> 50 años	7.040	7.944
Total online	**50.227**	**58.604**

Los datos del ejercicio 2022 han sido reexpresados conforme a unos nuevos tramos por edad, no afectando al reporte de la totalidad del dato, únicamente a su presentación y desglose.

Variación	Perímetro consolidado	Perímetro corporativo
Formación presencial		
<30 años	-9,8 %	-7,1 %
30 - 50 años	20,4 %	21,6 %
> 50 años	58,8 %	62,4 %
Total presencial	**13,7 %**	**15,6 %**
Formación on-line		
<30 años	18,3 %	14,1 %
30 - 50 años	-2,3 %	-4,6 %
> 50 años	-18,7 %	-18,7 %
Total online	**2,6 %**	**0,2 %**

Formaciones Corporativas

Nueva Imagen de la Universidad Corporativa

Durante 2023 se ha trabajado en el relanzamiento de la imagen de la Universidad Corporativa, para darle un aspecto más fresco, moderno y alineado con las nuevas metodologías de formación. Además, se han creado guías prácticas de marca para los equipos locales de formación y se han adaptado los materiales a este nuevo diseño que permite mantener la identidad del área y su reconocimiento entre los *team members*.

Este proyecto ha estado alineado con las nuevas directrices de Comunicación Interna, asegurando que seguimos la misma línea de comunicación. Gracias a este proyecto, nuestras Unidades de Negocio cuentan con recursos disponibles para que puedan crear sus propias comunicaciones y materiales de formación, siguiendo el mismo patrón visual.

Formación para los nuevos hoteles AVANI

En abril de 2023 se formó a los Directores de Hotel y a los embajadores de marca, de aquellos hoteles que iban a cambiar a la marca AVANI. Además, también asistieron a esta formación los Directores de Calidad y un miembro de University de cada región del Grupo para acompañar y dar soporte a las formaciones del resto del equipo del hotel que posteriormente se llevan a cabo localmente con los embajadores de marca como formadores.

El objetivo de esta formación era ampliar los conocimientos que estos *team members* tenían sobre la marca AVANI, en base a los pilares y los estándares de la marca y poniendo en valor el comportamiento de la marca. Además, los Directores de Hotel y los embajadores de marca recibieron una formación de formadores el último día, para revisar los materiales que tenían a su disposición para transferir el conocimiento al resto del equipo del hotel.

Formación nueva herramienta Review Pro

En marzo de 2023 la herramienta Quality Focus fue sustituía por Review Pro, como nueva herramienta para medir las puntuaciones de calidad que recibe la Compañía. Review Pro es una solución de gestión de reputación online que agrega más de 100 millones de opiniones de más de 175 fuentes, en 45 idiomas y con actualizaciones diarias de contenido.

Con el lanzamiento de esta nueva herramienta, se facilitaron 12 formaciones virtuales en los que se formó sobre la vista de análisis semántico por hotel, un completo análisis de la competencia, informes estándar automáticos, entre otras ventajas que ofrece esta nueva plataforma. La duración de cada formación virtual fue de 2 horas y se impartieron en inglés, español e italiano. Estos webinars fueron impartidos por Review Pro, formando a 700 *team members* que tienen que utilizar la plataforma para su trabajo diario. Los empleados que no pudieron acudir o que quieren más información sobre la plataforma, pueden acceder a las grabaciones de las sesiones y a los materiales de formación a través de Talent.

Formación nuevo proceso de Forecast

En junio de 2023 se organizó la formación de formadores para el equipo de Revenue Management y Directores de Hotel sobre el nuevo proceso de Forecast, cuyo objetivo era mejorar el proceso anterior y automatizarlo, mediante la creación de algoritmos de previsión que tienen en cuenta variables internas y externas capaces de predecir los resultados de nuestros hoteles.

Tras esta formación, los formadores internos impartieron más de 1.000 horas de formación en sus propias Unidades de Negocio, asegurando una exitosa puesta en marcha del proyecto.

Formaciones online para el equipo de Front Office

En 2023 se han lanzado dos nuevas formaciones online sobre nuestros procesos de negocio para el equipo de Recepción y Jefes de Recepción. Ambos cursos recogen las funciones y responsabilidades clave de los miembros del equipo de Recepción y abarcan todos los procesos y procedimientos necesarios para un excelente desempeño en el puesto.

Estos cursos son recomendados para cualquier persona que desempeñe esta función clave, ya que proporcionan las herramientas necesarias para mejorar continuamente la satisfacción de los clientes y de los miembros del equipo y son obligatorios para las nuevas incorporaciones, ya que les ayudan a identificar las tareas clave que deben realizar en su trabajo diario. Próximamente se lanzarán nuevas formaciones sobre procesos de negocio para otras posiciones clave del hotel.

Formaciones de la Región del Sur de Europa:

Formación en Excelencia en el Servicio (Italia):

Itinerario de formación dedicado a hoteles de 5 estrellas y algunos de 4 estrellas. Para impartir esta formación se contó con un formador experto en el desarrollo de estándares. Las fases de este itinerario fueron las siguientes:

- 1ª fase: dos días de Mistery Guest para evaluar el nivel de partida.
- 2º fase: centrada en los jefes de departamento para trabajar en los estándares y en la cultura del feedback.
- 3ª fase: formación en el puesto de trabajo y juegos de rol sobre diferentes casos y situaciones difíciles.

Formación transversal en Food & Beverage (España):

Programa de formación para personal de Restaurante y Cocina, que les permite formarse dos días en otro hotel de la Compañía. El programa ha comenzado en 2023 y dado el éxito que ha tenido, continuará en 2024. Esta formación se compone de 14 contenidos formativos, 42 formadores internos, 21 escuelas de hostelería involucradas, 13 ciudades diferentes a las que poder ir a formarse.

Liga de Debate (España):

Es una forma práctica y divertida de desarrollar la capacidad de persuasión y exposición de ideas. Gracias a este programa se ponen en práctica las técnicas de comunicación persuasiva aprendidas, así como habilidades de oratoria y argumentación.

En 2023 se celebraron dos ligas de debate, y los equipos que compitieron a lo largo de 5 debates, tuvieron que construir argumentos sólidos, saber presentarlos y ser capaces de resolver las objeciones planteadas por el equipo contrario.

Formaciones de la Región del Norte de Europa:

Revenue Revealed

Basado en el interés demostrado por los *team members* de la Unidad de Negocio en tener más formación sobre Revenue Management, se diseñó una formación cuyo objetivo era "desvelar" los aspectos básicos de la gestión de ingresos impartido por un formador interno. Esta formación estaba dirigida a cualquier *Team Member* que gestionara ingresos y quisiera profundizar en la disciplina de Revenue Management.

La formación se convirtió en un gran éxito de inmediato, al ser interactiva y lúdica, se agotaban las plazas inmediatamente. Actualmente, la formación sólo está disponible en los Países Bajos y llegará a más países próximamente.

Nuevo proceso de evaluación de la formación interna

Para adaptar y mejorar la oferta de formación interna, se creó un proceso de evaluación en 4 fases a partir de 2023. El objetivo era comprender cómo percibieron los participantes la formación, cómo mejoraron sus habilidades en las 2 primeras semanas tras la formación (su aprendizaje) y, 3 meses después, cómo cambiaron su comportamiento en términos de conocimientos aplicados, teniendo también en cuenta la opinión de su manager. En la última fase, se midió el impacto en la formación en función de determinados KPIs. Los datos recogidos, se estructuraron y analizaron mediante una herramienta de Business Intelligence y se compartieron trimestralmente con el equipo de formadores internos. De este modo, aumentó la transparencia y se pudieron identificar las áreas de mejora y aquellas con potencial de desarrollo, todo ello para elevar la calidad de las formaciones internas.

Formaciones de la Región de América:

Hoteles Escuela (Argentina)

Es un programa de formación cuyo objetivo es capacitar a futuros profesionales de hostelería en distintas áreas del sector. Está orientado para estudiantes de hostelería, de distintas Universidades del país, que buscan realizar sus prácticas en una empresa hotelera, y a jóvenes que inician su carrera laboral en el sector. Este programa consta de 40 horas de prácticas y se desarrollan en los departamentos de Alimentos y Bebidas, Pisos, Mantenimiento y Recepción. Este programa es una oportunidad para los estudiantes ya que, una vez finalizado el programa de prácticas, los estudiantes tienen la oportunidad de aplicar a nuestras vacantes internas.

Energy Savings (BUAM)

Durante 2023, de manera conjunta con el equipo de Operaciones, se trabajó en este programa a través del cual se invitó a los equipos a tomar decisiones inteligentes y concienciadas respecto al consumo de energía, buscando acciones que reflejaran el ahorro energético. Este programa englobó diferentes acciones como: comunicaciones, información, formación, gestión del conocimiento y reconocimiento, con el objetivo de fomentar la cultura de ahorro energético en cada uno de los hoteles de la región.

Formaciones de Headquarters

Programa Becas Formación Técnica

En base a las necesidades de formación identificadas gracias a la Team Member Engagement Survey 2022, se ofrecieron becas. El objetivo era subvencionar parte de un curso de formación técnica en una materia relacionada con el área funcional del Team Member. La acogida de esta iniciativa fue un éxito y, dado que el número de solicitudes casi dobló al número de becas, tras valorar todas ellas, se decidió finalmente becar a todos los solicitantes.

Programa Executive en Liderazgo y Dirección de Personas

Una nueva edición de esta formación, impartida por una prestigiosa consultora especializada, tuvo lugar este año. Esta formación está orientada a puestos directivos que tengan un equipo a cargo para que desarrollen un liderazgo consciente, participativo, motivante, exigente y transformador, mejorando las capacidades de gestión y dirección de personas, la comunicación tanto en persona como virtual, la influencia consciente a todos los niveles y en todos los entornos, la gestión de cambios, la relación con el equipo presencialmente y en remoto. En resumen, una mejor gestión de todas las situaciones reales que conlleva el liderazgo, para que puedan seguir creciendo y desarrollándose como gestores de personas.

Becas para Máster de Revenue Management

Destinadas a *team members* que quieran ampliar sus conocimientos sobre el mundo del Revenue Management a través del Máster impartido por la Universidad Rey Juan Carlos, del que formamos parte como entidad colaboradora.

Sesión Onboarding para nuevas incorporaciones

Sesión formativa con carácter bianual dedicada a las nuevas incorporaciones para reforzar su *Onboarding* dentro de la Compañía, con el fin de profundizar y conocer con más detalle los diferentes procesos internos como TFY, MBO, retribución flexible, etc., así como aclarar dudas de los asistentes y promover el *networking* en este colectivo.

NH Talks

Esta iniciativa surgió con el fin de que cada área informe y comparta con los empleados, su know-how y sus objetivos más relevantes, además de sus planes y proyectos en marcha. Durante este año hemos realizado un total de 9 sesiones, enfocadas especialmente en profundizar sobre la estrategia de la compañía y sus diferentes líneas de actuación. Esta iniciativa nació para dar cobertura a la necesidad manifestada por los *team members* de conocer y tener más información sobre los proyectos y planes llevados a cabo por cada departamento dentro de *Headquarters*.

Gestión de talento

Los aspectos clave abordados en nuestro modelo de gestión de personas es la estructura y dimensionamiento de nuestra organización (plantilla), la estabilidad y calidad del empleo, los programas de formación y desarrollo de nuestros *team members*, así como el cumplimiento de los derechos laborales, y una especial atención a los ámbitos de diversidad e inclusión, conciliación e igualdad de oportunidades. Del mismo modo, la Compañía está comprometida con la gestión del talento, la evaluación del desempeño, los planes de desarrollo de los *team members*, así como el reclutamiento y la selección de los mejores profesionales, así como la gestión de la experiencia de nuestros *team members*.



MBO - Management by Objectives

En NH Hotel Group, a través del proceso de gestión de objetivos de los *team members* (llamado *"Management By Objetives"*) se identifican y valoran objetivos cuantitativos y cualitativos.

Este proceso se describe en el Plan Regulador de la Retribución Variable de NH Hotel Group, con la finalidad de:

- Vincular los objetivos individuales y colectivos con la estrategia global del grupo.
- Medir qué se hace (contribución individual y colectiva de los *team members* a los resultados de la Compañía).
- Establecer una relación de diálogo constante entre el supervisor y el *team member*.
- Ayudar al *team member* a comprender sus funciones.
- Aplicar una herramienta que permita determinar la cantidad de Retribución Variable a percibir en función del cumplimiento de los objetivos previamente fijados.
- Reforzar la importancia y el compromiso de NH Hotel Group con los principios de no discriminación e igualdad de oportunidades.
- Proporcionar una mejor coordinación entre todos los miembros de la Compañía y mejorar el enfoque de su trabajo.

La retribución variable *target* es de carácter adicional y complementaria a la remuneración fija de los *team members* y equivale al 100% de cumplimiento de los objetivos fijados.

Hay tres clases de objetivos en el Plan:

OBJETIVOS CORPORATIVOS

Objetivos fijados por el Comité de Dirección de NH Hotel Group a los *team members*. EBITDA en función de los resultados de la Compañía /BU/Región/ Hotel.

OBJETIVOS DEPARTAMENTALES/ INDIVIDUALES

Objetivos fijados individualmente y/o departamentalmente para los miembros de un departamento.

EVALUACIÓN DEL DESEMPEÑO

Time For You: resultado de la evaluación del desempeño anual.



Time For You

En NH Hotel Group el proceso de gestión del desempeño es un elemento clave y consolidado de la cultura de liderazgo de la Compañía y se llama Time For You (TFY). Está dirigido a todos los team members fijos y temporales con una antigüedad mínima de 3 meses en la Compañía.

Este proceso mide cómo se han logrado los objetivos a través de la evaluación de competencias, lo que permite orientar de forma efectiva el desarrollo del *team member,* ya que se identifican las fortalezas y áreas de desarrollo en el desempeño de su trabajo, y en base a las áreas de mejora identificadas, se define el plan de desarrollo individual. Además, la valoración global obtenida tiene impacto en otros procesos de recursos humanos como en procesos de selección interna, talento o en la retribución variable *(Management by Objectives).*

El TFY está compuesto por dos momentos formales en el año: la Revisión de Mitad de Año y la Revisión Anual:

- La Revisión de Mitad de Año parte de la revisión del plan de desarrollo individual marcado en el TFY del año anterior, e invita a reflexionar conjuntamente al *team member* y su Manager sobre qué va bien, y qué aspectos se pueden mejorar de cara al segundo semestre del año.

- A final de año se lanza el proceso de Revisión Anual, basado en el feedback, el desarrollo y la carrera profesional, como herramientas clave para crecer dentro de la Compañía. Esta etapa del TFY representa un momento de la verdad en la experiencia del empleado, ya que abre un espacio para hablar de lo que nos diferencia a cada uno en cuanto a desempeño y necesidades de desarrollo, para enfocar nuestro crecimiento en el año que comienza. Es una oportunidad para los *team members* de profundizar en el conocimiento de uno mismo a través del feedback, que les permite identificar cuáles son sus puntos fuertes y áreas de mejora en términos de competencias y comportamientos, a través también del Desarrollo, ya que incluye la elaboración de un "Plan de Acción" personalizado a las necesidades individuales de desarrollo de cada team member, y de la Carrera profesional, ya que las preguntas sobre movilidad funcional y geográfica abren la conversación para debatir sobre posibilidades de movilidad interna dentro de NH Hotel Group.

Time For You se sustenta en la herramienta corporativa Talent, que permite gestionar este proceso con un enfoque 360º, ya que el Manager puede enriquecer su visión solicitando a otros *team members feedback* sobre su colaborador, permitiendo enriquecer el feedback desde todas las perspectivas (pares, equipo, etc.).

Además, un elemento que ha sido muy bien recibido es su disponibilidad en la App de Talent, lo que ha permitido a todos los *team members* participar en este proceso, pudiendo acceder a la Revisión de Mitad de Año y a la Revisión Anual desde la App, escribir comentarios y firmarlo. Además, les permite acceder en cualquier momento del año a su Plan de Desarrollo Individual. Sin duda un gran avance que cierra poco a poco la brecha digital de los non-desk *team members* a los procesos de gestión de personas.

Como resultado de ello, se ha alcanzado un porcentaje de participación del 88 %, cuyo ratio cubre la totalidad del público-objetivo del proceso, mostrando un año más la relevancia e interiorización de TFY en nuestra cultura de liderazgo.

Identificación y desarrollo del talento interno

NH Hotel Group dispone de un proceso de identificación y desarrollo del talento que analiza, no sólo el desempeño sostenido en el tiempo, sino también el potencial y la ambición de las personas que desarrollan posiciones clave dentro de la Compañía. Durante este ejercicio se han llevado a cabo calibraciones de talento en posiciones clave para la Compañía (más de 500 empleados fueron calibrados en el año 2023) sobre los que se han definido planes de carrera y sucesión.

Además, se han puesto en marcha programas de desarrollo interno en base a las necesidades de crecimiento del negocio Estos programas están orientados a desarrollar tanto los conocimientos como las habilidades de los participantes, con el objetivo de asegurar una exitosa transición interna a una nueva posición dentro de la Compañía. En concreto durante el año 2023 se han puesto en marcha los siguientes programas de desarrollo interno:

Programas de Desarrollo De Liderazgo en la Región del Sur de Europa:

- *Individual Coaching Program:* como resultado de las calibraciones de talento, se ha puesto en marcha una iniciativa de coaching individual para directores de hotel. Este programa de coaching individual se realiza en colaboración con un proveedor externo, y cuenta con coaches certificados de primer nivel y la mejor tecnología para realizar sesiones ilimitadas de coaching desde cualquier lugar. Además, todos los *team members* que han participado en este programa han participado en un proceso de Feedback 360º, diseñado de forma completamente personalizada en base a los comportamientos críticos a desarrollar identificados durante el proceso de coaching. Directores de hotel en España, Portugal, Francia e Italia han podido participar en dicho programa.

- Programa de desarrollo interno *"New HOD (Head of Department)":* es un programa de liderazgo y desarrollo para certificarse para llegar a ser como Jefes de Departamento de Hotel. En el año 2023 ha habido un total de 15 participantes.

- Programa *"Crossing Borders":* es un programa de intercambio entre países que permite a los participantes desarrollar conocimientos entre diferentes hoteles de diferentes países y obtener una experiencia internacional única. Este programa permite a los participantes cambiar de trabajo durante 3 meses con otro compañero en otro país de la región.

- Programa de desarrollo interno *"Becoming a GM (General Manager)":* es un programa de desarrollo interno de liderazgo orientado a Jefes de Departamento con potencial para llegar a ser Director de Hotel. Este programa cuenta con un itinerario formativo muy completo, para garantizar el desarrollo de los conocimientos y habilidades de los participantes, asegurando así una exitosa transición interna a la dirección de un hotel.En el año 2023 han sido seleccionados para participar en dicho programa un total de 11 *team members.*

2023 Becoming a GM (General Manager)

En NH Hotel Group la posición de los directores de hotel es crítica. El director es el cerebro detrás del funcionamiento eficiente del hotel y debe aunar habilidades profesionales complementarias, desde la resolución de problemas a la empatía. Por todo ello se lleva a cabo un programa de desarrollo para esta posición concreta.

El director de hotel se encarga de supervisar todos los aspectos operativos del hotel, desde la contratación de todos los *team members* hasta la programación del mantenimiento o la creación de nuevas estrategias de gestión de ingresos garantizando que todos los departamentos se coordinen y colaboren eficazmente. Cuando un *team member* llega a ser director de hotel significa que ha tenido un recorrido por distintos departamentos que lo forman, adquiriendo un bagaje y conocimientos transversales esperados y este programa lo complementa y forma para ello.

En el año 2023 han participado un total 11 *team members*. Con una duración de 12 meses más 6 meses de mentoría, los futuros GMs han disfrutado de un amplio y holístico programa formativo en donde destaca el aprendizaje en materia de liderazgo y coaching de grupos. Asimismo, han trabajado y desarrollado otras competencias clave como son los valores y la cultura corporativa, la comunicación, la calidad, la experiencia del cliente, la gestión de equipos o la gestión de situaciones de emergencia, entre otros.

Al comienzo del programa los futuros GMs recibieron una semana de formación presencial en las oficinas centrales. Posteriormente, durante los meses de formación los t*eam members* beneficiarios del programa vivieron la experiencia de ser directores de hotel residiendo en hoteles diferentes al de origen, lo que les permitió conocer de primera mano cómo es el día a día de un director de hotel. Tras la finalización del programa se llevó a cabo un proceso de revisión en donde se evaluó el desempeño de los *team members* participantes, si el mismo resultó positivo positivo se les asignó un primer hotel como Junior GM.

Este programa refleja la apuesta de la Compañía por la promoción interna como eje vertebrador del negocio de NH, al considerarse la posición de los GMs como una de las más estratégicas en la Compañía. En este sentido, la Compañía obtiene grandes beneficios gracias al programa:
• Proporcionar una clara trayectoria profesional a los *team members* del hotel.
• Garantizar un perfecto encaje cultural.
• Asegurar las transiciones internas al nuevo rol.

Programas de Desarrollo De Liderazgo en la Región del Norte de Europa:

- Programa de desarrollo interno "PDI": es un programa para desarrollar las habilidades necesarias para convertirse en Director de Hotel. 14 empleados fueron seleccionados para el programa PDI 2023. A lo largo del programa, los candidatos del PDI siguieron 5 módulos y aprendieron liderazgo personal, liderazgo de equipos, habilidades de dirección general y realizaron un intercambio de 2 semanas en otro hotel haciendo *shadowing* a un Director de Hotel.

- Programa de desarrollo interno "JUMP": se trata de un programa interno enfocado a desarrollar las competencias necesarias para convertirse en jefe de departamento de hotel. Está centrado en el desarrollo de las competencias de liderazgo, management y comunicación. Un total de 21 empleados en el Norte de Europa participaron en el programa.

- General Managers Programme Cornell: Como parte de las acciones de desarrollo a emprender tras las calibraciones, se seleccionaron a varios directores de hotel para realizar este prestigioso programa de la Universidad de Cornell.

- Next GM Challenge: Este año continuó el programa "NXT GM Challenge" en los Países Bajo, que comenzó el año 2022. Se trata de un reto en el que los jóvenes graduados de las escuelas de hostelería de este país compiten entre sí para llegar a acceder a una posición de director de hotel durante un año. Durante el año 2023, han estado completado diversas tareas y desafíos, tras la cuales, el estudiante ganador recibirá en febrero de 2024 las llaves de cluster de hoteles NH Schiller y NH Caransa en Ámsterdam. El NXT GM Challenge es una poderosa herramienta de marca de empleadora para NH Hotel Group, que permite a la Compañía acercarse e inspirar a los estudiantes de las escuelas de hostelería holandesas.

Programas de Desarrollo De Liderazgo en la Región de América:

- Deputy General Managers Program: es un programa de desarrollo directivo con el fin de preparar a los empleados con un alto potencial y compromiso, bajo los estándares, políticas y procedimientos de NH Hotel Group, asegurando la visión transversal, la globalidad y la disponibilidad de talento para todos los hoteles de la Región de América. Como Hotel Deputy Director, los *team members* seleccionados para participar en el programa desarrollan el rol mientras afianzan sus competencias para llegar a ser Directores de Hotel. Es un programa que se ha puesto en marcha durante el año 2023 y han participado un total de 6 empleados.

Compromiso de los Team Members

En NH Hotel Group además de la encuesta bienal de compromiso,existe el firme compromiso de escuchar a los *team members.* Para ello, se ha desarrollado una amplia estrategia de escucha continua que permite recabar información inmediata en múltiples momentos clave relacionados con la experiencia de los *team members* y utilizar esta información para mejorarla. La empresa además está comprometida en encontrar nuevas formas de recabar opiniones con mayor frecuencia para estar más cerca de los *team members* y de las necesidades de la empresa.

Durante el año 2023, se han llevado a cabo las siguientes iniciativas de escucha de empleados:

- Buzón de Sugerencias de los *team members* (Team Member Suggestion Box): canal siempre disponible en la Página de Inicio del Portal del Empleado, donde estos pueden dar siempre su opinión e incluir cualquier tipo de sugerencia, comentario o idea sobre cómo mejorar su lugar de trabajo. Es totalmente anónima, aunque pueden responder a una serie de preguntas demográficas voluntarias para poder segmentar y analizar en detalle la información. Los equipos de People tienen acceso a dichas opiniones y sugerencias, que analizan y toman en cuenta para lanzar nuevas iniciativas e implantar mejoras.

- Pulso de Compromiso (2023 Engagement Pulse): se trata de un breve pulso de carácter bienal cuyo objetivo es medir el impacto de las acciones emprendidas a raíz de los resultados de la encuesta de clima de 2022 (2022 Team Member Engagement Survey) y hacer un seguimiento de la evolución del Compromiso. Está dirigida a todos los *team members* permanentes y temporales (excluidos los becarios) que lleven trabajando en la empresa al menos tres meses. La encuesta fue traducida a 11 de los idiomas presentes en la Compañía, para facilitar que todos los empleados puedan responder a la misma en su idioma de referencia. Constó de un total de 12 preguntas.

Además, con el objetivo de facilitar la participación de los *team members*, sobre todo de aquellos que no disponen de email corporativo, se trabajó en un ambicioso plan para multiplicar los canales por los que podrían contestarla: Comenzando con la propia plataforma *Talent* (el *site* de gestión de personas al servicio del *Team Member*), tanto en su formato *desktop* como en su formato App, así como en posters con QRs colocados en el *back of the house* de los hoteles y en el Portal del Empleado, MyNH App, y en fondos de pantalla de los ordenadores de toda la cadena, y por supuesto una campaña de emailing directo para los más de 5.000 empleados con dirección de correo corporativa.

La encuesta gestionada por un proveedor externo como en ediciones anteriores, permitió comparar los resultados con los de la encuesta de clima del año 2022.

Una vez más, se contó con el inestimable apoyo de la figura de los *Ambassadors* en los hoteles, un *Team Member* del hotel encargado de fomentar la participación y resolver las preguntas y dudas de sus compañeros acerca de este proceso clave de Compañía. Todos los *Ambassadors* recibieron un kit con materiales para su difusión en el centro de trabajo.

Se diseñó una campaña de comunicación interna que incluía expectación previa, junto con impactos para cada una de las semanas en las que estuvo abierta la encuesta, así como un último impacto de agradecimiento a los miles de *team members* que hicieron llegar su opinión con el objetivo de hacer de la Compañía un mejor lugar para trabajar.

El porcentaje global de participación fue del 68 % con el siguiente desglose por género.

68 %
MUJERES PARTICIPANTES EN LA *TEAM MEMBERS ENGAGEMENT SURVEY*

65 %
HOMBRES PARTICIPANTES EN LA *TEAM MEMBERS ENGAGEMENT SURVEY*

El porcentaje de participación de la Pulse fue del 67%, con un fuerte aumento del número total de respuestas respecto a la encuesta de clima del año 2022 *(Team Member Engagement Surve*y). Este aumento de la participación ha sido especialmente relevante en el caso los empleados de hotel sin dirección de correo electrónico corporativo personal, que ha pasado del 62% en la 2022 *Team Member Engagement Survey*, al 67% en la 2023 *Engagement Pulse*. Esto supone un avance significativo y ha sido posible gracias a la gran labor realizada por cada *Ambassador*, rol encargado de animar la participación, en su hotel.

- Además, durante el año 2023, los managers tanto de hotel como oficina, con acceso a su informe de resultados de la encuesta de clima de 2022 (*2022 Team Member Engament Survey)* han trabajado en planes de acción. Al mismo tiempo, se han puesto en marcha planes de acción globales, enfocados a potenciar las principales fortalezas y a trabajar las oportunidades identificadas a nivel de Compañía y a nivel región. El 86% de los *Workcenters* (tanto oficina como hoteles) han implementado planes de acción con el objetivo de mejorar el compromiso y la experiencia de nuestros *team members* en la Compañía, para convertirla en un mejor lugar para trabajar.

- Finalmente, en el año 2023 se ha preparado el lanzamiento que tendrá lugar en enero de 2024, de dos encuestas asociadas al ciclo de vida del empleado: *"Team Member Lifecycle Touchpoints"*. En concreto los primeros en lanzarse serán los *touchpoints* de *Onboarding* y *Offboarding*:

  - *Onboarding Touchpoint:* encuesta confidencial asignada automáticamente a los empleados 2 meses después de su fecha de contratación, cuyo objetivo es asegurarse de que todos lo*s team members* que se incorporan a la empresa tengan la mejor experiencia posible.

  - *Offboarding Touchpoint:* encuesta totalmente anónima enviada a los *team members* que abandonan voluntariamente la empresa con el objetivo de identificar puntos de mejora y desarrollar nuevos programas y procedimientos que tengan como fin último hacer de nuestra empresa un lugar mejor para trabajar.

Seguridad, salud y bienestar laboral

NH Hotel Group entiende que ofrecer a las personas un entorno de trabajo seguro y saludable es un requisito absolutamente necesario en el desarrollo de su actividad. Este año, NH Hotel Group, ha lanzado una Política de Seguridad y Salud Laboral a nivel corporativo que establece el marco general de actuación del Grupo en materia de Salud y Seguridad laboral. Incluye los principios generales que permitan asegurar un modelo de gestión de la salud y seguridad en el trabajo, así como del bienestar laboral en la actuación cotidiana de todos los *team members* del Grupo.

Asimismo, la Política enuncia los compromisos que la Compañía adquiere en esta materia. Destacan aspectos tales como la integración continua de la prevención de riesgos laborales en el sistema general de gestión de la empresa, evaluación de riesgos y peligros relativos a la salud y seguridad laboral en todo el conjunto de actividades del grupo, garantizar entornos de trabajo seguros, la capacitación de los *team members* en materia de salud y seguridad o el establecimiento y fomento de estrechas relaciones de colaboración con las diferentes Administraciones Públicas y Privadas competentes.

En este sentido, sirve de marco para la actuación de la Compañía para garantizar la Salud y Seguridad laboral en todos sus centros de trabajo, sin perjuicio de las diversas regulaciones locales y sectoriales que pueden ser aprobadas en el marco de la Salud y Seguridad Laboral.

Asimismo, NH Hotel Group dispone para España de un Plan de Prevención de Riesgos Laborales, que es el documento maestro que rige las acciones a realizar en materia de Seguridad y Salud Laboral en los centros de trabajo de la Compañía en España. Este Plan incluye, entre otros, procedimientos esenciales como:

- Evaluación de Riesgos.
- Formación e información en materia de Seguridad y Salud.
- Vigilancia de la Salud.
- Gestión de Daños a la Salud.
- Gestión de Emergencias.
- Protección a la Maternidad.
- Equipos de Protección Individual.
- Coordinación de Actividades Empresariales.

El Plan se basa en la integración de estos procesos en toda la estructura jerárquica de la Compañía. Tanto los directores de departamento de Servicios Centrales como el personal de los hoteles (desde los directores, hasta el personal de base) tienen asignadas funciones y responsabilidades en este ámbito. Asimismo, en España se dispone de un Servicio de Prevención Mancomunado que presta servicio a los hoteles y centros de trabajo de NH Hotel Group en España.

En el resto de los países, este Plan no es de aplicación, por lo que el asesoramiento técnico en materia de Prevención de Riesgos Laborales está contratado con proveedores externos. En Portugal también se dispone de un Servicio de Prevención que opera en los hoteles y en Italia se dispone de un Coordinador de Seguridad y Salud que, con el apoyo de un Servicio de Prevención Ajeno da soporte a los hoteles del país. En algunos de los países restantes se tienen designados responsables de NH Hotel Group, cuya responsabilidad es la de coordinar las actuaciones de los proveedores y de implantar las medidas correctoras y procedimientos de prevención establecidos.

NH Hotel Group busca promover una cultura de salud laboral como parte de su compromiso con la seguridad y la salud. La integración de la salud laboral en las actividades de la Compañía se pone de manifiesto a través de programas y planes de acción en hoteles y oficinas de diferentes países.

Iniciativas de salud

GENERALI Vitality	Desde HRBP, en HQ, se ha lanzado esta iniciativa que ofrece la posibilidad de acceder a un programa de salud y bienestar de la mano de GENERALI Vitality donde "el cuidarte, tiene recompensa". Esta iniciativa te ayuda a llevar una vida más activa y te va recompensando, al cumplir con un reto semanal, con cheques regalo de Amazon, El Corte Inglés, Adidas, a través de su APP.
NH Runners	Desde el 2022 se ha retomado la iniciativa NH Runners cuyo propósito es llevar una vida más sana y hacer ejercicio. En esta ocasión, se financió la inscripción en la Carrera de las Empresas 2023 celebrada en Madrid. Con esta iniciativa invitamos a formar parte de este equipo para salir a entrenar y participar en las carreras que se organicen.
NH Bikers	Tras varios años de parón, se ha retomado la iniciativa NH Bikers con la XXXII Clásica de Valdemorillo, donde los *team members* tanto España como de Headquarters compiten en la disciplina de bicicleta de montaña (MTB)
GoodHabitz	Plataforma online de formación de acceso global, que permite a los *team members* la realización de cursos que estimulan el desarrollo de competencias clave para afrontar los retos personales y profesionales. Esta plataforma ofrece cursos especializados en el cuidado personal y las mejores prácticas para lograr un correcto bienestar laboral. Entre los mismos destacar cursos destinados a la gestión del estrés y del tiempo, las ventajas de un descanso para la salud mental y física o los beneficios derivados de los buenos hábitos alimentarios.
Fruta en Oficina HQ y CRO	Durante este ejercicio hemos vuelto a disfrutar de fruta fresca en las oficinas de HQ y CRO, de lunes a jueves.
Cinta de andar en Oficna HQ	Continuando con nuestro compromiso de fomentar el bienestar en la oficina se ha instalado una *"Walking Pad"* en el Town Hall, para reducir el sedentarismo en el entorno laboral.
Mesa de altura regulable en HQ	Disponibilidad de mesas de altura regulable para los empleados para fomentar una postura saludable en la oficina dentro del marco del bienestar laboral.
Herramienta informática de gestión H&S	Se ha contratado la herramienta informática de gestión de Seguridad y Salud Laboral "6 Conecta". Esta herramienta permitirá digitalizar varios de los procesos preventivos recogidos en el Plan de Prevención de España (evaluación de riesgos, planificación preventiva, información, formación, entrega de EPI's, investigación de accidentes, etc.). Esta herramienta permitirá aglizar estos procesos, ahorrando tiempo documental y de gestión y permitirá dar mayor cumplimiento de las obligaciones legales. Actualmente se está parametrizando la herramienta y se espera implantarla en el Q1 de 2024.

Formación en Seguridad y Salud

La formación e-learning en Seguridad y Salud Laboral se ha desarrollado de forma más efectiva, dinámica, intuitiva y realista que en años anteriores, ya que se ha llevado a cabo de forma más accesible pudiendo completarla a través del móvil, lo que ha facilitado el acceso a muchos de los colectivos de los trabajadores como camareras de piso y reduciendo su duración para hacerla más dinámica.

En la formación, se ha puesto especial foco en los Riesgos más relevantes de cada puesto, incluyendo 26 vídeos breves con las medidas preventivas más significativas.

Además, en 2023 se ha habilitado una plataforma de formación a la que puede acceder el personal extra que no tiene acceso a la herramienta Talent, satisfaciendo una necesidad importante.

Esta nueva formación e-learning ha tenido muy buena aceptación recibiendo un feedback muy positivo por parte de sus participantes.

Horas de formación de Seguridad y Salud laboral

	Perímetro consolidado		Perímetro corporativo	
	Formación presencial	Formación online	Formación presencial	Formación online
Número de team members formados	1.989	3.184	2.322	3.435
Número de programas	121	22	147	23
Horas de formación	14.309	7.415	15.919	7.941

Accidentabilidad y enfermedades profesionales

En 2023, todas unidades de negocio han reportado información relativas a los accidentes y enfermedades profesionales.

Accidentes

	2023					
	Perímetro consolidado			Perímetro corporativo		
	Mujeres	Hombres	Total	Mujeres	Hombres	Total
Accidentes mortales	0	0	0	0	0	0
Accidentes con baja	188	175	363	234	209	443
Accidentes con baja de graves consecuencias	3	5	8	4	6	10
Accidentes sin baja	97	67	164	116	87	203
Accidentes totales	**285**	**242**	**527**	**350**	**296**	**646**

	2022					
	Perímetro consolidado			Perímetro corporativo		
	Mujeres	Hombres	Total	Mujeres	Hombres	Total
Accidentes mortales	0	0	0	0	0	0
Accidentes con baja	133	108	241	153	120	273
Accidentes con baja de graves consecuencias	4	2	6	5	3	8
Accidentes sin baja	64	50	114	76	65	141
Accidentes totales	**197**	**158**	**355**	**229**	**185**	**414**

Enfermedades profesionales

	2023					
	Perímetro consolidado			Perímetro corporativo		
	Mujeres	Hombres	Total	Mujeres	Hombres	Total
Enfermedades profesionales mortales	0	0	0	0	0	0
Enfermedades profesionales con baja	11	12	23	11	12	23
Enfermedades profesionales con baja de graves consecuencias	1	2	3	1	2	3
Enfermedades profesionales sin baja	3	2	5	3	2	5
Enfermedades profesionales totales	**14**	**14**	**28**	**14**	**14**	**28**

	2022					
	Perímetro consolidado			Perímetro corporativo		
	Mujeres	Hombres	Total	Mujeres	Hombres	Total
Enfermedades profesionales mortales	0	0	0	0	0	0
Enfermedades profesionales con baja	0	0	0	0	0	0
Enfermedades profesionales con baja de graves consecuencias	0	0	0	0	0	0
Enfermedades profesionales sin baja	1	1	2	1	1	2
Enfermedades profesionales totales	**1**	**1**	**2**	**1**	**1**	**2**

A lo largo del 2023, en NH Hotel Group se han registrado 28 *team members* con enfermedades profesionales. Cabe destacar que la mayoría de las enfermedades profesionales activas están relacionadas con daños en el sistema musculoesquelético, epicondinitis o tendinitis.

Índices de accidentabilidad y enfermedades profesionales

	2023			2022		
	Mujeres	Hombres	Total	Mujeres	Hombres	Total
Perímetro consolidado						
Índice de Frecuencia (IF)* accidentes mortales	0,00	0,00	0,00	0,00	0,00	0,00
Índice de Frecuencia (IF)* accidentes laborales	22,42	19,82	21,15	17,50	14,58	16,07
Índice de Frecuencia (IF)* accidentes laborales con baja	14,79	14,33	14,57	11,81	9,97	10,91
Índice de Frecuencia (IF)* accidentes laborales alta consecuencia	0,24	0,41	0,32	0,36	0,18	0,27
Índice de Frecuencia (IF)* enfermedad profesional	1,10	1,15	1,12	0,09	0,09	0,09
Índice de Frecuencia (IF)* enfermedad profesional con baja	0,87	0,98	0,92	0,00	0,00	0,00
Índice de Gravedad (IG)** accidentes laborales	0,38	0,40	0,39	0,35	0,23	0,29
Índice de Gravedad (IG)** accidentes laborales alta consecuencia	0,05	0,10	0,07	0,11	0,05	0,08
Índice de Gravedad (IG)** enfermedades profesionales	0,04	0,06	0,05	0,00	0,00	0,00
Índice de Gravedad (IG)** enfermedades profesionales alta consecuencia	0,03	0,03	0,03	0,00	0,00	0,00
Perímetro corporativo						
Índice de Frecuencia (IF)* accidentes mortales	0,00	0,00	0,00	0,00	0,00	0,00
Índice de Frecuencia (IF)* accidentes laborales	24,20	21,25	22,75	17,75	14,93	16,37
Índice de Frecuencia (IF)* accidentes laborales con baja	16,18	15,00	15,60	11,86	9,69	10,80
Índice de Frecuencia (IF)* accidentes laborales alta consecuencia	0,28	0,43	0,35	0,39	0,24	0,32
Índice de Frecuencia (IF)* enfermedad profesional	0,97	1,00	0,99	0,08	0,08	0,08
Índice de Frecuencia (IF)* enfermedad profesional con baja	0,76	0,86	0,81	0,00	0,00	0,00
Índice de Gravedad (IG)** accidentes laborales	0,42	0,43	0,43	0,36	0,24	0,30
Índice de Gravedad (IG)** accidentes laborales alta consecuencia	0,06	0,10	0,08	0,11	0,07	0,10
Índice de Gravedad (IG)** enfermedades profesionales	0,03	0,05	0,04	0,00	0,00	0,00
Índice de Gravedad (IG)** enfermedades profesionales alta consecuencia	0,03	0,03	0,03	0,00	0,00	0,00

*Índice de Frecuencia (IF) = número de accidentes laborales o enfermedades profesionales / horas trabajadas *1.000.000.
**Índice de Gravedad (IG)= días de baja por accidentes laborales o enfermedades profesionales / horas trabajadas

Tasa de rotación, absentismo y salidas

NH Hotel Group, consciente del mercado laboral tan competitivo y al que tantos retos debe hacerse frente desde el sector hotelero, define la importancia de la Marca empleadora, clave para la atracción del talento y por supuesto la retención y fidelización del talento.

Al respecto la Compañía es consciente de la importancia de poner en valor las bonanzas y atractivos que el sector turístico y en concreto el hotelero tienen. NH Hotel Group considera que la fidelización y el orgullo de pertenencia de los *team members* es un activo esencial para acercar al nuevo talento estas bonanzas y atractivo a través de la experiencia.

Por ello, la Compañía a través de la red social Instagram y en concreto en su cuenta (@nhhotelgroupscareers) acerca la experiencia de profesionales de NH a todo el mundo. Esta iniciativa, permite conocer de primera mano cómo es trabajar en el Grupo NH, qué actividades desempañan en el día a días sus *team members* así como las oportunidades y ventajas que pueden beneficiarse al formar parte de la familia NH. Los *team members* comparten pueden compartir sus experiencias, su crecimiento profesional en la Compañía y destacar los valores y la cultura dl Grupo NH.

Todo ello muestra el firme compromiso que tiene el Grupo en lograr que todos sus *team members* incluso antes de formar parte de la compaña se sienta parte de ella. La Compañía trabaja en hacer que todos sus integrantes se sientan parte fundamental de NH desde su comienzo y a lo largo de toda su desarrollo y crecimiento en NH.

En un mercado laboral tan complejo y volátil, sujeto al ciclo económico NH se preocupa por las expectativas e intereses de sus *team members* promoviendo una escucha activa, proactiva y continúa a través de sus canales de comunicación internos.

El Grupo continúa trabajando en su capacidad para retener y fidelizar el gran talento existente en su equipo. Para ello monitoriza, analiza y evalúa las tasas de rotación registradas en los últimos años, atendiendo a diferentes factores como la edad, la región o la categoría profesional de sus *team members*.

Tasa de rotación por género, edad y categoría (en %)

	2023		2022	
	Perímetro consolidado	Perímetro corporativo	Perímetro consolidado	Perímetro corporativo
Desglosados por género				
Mujeres	35,4	39,8	38,1	39,1
Hombres	36,3	41,5	36,8	38,1
Desglosados por edad				
<30 años	64,2	69,7	66,8	68,9
entre 30-50 años	30,4	35,0	33,9	33,9
>50 años	16,0	19,7	19,6	19,6
Desglosados por categoría profesional				
Top Management	8,3	9,9	12,4	13,2
Middle Management	17,3	18,8	17,5	17,9
Staff	40,3	45,5	42,3	43,4
Total	**35,9**	**40,6**	**37,5**	**38,6**

Los datos del ejercicio 2022 han sido reexpresados conforme a unos nuevos tramos por edad, no afectando al reporte de la totalidad del dato, únicamente a su presentación y desglose.

Tasa de rotación voluntaria por Región (en %)

	2023			2022			Variación total (en %)
	Mujeres	Hombres	Total	Mujeres	Hombres	Total	
Perímetro consolidado							
Headquarters	9,1	12,8	10,7	13,3	10,1	11,8	-9,3 %
Región América	38,6	37,6	38,1	41,5	39,2	40,4	-5,7 %
Región Norte de Europa	27,8	27,6	27,7	33,6	31,5	32,6	-15,0 %
Región Sur de Europa	14,6	14,1	14,3	12,4	14,9	13,6	5,1 %
Total	**23,0**	**22,7**	**22,8**	**25,1**	**24,8**	**25,0**	**-8,8 %**
Perímetro corporativo							
Headquarters	9,1	12,8	10,7	13,3	10,1	11,8	-9,3 %
Región América	42,3	38,9	40,6	43,7	39,7	41,7	-2,6 %
Región Norte de Europa	28,0	28,5	28,2	32,2	31,1	31,7	-11,0 %
Región Sur de Europa	17,5	17,7	17,6	14,9	16,9	15,9	10,7 %
Total	**24,8**	**24,6**	**24,7**	**25,8**	**25,5**	**25,7**	**-3,9 %**

Tasa de rotación no voluntaria por Región (en %)

	2023			2022			Variación total (en %)
	Mujeres	Hombres	Total	Mujeres	Hombres	Total	
Perímetro consolidado							
Headquarters	14,3	11,1	12,9	11,6	6,7	9,3	38,7 %
Región América	5,4	7,9	6,6	6,6	9,4	8,0	-17,5 %
Región Norte de Europa	8,3	11,2	9,7	9,3	9,8	9,5	2,1 %
Región Sur de Europa	18,6	18,1	18,3	18,9	15,3	17,2	6,4 %
Total	**12,4**	**13,7**	**13,0**	**13,0**	**12,0**	**12,5**	**4,0 %**
Perímetro corporativo							
Headquarters	14,3	11,1	12,9	11,6	6,7	9,3	38,7 %
Región América	8,4	12,9	10,6	6,7	9,3	8,0	32,5 %
Región Norte de Europa	9,3	11,6	10,4	9,4	9,7	9,6	8,3 %
Región Sur de Europa	22,4	23,0	22,7	19,2	16,5	17,9	26,8 %
Total	**15,0**	**16,9**	**15,9**	**13,3**	**12,5**	**12,9**	**23,3 %**

** Se entiende por salidas no voluntarias los despidos en su totalidad independientemente de su causa (causas objetivas tales como cierre de hoteles o finde de contrato y por causas derivadas de despidos disciplinarios.*

La variación en la tasa de rotación se debe a la realidad actual. Con motivo de la pandemia se llevaron a cabo medidas dentro del plan de contingencia y no se produjeron casi contrataciones temporales. Durante este ejercicio, por la reactivación del negocio y tras eliminar las medidas del plan, se han retomado las contrataciones temporales (revisar con los resultados que se obtengan, pero a priori no debería variar en exceso respecto a 2022)

Para el cálculo de las salidas no voluntarias, se han considerado la totalidad de despidos independientemente de su causa (causas objetivas tales como cierre de hoteles o finde de contrato y por causas derivadas de despidos disciplinarios.

Salidas no voluntarias

	Perímetro consolidado			Perímetro corporativo		
	2023	2022	Variación (en %)	2023	2022	Variación (en %)
Por género						
Mujer	225	182	23,6 %	261	218	19,7 %
Hombre	320	209	53,1 %	359	243	47,7 %
Por edad						
<30 años	186	137	35,8 %	207	169	22,5 %
30 - 50 años	284	185	53,5 %	327	214	52,8 %
> 50 años	75	69	8,7 %	86	78	10,3 %
Por categoría profesional						
Top Management	12	4	200,0 %	13	4	225,0 %
Middle Management	64	39	64,1 %	72	44	63,6 %
Staff	469	348	34,8 %	535	413	29,5 %
Total	**545**	**391**	**39,4 %**	**620**	**461**	**34,5 %**

Los datos del ejercicio 2022 han sido reexpresados conforme a unos nuevos tramos por edad, no afectando al reporte de la totalidad del dato, únicamente a su presentación y desglose.

Horas de absentismo

	Perímetro consolidado		Perímetro corporativo	
	2023	2022	2023	2022
Accidentes	68.432	69.525	85.614	77.268
Enfermedades	983.727	921.119	1.096.100	1.048.201
Total	**1.052.159**	**990.644**	**1.181.714**	**1.125.470**

**Se calcula sobre días hábiles de trabajo.*

Tasa de absentismo (en %)

	Perímetro consolidado		Perímetro corporativo	
	2023	2022	2023	2022
Accidentes	0,3	0,3	0,3	0,3
Enfermedades	3,9	4,2	3,9	4,1
Total	**4,2**	**4,5**	**4,2**	**4,4**

**Se calcula sobre días hábiles de trabajo.*

Atracción de Talento

Con el objetivo de dar a conocer la marca empleadora de NH Hotel Group, así como, las oportunidades de empleo y carrera profesional que ofrece la Compañía, al mismo tiempo que se contribuye a la empleabilidad del talento joven en el sector, durante el 2023 la Compañía ha participado en 44 ferias de empleo y eventos en universidades y escuelas de hostelería a nivel global.

En Europa, NH Hotel Group ha visitado más de 25 Universidades, en su gran mayoría en los países de España, Francia, Países Bajos, Portugal y Suiza. Estas visitas han estado principalmente centradas en la participación en ferias de empleo y entrevistas a los alumnos, presentaciones de Compañía y eventos de reclutamiento con otras empresas del sector.

Además, NH ha participado en nuevas ferias de empleo de escuelas de reconocido prestigio, con el objetivo de dar respuesta a la creciente necesidad de talento joven que quiera hacer carrera en hoteles de lujo, segmento en plena expansión en la Compañía. Estos eventos han sido una excelente ocasión para conectar con talento joven que se encuentra en la búsqueda de prácticas profesionales, o en sus últimos años de estudios para encontrar una oportunidad profesional.

En América, se ha visitado un total de 17 universidades y escuelas de hostelería tanto en Argentina, como en Colombia y México. Estas visitas han consistido principalmente en la presencia en universidades locales para promover el programa de prácticas profesionales y ofrecer así oportunidades a los estudiantes.

Se ha puesto en marcha con estos estudiantes el programa de prácticas "NH INHtership Trainee program" que tiene como objetivo desarrollar talento profesional en hotelería y turismo para potencializar desarrollo y disponibilidad de talento clave. El INHtership Trainee Program responde al compromiso de la organización con el desarrollo de futuros profesionales, que hagan que el hotelería siga siendo protagonista del crecimiento de la sociedad en Latinoamérica. Este programa consiste en una estancia de practica universitaria, en la cual los estudiantes podrán participar transversalmente en los diferentes procesos del negocio hotelero, teniendo contacto con todas las áreas que lo componen a través del entrenamiento y el ejercicio de labores particulares en cada una de ellas. Tendrán así la oportunidad de acelerar su desarrollo y prepararse para asumir los retos que se presentan en la vida profesional.

Employer Branding

NH Hotel Group se enorgullece de que sus *team members* sean la clave del éxito del negocio. Por ello, apuesta por consolidar la marca empleadora de la Compañía en todo el mundo, para atraer y motivar al mejor talento entre los *team members* y candidatos externos.

El Plan de *Employer Branding* a largo plazo busca, a través de una comunicación uniforme y coherente de la identidad y esencia de la Compañía, establecer una única cultura alrededor de sus valores de marca empleadora: *People*, *Passion* y *Challenge*. Para lograrlo, la Compañía continúa apalancando su estrategia en estos valores, tanto en las iniciativas dirigidas a consolidar el talento interno como en las enfocadas a atraer talento externo.

Además, durante 2023 se ha diversificado las acciones de *Employer Branding*, poniendo especial foco en la colaboración con las principales *Top Hospitality Schoo*l de Europa, donde NH Hotel Group ha asistido en representación de Minor Hotels creando una conexión directa con los alumnos de dichas escuelas y sirviendo de referencia en aquellos interesados en nuestra oferta hotelera, especialmente en la enfocada al sector del lujo.

Durante el 2023 se consolida la nueva estrategia de contenidos y secciones en redes sociales, dando un especial protagonismo a los *team members*, principalmente en la cuenta de Instagram, @nhhotelgroupcareers, cuyo número de seguidores superó los 10k. Los contenidos relacionados con *Employer Branding* y las acciones puntuales de captación de talento, se centralizan en el perfil corporativo de la Compañía en LinkedIn, aportando así una mayor solidez a la estrategia de contenidos, concentrando y maximizando su impacto.

En la diversificación de los contenidos de *Employer Branding* en redes sociales se encuentran diferentes temáticas como programas de desarrollo, formación, eventos de apertura, celebraciones de *team members*, ofertas de vacantes, reconocimientos y premios. La Compañía sigue apostando por la Sostenibilidad como una palanca cada vez más relevante en la captación y retención del talento, dando así una mayor visibilidad a los hitos en materia Compromiso Responsable y Sostenibilidad, así como las campañas de Voluntariado Corporativo bajo el lema *Together With Love*.

Además del valor de los contenidos publicados de forma orgánica, se ha promovido el *recruiting* a través de campañas segmentadas y definidas según público o zona geografía. Poniendo foco fundamentalmente en LinkedIn e Instagram como canales prioritarios de Social Media, la Compañía sigue pilotando la atracción de talento a través de TikTok en campañas generalistas de *recruiting*.

Memorable Dates	Memorable Dates continúa siendo el programa de reconocimiento que galardona los aniversarios más importantes (5, 10, 15, 20 y 25 años), así como la jubilación de *team members* de hoteles y oficinas centrales, en todas las Unidades de Negocio. En 2023 se ha celebrado dicha gala en reconocimiento a la trayectoria profesional dentro de la Compañía otorgándoles, para ello, DISCOVERY Dollars $ (D$) que podrán redimir en los hoteles de la Compañía.
Semana del Becario	La Compañía pone en marcha la iniciativa global "Intern Week" que tuvo lugar del 18 al 22 de septiembre de 2023 en todas las unidades de negocio. Durante esta semana, se llevaron a cabo diversas iniciativas para reconocer el papel esencial que desempeñan nuestros becarios.
Pack de bienvenida	Lanzamiento del *"welcome pack"* para nuevas incorporaciones: esta iniciativa se pone en marcha en septiembre de 2023 con el fin de potenciar el *engagement* de las nuevas incorporaciones desde el primer día en la Compañía con el objetivo de mejorar la Propuesta de Valor para los *team members*, uno de los pilares estratégicos del área de *People & Sustainable Business*.
Desayuno de bienvenida	Acción dentro del proceso de *Onboarding* para dar una bienvenida al nuevo *Team Member* de forma más acogedora e informal que facilite así la integración con el resto de *team members*
Fiesta de navidad para niños	Evento dirigido a los hijos de los *team members* de *Headquarters* y CRO en la época de Navidad. En el mismo se cuenta con animadores externos, un concurso de dibujo navideño y entrega de regalos a los asistentes.
Fiesta de navidad para *team members*	Se prepara un cóctel en uno de los hoteles de Madrid y Barcelona para los *team members* de Servicios Centrales y Hoteles en la época de Navidad. Se cuenta con la presencia del Comité de Dirección tanto de la región del Sur de Europa como de *Headquarters*

Diálogo social con Team Members

NH Hotel Group busca mantener un modelo de relaciones laborales responsables y positivas basadas en principios de diálogo, consulta y participación de los trabajadores.

Por ello, en octubre de 2015 se constituyó el Comité de Empresa Europeo (CEE) de NH Hotel Group como iniciativa de la Federación Europea de Sindicatos de Alimentación, Agricultura y Turismo (EFFAT) y a petición de las afiliadas de Italia, Bélgica y España.

Este CEE afecta a todos los centros de trabajo que la empresa tiene en el espacio económico europeo, y se realiza al amparo de la directiva 2009/38/CE, así como de su transposición a la legislación española. Su función principal es lograr un nivel de comunicación y diálogo social que posibilite, en un clima de recíproca confianza, el mutuo entendimiento en cuestiones de carácter transnacional que afecten a sus *team members*.

La cobertura de los *team members* de NH Hotel Group por Convenios Colectivos, en los que se incluyen generalmente aspectos relacionados con la Seguridad y Salud de los *team members*, varía según las diferentes Unidades de Negocio.

Team Members cubiertos por convenio por Unidad de Negocio (en %)*

	Perímetro consolidado		Perímetro corporativo	
	2023	2022	2023	2022
Headquarters	100	100	100	100
Región América**	66	43	62	39
Región Norte de Europa	91	91	87	87
Región Sur de Europa	100	98	100	98
Total	**91**	**87**	**89**	**85**

**Datos a 31/12/2023*

***En Colombia se ha considerado el Pacto Colectivo formado entre la empresa y los team members*

Team Members cubiertos por convenio por país (en %)

	Perímetro consolidado	Perímetro corporativo
Alemania	99 %	99 %
Argentina	79 %	79 %
Austria	100 %	100 %
Bélgica	100 %	100 %
Chile	— %	— %
Colombia	100 %	100 %
Dinamarca	100 %	100 %
Ecuador	— %	— %
Eslovaquia	— %	— %
España	100 %	100 %
Estados Unidos	76 %	76 %
Francia	100 %	100 %
Hungría	— %	— %
Irlanda	— %	— %
Italia	100 %	100 %
Luxemburgo	100 %	100 %
México	47 %	48 %
Países Bajos	93 %	94 %
Portugal	100 %	100 %
Reino Unido	— %	— %
República Checa	— %	— %
Rumanía	100 %	100 %
Suiza	100 %	100 %
Uruguay	75 %	75 %
Total	**91 %**	**89 %**

**Los países en los que el porcentaje es del 0% es debido a que en esos países no existen los convenios colectivos.*

***En Colombia se ha considerado el Pacto Colectivo formado entre la empresa y los Team Members.*

Comunicación interna

Durante el 2023, la Comunicación Interna ha continuado siendo una de las palancas clave para generar y mantener el compromiso interno de los *team members,* posicionándose además como una potente herramienta de gestión del cambio y de alineación con los objetivos estratégicos de la Compañía.

En un año de grandes hitos dentro de la Compañía, se ha hecho aún más imprescindible acompañar todos esos logros y darles visibilidad interna para generar un mayor compromiso y orgullo de pertenencia entre los *team members.*

En 2023, y tras el análisis de la información de los *focus groups r*ealizados el año anterior, la Compañía lanza su nueva estrategia de Comunicación Interna. Esta estrategia incluye el rediseño de los canales de comunicación interna, dando una nueva identidad visual a las grandes áreas internas que generan comunicaciones, aportando coherencia y claridad a los *team members* sobre la tipología y emisores de la información. Este relevante proyecto, también incluye la integración de un módulo de envíos y segmentación de audiencias en la propia herramienta de maquetación de comunicaciones. Esto permite optimizar los *targets* impactados por las comunicaciones, así como la obtención de métricas básicas para medir el impacto de la comunicación interna.

Además, se ha revisitado la APP de empleados y se ha trabajado en su actualización, que entre otras novedades contempla un renovado l*ook & fee*l, un *feed* de noticias globales y locales y la integración con el módulo de métricas globales de Comunicación Interna, que ofrecerá una visión clara del consumo de información y las preferencias de los *team members.*

Principales proyectos de comunicación interna en 2023

MyNH App	Durante el año 2023, NH Hotel Group vuelve a optar por las herramientas digitales para comunicarse con sus *team members.* Los nuevos modelos de trabajo híbrido que empiezan a formalizarse, así como un predominio de *team members* que trabajan en hoteles, sin un puesto fijo de escritorio, convierten a la APP en la mejor alternativa para estar conectados con los *team members*, manteniéndoles puntualmente informados y generando así un mayor compromiso.
Canal "TELL THE WORLD"	Durante el año 2023 nuestro canal estrella, *Tell The World*, ha visto renovada su imagen. Como parte del rediseño de los canales internos, nuestro referente de comunicación interna ha estrenado una nueva cabecera, nuevas secciones y todo ello con un lenguaje mucho más cercano y audiovisual. Nuevas secciones que ponen al empleado en el centro, sin dejar de lado información sobre nuevas aperturas de Minor Hotels y proyectos vinculados a las prioridades estratégicas de la Compañía.
TOWN HALLS VIRTUALES & CANAL CEO	El formato Town Hall se consolida tanto desde la perspectiva de la visibilidad de líderes, como dentro del marco de alineación y compromiso de los *team members* con las prioridades de la Compañía. Los Town Halls híbridos, es decir, presenciales y retransmitidos en directo via *streming*, cuentan con la presencia puntual de los distintos líderes de la Compañía quienes comparten los hitos más relevantes desde sus respectivas *management areas*.
COMUNICACIONES 'SUSTAINABLE BUSINESS' & 'TOGETHER WITH LOVE'	Desde el área de Comunicación Interna se pone en valor y se visibiliza el compromiso de la Compañía con la sostenibilidad y su posicionamiento de liderazgo en la industria en materia de excelencia sostenible. Además del relanzamiento de su sección en la newsletter mensual *Tell The World,* se lanza un nuevo canal de comunicación interna dedicado: *"Up for Planet and People"*, a través del cual se comparten las iniciativas sostenibles que la Compañía promueve. El área de *Sustainable Business* ha promovido iniciativas especiales de Voluntariado Corporativo bajo su programa *'Together With Love'*. Estas iniciativas continúan teniendo una gran acogida entre los *team members* de la Compañía, poniendo su vocación de servicio a disposición de aquellos que más lo necesitan.

Flexibilidad y conciliación laboral

Para NH Hotel Group, uno de los pilares fundamentales donde pivota la atracción y retención del talento es la conciliación de la vida personal y profesional, que se materializa en la búsqueda de un equilibrio entre las necesidades e intereses de los t*eam members* y los de la Compañía.

La cultura de NH Hotel Group ha venido evolucionando en los últimos años hacia un esquema de mayor flexibilidad y conciliación gracias al Proyecto *'New Way of Working'* que arrancó hace varios años. En septiembre 2021, forzado por las circunstancias de pandemia, este proyecto de modelo híbrido de trabajo arrancó en las diferentes oficinas centrales de cada región y durante el ejercicio 2022, se mantuvo e introdujo mejoras al modelo de trabajo híbrido, hacia el cual, la Compañía transitó de manera rápida, eficiente y sostenible. Dicho modelo se ha mantenido a lo largo del 2023.

Durante el ejercicio 2023 este modelo híbrido de trabajo se ha mantenido, permitiendo a sus *team members* elegir si desean adherirse a esta modalidad de trabajo de conformidad con sus necesidades. De esta forma ha sido necesario definir y firmar un acuerdo por parte de la Compañía y cada *team member* de Servicios Centrales. Todo ello ha permitido la correcta y efectiva implementación de acuerdo con la normativa laboral exigible.

Este modelo híbrido tiene las siguientes características en *Headquarters*:

- Un mínimo de 3 días presenciales en la oficina y 2 en modalidad de teletrabajo, a distribuir de lunes a viernes, acorde a la naturaleza de la función.
- Para facilitar la comida durante los días de oficina, la Compañía decidió hacer entrega a los *team members* de *Headquarters* de una Ayuda Comida de 112€ al mes (excluido julio y agosto).
- Con la finalidad de hacer más segura la asistencia a la oficina, se han aprobado medidas adicionales de higiene y seguridad, como son medidores de CO2 en todas las plantas y salas de reuniones, purificadores de aire con filtrado de partículas, etc.

Adicionalmente, un ejemplo de claro éxito de ello ha sido la firma de un acuerdo de teletrabajo entre la Compañía y los representantes de los trabajadores en la oficina de la Central de Reservas (CRO) ubicada en Madrid, donde alrededor de 200 agentes de reservas disfrutan ya de un esquema de 5 días a la semana de trabajo en remoto, conservando la posibilidad de acudir a la oficina, previa solicitud, si así lo desean.

Asimismo, la Compañía, con el objetivo de optimizar sus procesos y ser más ágil, quiere reforzar la importancia de dirigir y organizar reuniones eficaces por lo que lanza su campaña *"Effective Meetings",* basada en los siguientes pilares: "Pregúntate si es necesaria la reunión/el email, establece un orden del día, limita el número de asistentes a las reuniones, cíñete a la hora, mantén la concentración, termina con un plan de acción".

Por tanto, todo este programa de medidas ha permitido a NH Hotel Group continuar con su actividad, facilitando a sus *team members* un plus de conciliación gracias al modelo híbrido de trabajo, potenciando el vínculo de confianza y el *engagement*.

Principales medidas de conciliación y flexibilidad y otros beneficios sociales

Exámenes en horario laboral	Preaviso con una antelación de 48 horas y justificante de asistencia.
Cumplimiento de un deber inexcusable de carácter público y personal	La Compañía concede el tiempo indispensable para su realización.
Técnicas de reproducción asistida	Cualquier profesional en tratamiento de técnicas de reproducción asistida tiene derecho a ausentarse del trabajo, previa justificación.
Nacimiento o adopción	La Compañía ofrece: ■ Garantía de un permiso retribuido para las gestiones previas a las adopciones internacionales. ■ Posibilidad de una excedencia de 4 a 6 meses para las personas en trámites de adopción internacional, con reserva de puesto de trabajo. ■ Posibilidad de unir el permiso de paternidad a las vacaciones, para facilitar el desplazamiento del otro progenitor/a cuando el hijo/a haya nacido fuera de España. Cabe señalar que el 100% de los *team members* tienen derecho a la baja por paternidad/maternidad. Durante el ejercicio 2023 un 2 % de team members han ejercido dicho derechos (3 % mujeres 1 % hombres)*.
Fomento de la contratación de mujeres víctima de violencia de género	Prioridad en la contratación de mujeres que acrediten su condición de víctimas de violencia de género, en igualdad de condiciones.
Movilidad geográfica	Preferencia en la movilidad geográfica por motivos de cuidados de personas dependientes (menores y familiares).
Fomento de las nuevas tecnologías	Uso e impulso de las nuevas tecnologías de la información (videoconferencias, etc.) siempre que sea posible, para evitar continuos viajes o desplazamientos.
Flexibilidad horaria/ conciliación y jornada intensiva	Flexibilidad horaria en entrada y salida. Jornada intensiva en verano y durante todos los viernes del año, en Servicios Centrales, en aquellos departamentos en los que organizativamente es posible. La Compañía trabaja para que los *team members* tengan su tiempo de descanso una vez terminada su jornada laboral. Durante el año 2023, se ha puesto en marcha una funcionalidad dentro de Outlook para limitar el envío de correos electrónicos fuera del horario laboral. En concreto, antes de enviar un mail fuera de horario laboral, se requiere al empleado para que evalúe si realmente es necesario enviarlo en ese momento, o puede esperar al día siguiente dentro del horario laboral.
Programa de descuentos	Acceso a un programa de descuentos y precios exclusivos en una amplia gama de productos, servicios y ocio de forma online a través de la plataforma de Coperama.
Oficina bancaria Virtual	Oficina bancaria Virtual, que ofrece productos y servicios financieros en condiciones ventajosas a *team members* y *exteam members*, además de repartir proporcionalmente cada año el 50% de los beneficios que haya generado. 135 *team members* de la oficina central y la CRO ya son clientes de esta oficina.
Payflow	Proyecto del cobro de anticipo de nómina que permite al empleado cobrar cuando quiera de forma instantánea.
Payflex	El Plan de Retribución Flexible es un sistema de retribución personalizado por el cual cada empleado decide voluntariamente cómo percibir su retribución total anual para que se adapte a sus necesidades personales y familiares en cada momento. Al ser voluntario, puedes percibir tu retribución como hasta ahora, o bien, elegir una nueva distribución entre tu nómina y los productos y servicios que NH te ofrece: vales guardería, tarjeta restaurante, tarjeta transporte, seguro médico, formación o compra de días de vacaciones.
GoFluent	Plataforma online de aprendizaje de hasta 12 idiomas que se ha puesto a disposición de los *team members* de *Headquarters* y región del Sur de Europa con la finalidad de mejorar específicamente su nivel de inglés

**Dato en headcounts*



NH Collection Frankfurt
Frankfurt, Alemania

NH | HOTEL GROUP
PART OF
MINOR
HOTELS

12.2

UP FOR PEOPLE

CLIENTES

CLIENTES UP FOR PEOPLE

NH Hotel Group proporciona un servicio excelente y una oferta innovadora, e invita a sus clientes a participar e involucrarse en los compromisos éticos, sociales y ambientales.

Modelo comercial de NH Hotel Group

"The responsable way of working": una nueva manera de hacer negocios"

La estrategia comercial, basada en la filosofía *Customer Centric*, se fundamenta en la experiencia, la especialización y la cercanía que se ha generado con los clientes a través de los años, para ofrecer un servicio de la más alta calidad. Con ella se logra mejorar la capacidad de evaluación del coste de oportunidad real en cada momento, impactando en la estrategia global de la Compañía y en la aceleración de su crecimiento.

Durante los últimos años, se han liderado proyectos para la optimización y desarrollo comercial de la Compañía con varios objetivos:

- Evolución del modelo comercial, con un claro enfoque hacia al segmento B2B tanto a través de la adquisición de este tipo de cliente, como su posterior desarrollo y fidelización.
- Desarrollo y evolución de la propuesta de valor para el segmento de lujo, capitalizando los nuevos *assets* a través de la marca Anantara Hotels, Resorts & Spas, que cuenta con un gran reconocimiento en el mercado, y los resorts con foco en la marca Tivoli Hotels & Resorts.
- Apuesta por la capitalización en los avances tecnológicos para asegurar mayor eficiencia, y dotar a los equipos comerciales con las herramientas necesarias para mejorar la experiencia del cliente y maximizar la rentabilidad.

The Responsive Way of Working es una oportunidad para acelerar la capacidad de negocio de la Compañía que guiará la evolución para la adaptación tanto hacia los clientes del futuro como los del presente. Se centra en crear nuevas herramientas digitales, impulsar el crecimiento y fortalecer la conexión con los clientes. Adaptando el servicio a la era digital para crear nuevos procesos, formas de trabajar e identificar oportunidades de desarrollo, permitirá mejorar la eficiencia y ofrecer una experiencia mucho más personalizada y de calidad acorde a las nuevas necesidades de los clientes.

Uno de los principales proyectos lanzados en los últimos años es NH PRO, solución digital designada para los clientes B2B (agencias, empresas, y organizadores de eventos) que garantizan un servicio especializado, un compromiso hacia la innovación, donde la Compañía ofrece sus servicios para cumplir con las expectativas de los clientes, en cualquier parte del mundo.

Adicionalmente, dentro de la evolución del modelo comercial, se está creando un enfoque hacia la definición de un modelo óptimo, que permita el desarrollo de sinergias (*cross-selling)* con Minor Hotels para promover planes de acción más transversales, adaptados a cada mercado, impulsando el crecimiento de NH Hotel Group tanto en nuevas geografías como en las tradicionales, aumentando la demanda y reduciendo la estacionalidad.

Así, la cohesión entre la cultura de servicio que caracteriza a NH Hotel Group y el paso hacia la digitalización aumenta la capacidad de identificar nuevas oportunidades e impulsa el crecimiento como profesionales, como líderes y como organización.

Experiencia para clientes individuales y profesionales

Como estrategia de Compañía, NH Hotel Group apuesta por definir su experiencia de cliente para cada marca bajo cuatro principales pilares:

- Sostenibilidad.
- Digitalización.
- Personalización.
- Eficiencia y facilidad de procesos de cliente.
- Innovación y adaptación a tendencias de consumidor.

La metodología de la definición de la experiencia parte siempre del análisis del *customer journey,* la identificación de los "momentos de la verdad" para el continuo rediseño e implementación de proyectos, así como la monitorización de su aceptación.

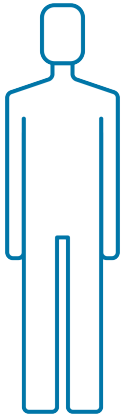
En los últimos años, como consecuencia de la nueva estrategia de negocio de la Compañía, se han asentado las bases de calidad que caracterizan a NH Hotel Group.

Principales iniciativas en 2023

Click & Meet	Dentro de la apuesta constante de la Compañía por la digitalización de los servicios, nuestra web para profesionales, NH PRO (nhpro.com), lanza Click & Meet, una nueva funcionalidad para reservar online espacios de reuniones y eventos, que permite a los profesionales acceder en tiempo real a información de precios y disponibilidad, además de obtener confirmación inmediata de la reserva para salas de hasta 20 personas.
Duetto autopilot	Duetto es un sistema novedoso que ayuda a gestionar el beneficio. En base al *pickup/ forecast* /datos históricos, lleva a cabo unas recomendaciones de precio, con el fin de optimizar los ingresos. Gracias a *autopilot,* las recomendaciones se lanzan automáticamente a TMS y a los canales conectados 3 veces al día. De este modo se optimizan ingresos, el *workload* de los *revenue managers* y se mejora el *time to market.*



Avani Frankfurt City Hotel
Frankfurt, Alemania



EXPERIENCIA DEL CLIENTE

Proceso de reserva

Confirmación de la reserva
Email de bienvenida 24h
FASTPASS: Check-in online

Hacia la habitación

Ascensor
Elementos de accesibilidad

F&B

Restaurantes
Servicio de habitaciones
Desayuno

Lobby life

Lobbies alive
Espacios de trabajo
Espacio para F&B
Espacios de ocio

Check out

Check out en recepción
(Tablets in Reception)
Check out Online

Llegada al hotel

Check-in (Tablets in Reception)
Lobby impact
Pet Friendly
Sensory Branding

En la habitación

Entrada
Cama
Espacio de trabajo
Mobile Guest Service
Minibar
Información del hotel
TV / Chromecast
Amenities
Ducha

Deportes

De interior
De exterior

Sala de reuniones

Social
NH+ Business Program
NH meeting

Tras la estancia

Encuesta de calidad

Iniciativas para mejorar la calidad de la experiencia para clientes individuales

FASTPASS

Esta iniciativa permite a los clientes la posibilidad de realizar el Check-in online, Choose Your Room y Check-out online. Pone en manos del cliente todo el control sobre su estancia, permitiéndole elegir su propia habitación explorando el plano arquitectónico del hotel. Asimismo, las funcionalidades de check in online y check out online permiten digitalizar ambos procesos, reduciendo el uso de papel y haciendo que los huéspedes puedan realizar ambas interacciones cómodamente desde su smartphone, tablet o PC. Se trata de un proyecto en constante evolución y mejora. En este año 2023 se han aplicado varias mejoras y novedades al proceso de online check-in, por ejemplo se ha activado este servicio para canales externos como Booking.com y Expedia, se ha ampliado su visibilidad en toda la web de NH y mejora el proceso de forma que se optimizará la conversión (acortando el proceso y haciéndolo más eficiente para evitar abandonos). FastPASS continuará evolucionando en el futuro con el análisis e incorporación de nuevas tecnologías que permitan dar pasos más allá sobre estos servicios como biometría y reconocimiento facial o llave digital. Esté último servicio de llave digital se encuentra en fase piloto actualmente, por lo que se ha planificado poder lanzarlo en algunos de nuestros hoteles durante 2024.

Tablets en Recepción:

Con el fin de continuar a la vanguardia de la innovación y ofrecer los mejores servicios a sus clientes, esta propuesta agiliza los procesos de check-in y check-out, mejorando los touchpoints, tanto a nivel operativo, como experiencial, al digitalizar todas las fases de esos procesos.

Este proyecto permite a los huéspedes realizar el check-in y el check-out a través de una tablet conectada a los PMS, de manera que:

- Se facilita la revisión de los datos de su reserva, datos de contacto o facturación sin necesidad de imprimir papel y corrigiendo posibles errores en el mismo momento.
- Posibilidad de actualizar la política de RGPD y NH DISCOVERY desde la propia tablet.
- Firmar la ficha de registro y de policía (si aplica) desde este dispositivo (firma digital).
- Digitalizar los procesos de check-in y check-out.

Consiguiendo los siguientes objetivos:

- Mejorar la experiencia del cliente.
- Conseguir unos procesos paper free.
- Mejorar la calidad de nuestro CRM y mejorar la captación de NH DISCOVERY.
- Digitalizar el proceso de almacenamiento de datos de cliente (RGPD/Policía).
- Mejorar la eficiencia de estos procesos.

Durante el 2023 hemos realizado un segundo despliegue, alcanzando los siguientes hitos:

- Más de 100 hoteles con el proyecto Tablets in Reception implementado.
- Más de 300 tablets implementadas.
- Realizadas más de 20 formaciones a los equipos operativos.
- Proyecto implementado en las marcas NH Hotels, NH Collection, nhow, Avani y Anantara.
- Proyecto implementado en 7 países diferentes (España, Italia, Bélgica, Holanda, Francia, Austria y Dinamarca).

Basándonos en el uso de *tablets in reception* a lo largo de 2023 y en comparación con un check in tradicional, gracias a este proyecto hemos podido ahorrar 1 hojas de papel A4 al año que se traducen en:

- Más de 50 árboles salvados.
- 7.300 kg. de madera salvada.
- 547,2 m3 de agua no consumida.
- 21.280 kWh de energía ahorrados.
- 10,032 tCO2eq no emitido a la atmósfera.

Para el ejercicio 2024, NH Hotel Group continuará apostando por este proyecto, con los siguientes objetivos:

- Calendarización de una 3ª fase de despliegue en los hoteles del grupo.
- Implementación *Wireless Tablet*, que permitirá realizar un *check in* más experiencial en lugares diferentes de la recepción.
- Mejoras en la usabilidad de esta solución.

Chromecast

El cambio en el consumo de medios audiovisuales es ya una realidad. Los medios digitales cada vez ganan más peso y la población más joven ya dedica más tiempo al consumo por streaming que al de la televisión tradicional.

Para adaptarse a esta tendencia desde NH Hotel Group se ha establecido como estándar para varias de sus marcas la incorporación de Google Chromecast para hoteles en las televisiones de las habitaciones. Esta solución permite al cliente enviar contenido desde su móvil, tableta o PC al televisor en el que esté conectado, para ver sus contenidos digitales favoritos.

Durante el ejercicio 2023 se ha trabajado en la implementación de *chromecast* en los hoteles de la marca Avani, Anantara y varios de nuestros nhow y Tivoli.

Mobile Guest Service

Dentro de la estrategia de digitalización y sostenibilidad de NH Hotel Group, la Compañía continúa apostando por *Mobile Guest Service.*

Mobile Guest Service es una PWA (Aplicación Web Progresiva) que permite digitalizar la información, servicios y funcionalidades que un cliente necesita durante su estancia en un hotel y abre un canal más para la comunicación o interacción ente el cliente y el equipo del hotel.

La plataforma incluye:

- Toda la información del hotel.
- Contenido útil: guías y consejos sobre la ciudad, prensa online.
- Reservas de servicios: spa, reservas de restaurantes, excursiones.
- Posibilidad de realizar peticiones de: room service, servicios adicionales en la habitación, limpieza, servicios VIP, entre otros.

A lo largo del ejercicio 2023 se ha continuado fomentando la implementación de Mobile Guest Service, encontrándose ya esta herramienta en 329 hoteles de todas las marcas presentes en todas las unidades de negocio del grupo.

Además de ello, se han realizado las siguientes mejoras:

- Mejora en las estructuras de contenido.
- Integración con el PMS de la Compañía para la mejora del reconocimiento del cliente.
- Formaciones trimestrales para la optimización de esta herramienta dirigidas al staff del hotel.

Pet friendly

Una experiencia completa para los clientes que viajan con sus mascotas. Esta nueva promesa operacional para mascotas ofrece a los huéspedes la certeza de que viajar a un hotel NH con su mascota es posible y cómodo, lo cual es especialmente relevante en la actualidad dado el creciente número de personas que deciden viajar con su mascota. La Compañía ofrece una política de mascotas homogeneizada a nivel mundial, convirtiéndose NH Hotel Group en una cadena de hoteles pet-friendly.

Además de ello, se ha implementado una propuesta de programa para mascotas exclusiva para los hoteles de la marca Anantara.

Sensory branding:

- Identidad musical: desde el área de experiencia se trabaja en la mejora continua por ello la Compañía cuenta con proyectos que ya en marcha sobre esta área, como es el caso del ambiente musical en los hoteles según la marca. Se dispone de un sistema que permite diseñar la música para generar ambientes cómodos y agradables en los hoteles, y además acorde a los valores y atributos de cada marca. Los ambientes musicales diseñados evolucionan a lo largo del día, para crear la atmosfera perfecta en cada momento, de forma que los clientes puedan relajarse, trabajar, comer o descansar siempre en un ambiente agradable. Durante este año 2023 se ha definido la identidad musical de las marcas Avani, Tivoli (diferenciando la propuesta de resorts, de la de urbano) y la mayoría de hoteles Anantara.

- Identidad Olfativa: desde el área de Experiencia se asegura la definición y correcta implementación del proyecto de aromatización de las zonas comunes de los hoteles. Se define para cada una de las marcas una identidad olfativa que ayude a generar un ambiente agradable y que genere un efecto de reconocimiento de la marca. A lo largo del ejercicio 2023 se ha desarrollado la identidad olfativa de las marcas Avani, Tivoli (diferenciando la propuesta de resorts, de la de urbano), nhow y para el caso de Anantara se ha replicado la fragancia definida para esta marca.

Producto sostenible

En línea con la política general de la Compañía, se sigue trabajando para proponer alternativas sostenibles a todos los elementos definidos en los estándares de los hoteles.

Brilliant Basics for rooms

Durante el ejercicio 2023 se ha trabajado en la actualización y redefinición de los Briliant Basics para las marcas NH Hotels y NH Collection. Los Brilliant Basics son aquellos productos clave en la experiencia de cliente durante la fase de estancia. Para esta redefinición se han tenido en cuenta los siguientes criterios:

- Feedback de clientes y clientes potenciales sobre la experiencia en habitación.
- Tendencias de consumo.
- Análisis del set competitivo por marca.
- Sostenibilidad y menor impacto negativo en el entorno.
- Expertise interno.

Siguiendo estos criterios se ha desarrollado una nueva propuesta de valor para las habitaciones de las marcas NH Hotels y NH Collection en la que prima el descanso y bienestar de nuestros huéspedes desde un punto de vista holístico incluyendo nuevos elementos que mejorarán la *bed experience, shower experience* y estancia general.

Iniciativas para mejorar la calidad de la experiencia para clientes profesionales

The Responsive Way of Working – re-lanzamiento del concepto paraguas de comunicación corporativa para clientes profesionales

Responsive Way of Working es la propuesta de valor de la Compañía para los segmentos profesionales B2B. The Responsive Way of Working – re-lanzamiento del concepto paraguas de comunicación corporativa para clientes profesionales.

El programa está relacionado con una filosofía que abarca los siguientes cinco pilares sobre los que se sustentan los servicios que ofrecemos:

- Punto de contacto: único para todos los hoteles para ofrecer servicios ágiles.
- Soluciones de pricing adecuadas para cada cliente basado en la flexibilidad de nuestros procesos.
- Experiencias únicas centradas en el cliente en todos nuestros hoteles y resorts.
- Amplio conocimiento de la industria gracias al equipo de expertos.
- Soluciones digitales inteligentes gracias a la apuesta por la innovación.

La digitalización de la experiencia on-line vía NH PRO.com

La plataforma online NHPRO.com es un único espacio digital exclusivo para profesionales, que tiene como objetivo simplificar y facilitar las tareas administrativas de los profesionales y dotarles de nuevas funcionalidades para desarrollar su negocio. Permite, entre otros, consultar información sobre la oferta de NH Hotel Group para profesionales, acceder a tarifas especiales, realizar reservas o planificar eventos.

NH PRO Blog – nuevos contenidos y funcionalidades

Una de las grandes novedades de la web NH PRO es su blog cuyo contenido se actualiza permanentemente en base a las últimas tendencias de mercado. Se trata de un espacio virtual donde se puede encontrar contenidos relevantes para los viajeros de negocio, artículos e inspiración relacionados con el mundo de los eventos, los viajes de negocio y la gestión de la vida laboral y personal. Desde 2022 el blog se encuentra disponible en los siete principales idiomas en los que opera la Compañía y durante 2023 se ha enriquecido y ampliado el contenido, con una atención especial para las últimas tecnologías, en particular una reflexión sobre el impacto de la Inteligencia Artificial.

Programa de beneficios dedicado a clientes profesionales NH+ Business Program

NH+ Business Program es un programa creado para empresas y autónomos con beneficios exclusivos. Cuantas más pernoctaciones realicen con la Compañía, más ventajas obtendrán. Entre otras, con NH+ podrán disfrutar, dependiendo de la categoría y reservando a través de la web profesional de NH (NHPRO.com), de hasta un 25% de descuento sobre las tarifas públicas, descuentos en los parkings, servicio de Wi-Fi premium, *late check* out o *early check in.*

Propuestas de valor para máxima personalización y exclusividad en el segmento NH Meetings: Full Buyout y Luxury Buyout

Se trata de una propuesta de NH Hotel Group que permite reservar un hotel completo o solo una parte del mismo para uso exclusivo. Una experiencia totalmente personalizada que garantiza la privacidad, seguridad y, sobre todo una experiencia memorable.

La experiencia puede ser disfrutada también en uno de nuestros hoteles de lujo para una experiencia completamente única donde la exclusividad, personalización y privacidad harán memorables cualquier ocasión.

Propuestas de valor Meetings & Events para disfrutar espacios al aire libre y entornos singulares: Outdoor Spaces y Singular Venues

Promoción de los hoteles a través de los espacios y las zonas para eventos de los que la Compañía dispone al aire libre, tanto si es una actividad corporativa como si se trata de una sesión creativa en equipo, una recepción o un acto social. Desde terrazas con vistas a la montaña o al mar, a enclaves urbanos, con azoteas, jardines y piscinas para encontrar el lugar perfecto en el que organizar una reunión o evento en todas nuestras unidades de negocio.

Además de los espacios Outdoor, la oferta de Singular Venues recoge los espacios únicos, sorprendentes y originales de los hoteles, donde poder crear eventos y experiencias memorables. La oferta incluye los hoteles con las mejores localizaciones que garantizan el éxito de los eventos corporativos.

Ofertas para viajeros de negocio de larga estancia: Extended stays

Extended Stays es una oferta especial para largas estancias a partir de 7 noches con descuentos de hasta un 35% y beneficios adicionales. La oferta responde a nuevos hábitos de viajes y el compromiso de minimizar la huella anual de carbono relacionada con el transporte en viajes corporativos de larga distancia en particular, extendiendo el viaje en ciertos proyectos.

Propuestas de valor para segmentos o industrias especificas: INCENTIVES & ENTERTAINMENT

INCENTIVES es la propuesta de valor que ofrece los servicios de los hoteles en los destinos más exclusivos para las Compañías y empresas que quieren incentivar y premiar a sus empleados o partners, a través de una experiencia inolvidable.

Refuerzo de la comunicación con los principales clientes profesionales vía participación en eventos profesionales y principales feria de la industria hotelera:

- *Fitur* es una de las ferias más importantes del mundo a nivel de turismo. Celebrada en Madrid durante la semana del 18 al 22 de enero 2023, los equipos de MINOR Europa y Americas tuvieron la oportunidad de re-encontrar clientes, medios y empresas del sector, y presentar las últimas novedades, productos y tendencias en el último año, incluyendo avances en las iniciativas y estrategia de Sustainable Business.

- *ITB*, una de las ferias internacionales de turismo mas importantes del mundo, volvió con mucha fuerza tras 3 años sin celebrarse, volviendo a niveles de asistencia de 2019. Del 7 al 9 de marzo el equipo de MINOR, tuvo la oportunidad de volver a reencontrarse con clientes de todas las partes del mundo.

- *Imex Frankfurt* es la feria de MICE más importante de Europa que se celebró del 23 al 25 de mayo. Como en años anteriores el equipo MINOR tuvo la oportunidad de celebrar más de 600 reuniones con nuevos y actuales clientes.

- *Business Travel Show Europe* tuvo lugar en Londres durante los días 28 y 29 de junio. Esta feria fue el lugar idóneo para los equipos comerciales de NH quienes re-encontaran clientes de toda Europa, proveedores y conocer las últimas tendencias del sector turístico.

- *GBTA* es una convención enfocada en el Business Travel celebrada en Dallas durante la semana del 13 al 16 de agosto 2023. Es uno de los eventos del segmento corporativo mas relevantes del continente americano, donde nuestra compañía contó con su propio espacio como expositor.

- *Minor International Roadshows* - Parte de nuestro equipo comercial tuvo la oportunidad de asistir a varios roadshows en mercados internacionales como Brasil, China, Korea, Japón e India principalmente durante el año 2023. Durante estos días, los equipos comerciales de MINOR Europa y Americas dieron apoyo a los equipos regionales, presentando las diferentes marcas del grupo a los *partners* locales relevantes en estos importantes mercados emergentes.

- *LTM Cannes, Americas y Asia* – el equipo tuvo la oportunidad de asistir a las diferentes ediciones de una de las principales ferias enfocadas en el *luxury travel*. Los equipos de MINOR Europa y Americas tuvieron la oportunidad de reunirse con compradores, agentes de viajes y medios de comunicación especializados en dicho sector, para presentar los hoteles del porfolio premium & luxury.

Otras iniciativas para mejorar la calidad y la experiencia

Innovación gastronómica

NH Hotel Group tiene una firme apuesta por la alta gastronomía, la innovación y la aplicación de las últimas tendencias del sector, por lo que el proceso de innovación y desarrollo de estándares gastronómicos exclusivos ha sido una constante en la Compañía.

Actualmente la Compañía mantiene una oferta gastronómica excepcional ofrecida por chefs galardonados con 10 estrellas Michelin entre todos ellos:

- Dabiz Muñoz, 3 estrellas Michelin con DiverXO en NH Collection Eurobuilding y GoXo en NH Collection Barcelona Constanza (hasta diciembre 2023).
- Paco Roncero, 2 estrellas Michelin con Paco Roncero Restaurante, en NH Collection Casino de Madrid.
- Randy Karman, 1 estrella Michelin, con White Room en Anantara Amsterdam Grand Hotel Krasnapolsky.
- Marcos Morán, 1 Estrella Michelin, chef asesor en Hispania Brussels, NH Collection Grand Sablon.
- Joachim Koerper, 1 estrella Michelin, con Seteis, en Tivoli Palácio de Seteais en Portugal.
- Tristán De Boer, 1 estrella Michelín, con su The White Room, en Anantara Grand Hotel Krasnapolsky Amsterdam en Países Bajos.
- Oliver Da Costa, 1 estrella Michelín en Seen Lisboa, en Tívoli Avenida Portugal.

En su afán por trasladar la sostenibilidad de sus productos y estándares, NH Hotel Group ha llevado a cabo diferentes iniciativas en el área de F&B, como por ejemplo la implementación de un nuevo proceso que incrementa la eficiencia en la gestión de los recursos y aprovechamiento de los excedentes de producción en cocinas.

Para ello, se ha comenzado a colaborar con diversas *start-ups* de comida que reutilizan estos excedentes dando salida al producto no consumido en el hotel.

En línea con el compromiso de fomentar la oferta sostenible en clientes, NH Hotel Group ofrece una oferta gastronómica atenta a las exigencias de sus clientes y del planeta. De cara al 2024, el departamento de F&B pondrá en marcha un plan quincenal para monitorizar los siguientes productos en todas las unidades de negocio:

- Productos km0.
- Potenciación de los productos de temporadas.
- Potenciación de Healthy Food.
- Utilización de packaging ecológico.
- Potenciación de la cocina vegana.
- Adopción de Free Food (productos libres de intolerancia, grasas trans y de azúcar).

Mejora en los canales directos de venta

NH Hotel Group ha demostrado su compromiso con la excelencia a través de una estrategia que valora tanto los canales directos como los indirectos para la comercialización de sus productos y servicios. Destaca el papel esencial de los hoteles, el *"Call Center"* y, especialmente, la web, que ha desempeñado un papel crucial en el año 2023 a la comercialización de sus productos y servicios a través de 51 *sites* y *microsites*, utilizando 23 idiomas y/o localizaciones idiomáticas.

Durante el 2023, el negocio generado a través de la página web de NH Hotel Group ha experimentado un notable crecimiento, consolidándose como uno de los principales canales de la compañía con un impresionante aumento de casi +25% en comparación con el año anterior.

Los cambios en los hábitos de consumo, tanto en el segmento B2C como en el B2B, han impactado en todas las regiones, canales, segmentos, marcas y dominios. El segmento B2B ha experimentado una aceleración significativa, mientras que el B2C ha ganado peso, destacando la evolución dinámica del canal directo web en comparación con los canales intermediados. Esto ha llevado a niveles de contribución históricamente altos, superando incluso la contribución del 2022, con el canal web representando cerca del 23% de las ventas totales de la compañía en el segmento B2C al cierre del año.

El compromiso de NH Hotel Group va más allá de la innovación; se centra en adaptar y personalizar las experiencias de los millones de clientes que visitan la web y la aplicación para mejorar el servicio y la usabilidad. La personalización, junto con la implementación sistemática de técnicas para la mejora de la conversión y usabilidad, con cientos de experimentos y test activos durante el 2023, ha resultado en mejoras de conversión web incluso de doble dígito en ciertos períodos. Este enfoque refleja el espíritu proactivo de la compañía hacia la mejora continua.

Programa de fidelización: NH DISCOVERY

Importancia de los programas de fidelización

Los programas de fidelización se han consolidado como una importante herramienta de negocio. Según estudios de mercado recientes, el 75% de los viajeros en Europa considera que los programas de fidelización son un factor influyen total o considerablemente a la hora de elegir un hotel.

Para NH, es una excelente manera de cultivar la relación con los clientes y, al mismo tiempo, ayudar a hacer crecer el negocio.

Beneficios de NH DISCOVERY

NH Hotel Group contaba con un exitoso programa de fidelización, NH Rewards. Desde junio de 2022, NH Hotel Group participa con su programa NH DISCOVERY, en la alianza GLOBAL HOTEL ALLIANCE (GHA) y su programa de fidelización GHA DISCOVERY.

De esta forma, más de 11 millones de miembros y los 350 hoteles en 30 países pasaron a formar parte de uno de los diez mayores programas de fidelización del sector hotelero a nivel global, sumando en su conjunto más de 25 millones de miembros y 800 hoteles.

El programa cuenta con 4 categorias: Silver, Gold, Platinum, Titanium y múltiples formas de progresar y beneficios desde la primera estancia, donde los miembros podrán acumular y redimir DISCOVERY Dollars (D$), que es el sistema de recompensas global donde 1 D$ es 1 USA$.

Además, esta alianza permite a los miembros acceder a *"Live Local",* que es la propuesta de *Local Offers & Experiences,* ofrecer momentos únicos y exclusivos que van más allá del destino y que ahora están disponibles en todo el porfolio de hoteles NH Hotel Group. Los miembros NH DISCOVERY podrán disfrutar de los mismos beneficios, en 35 marcas, en más de 800 hoteles y 100 países.

Con el apoyo de GHA DISCOVERY, se tiene acceso a una nueva base de clientes y oportunidades de ingresos de marcas cruzadas, a la vez que la Compañía ofrece nuevas experiencias de viaje a los miembros de programa. Asimismo, la integración en GHA, ayuda al posicionamiento de la Compañía en el segmento de hoteles upper-upscale y de lujo, donde la Compañía está creciendo.

Impacto social de NH DISCOVERY a nivel global

Para GHA DISCOVERY la conciencia social y la sostenibilidad ambiental son valores esenciales de las marcas de hoteles que contribuyen con la iniciativa y una de ellas son las marcas de NH Hotel Group.

En esta línea, NH Hotel Group participa en el programa global de fidelización GHA DISCOVERY, que ofrece a sus miembros la posibilidad de donar sus puntos DISCOVERY Dollar (D$) a causas específicas u organizaciones benéficas apoyadas por las marcas miembro.

En 2023, NH Hotel Group seleccionó a la fundación Make-A-Wish International como la organización benéfica apoyada por la marca, lo que le permitió recibir donaciones por valor de 7.473,67 USD (equivalentes a aproximadamente 6.820€).

Programa GREEN COLLECTION de GHA DISCOVERY

Green Collection es una cartera de hoteles del programa de fidelidad GHA DISCOVERY que demuestran su compromiso con la protección de las personas y el planeta. Certificados por organizaciones ambientales reconocidas, son pioneros en prácticas e iniciativas sostenibles que protegen el entorno natural y benefician a las comunidades locales en las que operan.

Cada propiedad de Green Collection ha obtenido al menos una certificación reconocida mundialmente de entidades líderes, como EarthCheck, Green Growth 2050, Green Key y Green Globe. Green Collection permite a los 24 millones de miembros de GHA DISCOVERY - los huéspedes de nuestra marca hotelera- tomar decisiones de viaje informadas y responsables basadas en sus valores, creencias y prioridades. 64 hoteles del porfolio operado por NH Hotel Group han sido incluidos en el programa de Green Collectiion de GHA Discovery.

Green Stay

Con el propósito de seguir asistiendo a las metas sostenibles y de sumar al reto común contra el cambio climático a escala mundial, Green Stay aspira a alinear la actividad de la Compañía con las directrices definidas a nivel europeo e internacional.

NH Hotel Group ha ampliado a la mayoría de sus hoteles su iniciativa "Green Stay", un servicio que se aplica a todos los hoteles de la Compañía. A través de esta iniciativa, NH ofrece a los clientes que se alojan más de una noche, la opción de declinar el servicio de limpieza de la habitación, contribuyendo al ahorro de agua, energía y otros recursos. Como recompensa a sus clientes, el hotel les ofrece un bono con una bebida de cortesía por cada día que participan en esta iniciativa.

Además de ello, se incluyen códigos QR en los materiales de comunicación de las habitaciones y baños referentes a uso de toallas y artículos de uso personal adicionales, apostando a la vez por el ahorro energético y además fomentar una comunicación digital, más rápida, transparente y eficaz.

App NH Hotel Group

La app de NH Hotel Group y su enfoque van más allá de ser una herramienta de servicio básico para los clientes. Además, durante su estancia los clientes pueden seguir utilizado "StayApp", una app especialmente diseñada para un mejor disfrute de la experiencia en el hotel.

En línea con el espíritu innovador de la Compañía, se utiliza la app móvil como herramienta diferencial clave, como laboratorio, para luego catapultar nuevos conceptos de manera masiva y multidispositivo, como el servicio FASTPASS, donde se puede realizar el check in online y escoger habitación a partir de un mapa virtual del hotel, anteriormente mencionado.

Medición de Calidad

NH Hotel Group trabaja en la mejora continua de la calidad de sus servicios con el objetivo de garantizar experiencias únicas y memorables en sus clientes. Para ello, es imprescindible la monitorización de la calidad percibida que permite la puesta en marcha de diversos planes de acción.

Es por ello que, los directores y responsables de calidad de cada región de NH Hotel Group realizan visitas de calidad de experiencia de cliente a la gran mayoría de los hoteles y principalmente a aquellos donde se identifican áreas de mejora, para desarrollar planes de acción y poner en marcha las acciones correctoras necesarias. La principal herramienta para efectuar controles de calidad en los hoteles de NH Hotel Group es una app para smartphone denominada Iristrace, que sigue siendo la herramienta de uso prioritario durante sus visitas.

Adicionalmente, durante el mes de abril de este año, NH Hotel Group ha llevado a cabo la implementación de un potente software para la gestión de la experiencia del cliente, "Review Pro". La herramienta permite monitorizar las reseñas de clientes a través de canales internos (encuesta a clientes) y de canales externos (plataformas online tales como Booking.com, TripAdvisor, Google entre otras). La herramienta proporciona un panel de control en tiempo real, todo en uno, para medir y responder a las opiniones de los huéspedes. Además, incluye un apartado específico de análisis semántico que permite analizar los conceptos que más impactan a los huéspedes y un apartado específico que facilita la comparación y evolución versus la competencia.

Principales indicadores de calidad

	2023	2022	Variación (en %)
Canales internos: valoración encuesta a clientes			
General	8,4	8,5	-1,2 %
Servicio F&B	8,5	9,0	-5,6 %
Nº de Valoraciones de encuestas a clientes	142.631	119.555	19,3 %
Canales externos: valoración plataformas online			
General	8,5	8,4	1,2 %
Servicio	8,9	8,4	6,0 %
Nº de Valoraciones en plataformas online	481.466	457.439	5,3 %



NH Collection Royal WTC Bogotá
Bogotá, Colombia

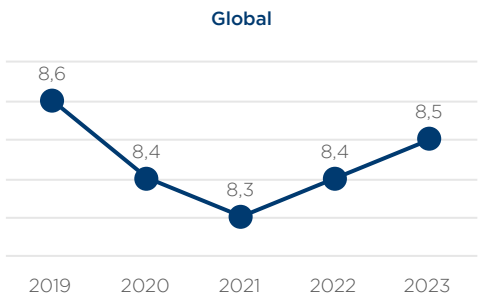
Impactos en la visibilidad y percepción de Calidad

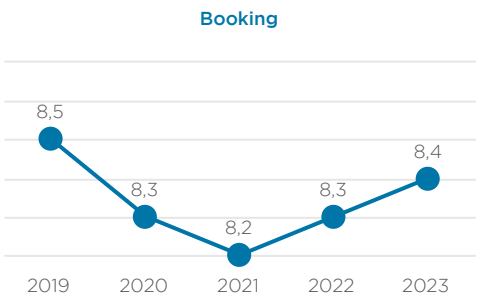
Durante este año, NH Hotel Group ha desarrollado una herramienta interna, *Advance Quality Report,* que complementa toda la información recogida por Review Pro, y que proporciona a los equipos una gran ayuda con las métricas de calidad, tanto para hacer análisis como para hacer predicciones.

Entre algunas de esas funcionalidades, está la de proporcionar ayuda para identificar cuáles son las áreas que más impactan en la experiencia de cliente, relacionar datos de ADR y Ocupación con resultados de calidad, seguimiento de objetivos y benchmarking entre los hoteles.

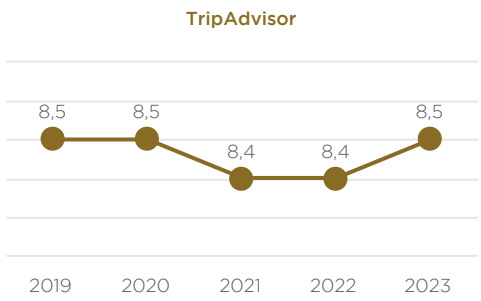
Estos esfuerzos, y muchos otros, han hecho que la percepción global a través de canales externos de la calidad de la Compañía haya crecido +0,1 puntos respecto al año anterior, situándonos en un 8,5, y creciendo por segundo año consecutivo desde que irrumpió la crisis sanitaria. Este crecimiento en las valoraciones Online viene impulsado por Booking.com, el sitio en el que más valoraciones recibe NH Hotel Group. Asimismo, Google Reviews y TripAdvisor completan el Top 3 en número de valoraciones.

Puntuación de calidad de NH Hotel Group en canales externos



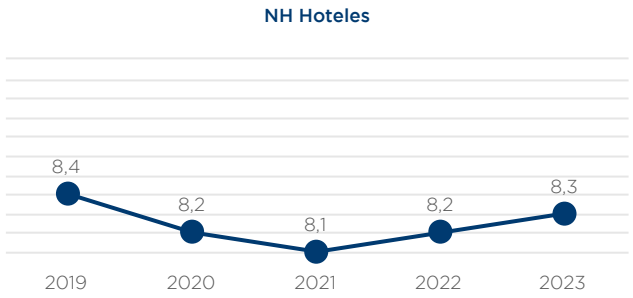


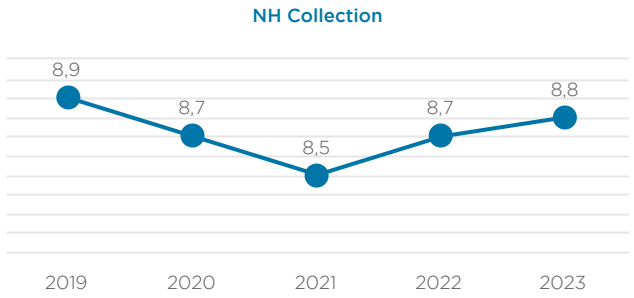


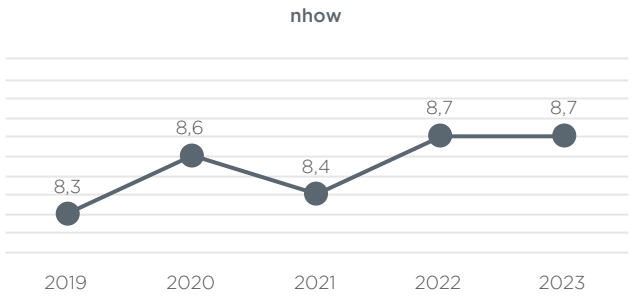


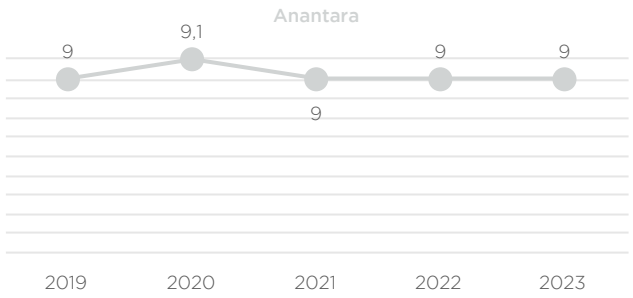
Respecto al dato por marca de percepción Online, destaca el crecimiento de Avani en +0,3 puntos y Tivoli en +0.2 puntos. Anantara sigue siendo la marca mejor valorada del Grupo con 9 puntos. NH Collection se sitúa como la segunda marca mejor valorada del Grupo (8,8) seguida de las marcas nhow y Tivoli con una puntuación media de 8.7 puntos. NH Hoteles ha mejorado al mismo ritmo que en el ejercicio anterior (+0,1 puntos), acercándose a la puntuación de pre-pandemia.

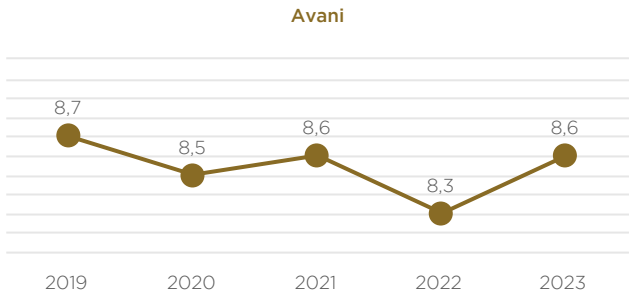
Puntuación de calidad de NH Hotel Group en canales externos

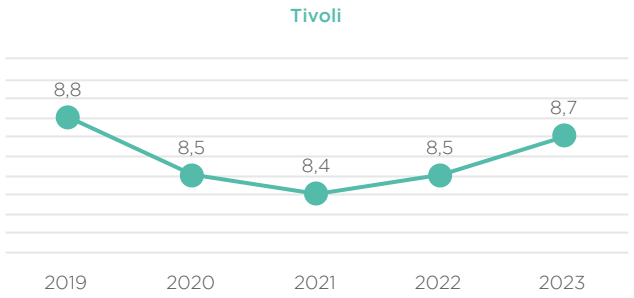












Centro Único de Atención al Cliente: área de Customer Care

El Centro Único de Atención al Cliente (CUAT) da soporte a los hoteles y a los clientes. Agrupada en las unidades de *Customer Care,* NH DISCOVERY y VIP Desk es el área encargada de brindar información sobre la Compañía y sus hoteles en todo el mundo, así como para responder a las preguntas, realizar reservas y atender las solicitudes de los clientes.

Durante el ejercicio 2023 el QUAT ha continuado consolidando su recorrido ampliando su capacidad de respuesta y mejorando el nivel de servicio. destacando su papel clave al asumir el incremento de contacto en los clientes, siendo un punto de contacto esencial para la Compañía por la implantación del nuevo programa de Fidelización (NH DISCOVERY).

El Centro Único de Atención al Cliente recibe información desde diversas fuentes, a través de contactos telefónico (Acceso Global +34 91 398 44 38) o bien vía correo electrónico (para más detalle de contacto: servicio de atención al cliente). A través de dichos canales los agentes atienden en más de 7 idiomas dando respuesta a las solicitudes y cuestiones que reciben de los clientes. Toda esta información es muy valiosa para la Compañía, la cual a través de herramientas de control interno permiten analizar la misma y con ello, mejorar los servicios ofrecidos al cliente.

Herramientas para la monitorización de las contactos recibidos

Módulo SAP Customer Care	Se trata de un módulo que permite el registro de cualquier interacción con el cliente desde el momento de la recepción de la reclamación. El cliente puede gestionar su reclamación desde una multitud de canales: correo electrónico, teléfono, web, hoteles, redes sociales...Los tipos de contacto se dividen entre comentarios o sugerencias, quejas, felicitaciones, peticiones, reclamaciones o incidencias técnicas.
Zendesk	Se trata de una herramienta que permite recibir los comentarios privados de los clientes a través de Redes Sociales (Facebook, Twitter) y se contesta al cliente a través de la misma plataforma, en algunos casos se le indica al cliente que por favor envíe adicionalmente todos los comentarios a la dirección de e-mail de Atención al Cliente si es preciso para la solicitud de más datos para tramitar su consulta, queja o cualquier otro comentario.
Review Pro	Se trata de una herramienta que permite monitorizar las reseñas de clientes a través de canales internos (encuesta a clientes) y de canales externos (plataformas online tales como Booking.com, TripAdvisor, Google entre otras). La herramienta proporciona un panel de control en tiempo real, todo en uno, para medir y responder a las opiniones de los huéspedes.

Adicionalmente a las herramientas de reclamación previamente citadas, existen en la Compañía hojas oficiales de reclamaciones, de acuerdo con la legislación vigente de cada país. Al respecto, cabe señalar que la Compañía hace un uso responsable de los datos personales recibidos.

En 2023, el área de Customer Care ha gestionado un total de 30.852 contactos desde el Centro Único de Atención al Cliente (ya sean felicitaciones, peticiones, sugerencias, quejas...); lo que supone un incremento de 5.059 contactos más con respecto a 2022.

Contactos recibidos por el área de Customer Care*

	2023		2022	
	Número	%	Número	%
Comentarios/Sugerencias	3.604	12 %	2.153	8 %
Felicitaciones	459	1 %	15	— %
Incidencias técnicas	0	— %	137	1 %
Quejas/ Reclamaciones	11.058	36 %	7.729	30 %
Solicitudes de información	15.731	51 %	15.759	61 %
Total Contactos	**30.852**		**25.793**	

**El alcance de estos datos incluye la totalidad de los hoteles del porfolio. No obstante, no se reportan las métricas desagregadas por perímetros de reporte ya que un número significativo de los contactos recibidos no pueden asignarse a un determinado hotel.*

A la hora de gestionar los contactos recibidos en el área de Customer Care, éstas se resuelven mediante una carta de disculpas aportando la resolución, la respuesta por parte del hotel o del departamento jurídico entre otras. Las respuestas a los clientes se han gestionado dentro del tiempo establecido en su gran mayoría, excepto en algunas ocasiones donde se han registrado picos de emails (con referencia a incidencia por la migración del programa o simplemente para pedir informaciones acerca del nuevo programa) que han tenido un impacto en los plazos de respuesta. Sin embargo, la Compañía continúa poniendo el foco en el cliente y su satisfacción.

Resolución aportada por contactos recibidos

	2023	2022
Respuesta a sugerencia/solicitud/comentarios	25.722	22.016
Compensación Puntos NH Discovery/ D$	14	117
Carga NH Discovery	62	419
Carta de disculpas	1.297	1.120
Respuesta desde el hotel	376	269
Reembolso	34	86
Bono de descuento	309	284
Carta de agradecimiento	144	9
Upgrade gratuito	2	16
Noche gratuita	0	2
Desayuno gratuito	0	1
Respuesta desde departamento legal	4	1
Otros	2.772	876
Error*	116	66
Ninguna (por duplicados)	0	511
Total	**30.852**	**25.793**

**Incidencias técnicas – resolución aportada desde IT.*



nhow London
Londres, Reino Unido

Salud y Seguridad de los Clientes

NH Hotel Group sigue manteniendo su compromiso para garantizar estancias seguras, promoviendo la seguridad e higiene a nivel global y en cada uno de sus hoteles y centros de restauración. Para la consecución de este compromiso, NH Hotel Group cuenta con el acompañamiento de técnicos y empresas colaboradoras en los distintos procesos, desde la limpieza y desinfección hasta la seguridad alimentaria.

La Compañía vela por que en todos los procedimientos de elaboración y servicios gastronómicos se cumplan con las normativas internacionales en materia de Análisis de Riesgos y control de puntos críticos en *Food&Beverage* (HACCP). Por último, las cocinas y los aparatos de cocina son higienizados siguiendo protocolos hospitalarios, asegurando así en todo momento una correcta desinfección y descontaminación. Para ello, NH Hotel Group tiene suscrito un acuerdo internacional con una empresa externa especializada en Seguridad e Higiene alimentaria (Diversey), que audita, verifica y garantiza el cumplimiento de dichas normas, así como los registros legales obligatorios, análisis en laboratorio de alimentos, formación continua a los equipos en materia de salud e higiene alimentaria y manuales de higiene específicos por centro.

Estos procesos son auditados de manera continua en todos los restaurantes y cocinas de NH Hotel Group. Así, todos los hoteles pasan controles periódicos de salubridad de alimentos por parte de Diversey. Su supervisión y acompañamiento es garantía absoluta de que se aplican óptimamente las medidas necesarias para la desinfección total de las instalaciones con protocolos específicos. De esta forma, cualquier fallo que un proveedor cometa implica que, sin entrar en consecuencia penales, deba corregirlo o atenerse a la automática rescisión del contrato con NH Hotel Group.

En esta línea, el Grupo apuesta por el bienestar de sus huéspedes a través de una diversidad de opciones sanas y saludables para cumplir con sus necesidades alimenticias. Asimismo, NH Hotel Group cuenta con diversas medidas cuyo objetivo es garantizar la salud y seguridad de sus clientes.

Medidas para la Salud y Seguridad de los clientes

Prevención frente a la legionellosis	De acuerdo con la normativa local, se realizan limpiezas, registros, analíticas, etc.
Análisis de potabilidad del agua sanitaria para consumo humano	Realización de analíticas anuales en diferentes puntos de consumo y acumulación del hotel.
Pruebas de Calidad de Aire Interior (CAI)	En algunos hoteles se llevan a cabo pruebas de Calidad de Aire Interior.
Mantenimiento de los aparatos elevadores	Todos los aparatos elevadores reciben un mantenimiento mensual y cada dos años son sometidos a inspecciones legales por parte de una entidad autorizada.
Mantenimiento de las instalaciones de protección contra incendios	Las instalaciones de protección contra incendios reciben un mantenimiento trimestral, además de las inspecciones legales periódicas por parte de una entidad autorizada.
Mantenimiento de las salas de calderas e instalaciones de climatización	Las salas de calderas e instalaciones de climatización reciben un mantenimiento mensual.
Mantenimiento de las instalaciones de baja tensión	Estas instalaciones reciben un mantenimiento anual, además de la realización, cada cinco años, de las inspecciones legales correspondientes por parte de una entidad autorizada.
Mantenimiento de las instalaciones de alta tensión	Estas instalaciones reciben un mantenimiento anual, además de la realización, cada tres años, de las inspecciones legales correspondientes por parte de una entidad autorizada.
Limpieza de las campanas de cocina, conductos y ventiladores de extracción	De forma anual, se procede a la limpieza de todas las campanas de cocina, conductos extractores y ventiladores de extracción para evitar posibles incendios en las cocinas de los hoteles.
Sistemas de extinción automática en cocinas	Se han instalado sistemas de extinción automática en las cocinas de los hoteles.
Contratos de desinfección, desinsectación y desratización (DDD) y de control de plagas	Realización de procedimientos de desinfección, desinsectación y desratización y de control de plagas evitar y prevenir posibles infecciones o plagas en los hoteles.
Mantenimiento de puertas automáticas	El mantenimiento de las puertas automáticas garantiza su funcionamiento en un posible caso de evacuación para evitar golpes y atrapamientos accidentales.
Cortinas de luz en puertas de ascensores	Incorporación de cortinas de luz en puertas de ascensores para evitar golpes al acceder a estos.

Accesibilidad en los hoteles

Fruto del compromiso de NH Hotel Group con la diversidad, inclusión y accesibilidad de los clientes en sus instalaciones, existen 342 hoteles, repartidos por todas las Unidades de Negocio que cuentan con elementos adaptados a necesidades especiales. NH Hotel Group sigue trabajando para que la accesibilidad llegue a todos los hoteles de la Compañía.

"El 98 % de los hoteles cuentan con algún elemento de accesibilidad"

Hoteles cada día más accesibles

	Perímetro consolidado			Perímetro corporativo		
	2023	2022	Variación (en %)	2023	2022	Variación (en %)
Nº de hoteles con elementos adaptados a necesidades especiales	286	292	-2,1 %	342	344	-0,6 %
Nº de hoteles con ascensores accesibles	250	249	0,4 %	291	290	0,3 %
Nº de hoteles con parking para personas con discapacidad	208	207	0,5 %	250	246	1,6 %
Nº de hoteles con zonas comunes adaptadas para personas con discapacidad física	269	270	-0,4 %	322	316	1,9 %
Nº de habitaciones adaptadas para personas con discapacidad física	864	777	11,2 %	1.002	887	13,0 %

Adicionalmente, NH Hotel Group apuesta por la integración laboral de personas con discapacidad a través de compras responsables a Centros Especiales de Empleo como proveedores de servicios de lavandería. La cuota alcanzada por las compras a Centros Especiales de Empleo alcanzó en 2023 el 8,6 % (aproximación respecto a la plantilla de España, junto a los *team members* del CEE asumibles a las compras de NH Hotel Group).



Anantara Vilamoura Algarve Resort
Algarve, Portugal

Cliente responsable

En su compromiso con la sostenibilidad, NH Hotel Group busca integrar y hacer partícipes a los clientes de sus iniciativas sostenibles, ya sea generando oportunidades para una contribución social o promoviendo comportamientos responsables con el medio ambiente.

En un contexto cambiante a la vez que exigente, la Compañía continúa adaptando su modelo comercial a los nuevos retos a los que se enfrenta la industria hotelera. El cliente cada vez más concienciado y consciente de la importancia de su contribución positiva al entorno demanda nuevos servicios. En este sentido, la Compañía se encuentra en un proceso de mejora y adaptación continua para poder ofrecer a sus clientes productos y servicios cada más responsables.

Apoyados en la estrategia de *Sustainable Business* y en colaboración con todos los departamentos de NH Hotel Group, la Compañía ofrece a lo largo del *"customer journey"* una experiencia cada vez más inmersiva en la sostenibilidad:

Soluciones de e-movilidad

La compañía cuenta actualmente con diferentes alianzas y parters que permite a los clientes disponer de alternativas de transporte más verdes: alquiler de bicicletas o puntos de recarga de vehículos eléctricos. Para más detalle véase: Movilidad sostenible

Soluciones F&B

La Compañía potencia el uso de productos de temporada, así como el uso productos de proximidad así como de productos km0. Para más detalles véase: Innovación gastronómica

Sustainable Meetings & Events

NH Hotel Group calcula y compensa la huella de carbono atribuida a los eventos más relevantes que se celebran en los hoteles. Calculada siguiendo la metodología del HCMI (Hotel Carbon Measurement Initiative) apoyada por la Sustainable Hospitality Allianc Sustainable Meeting and Events

Check in y Check out online

NH Hotel Group ofrece el servicio FASTPASS, donde se puede realizar el check in online y el check out online de forma rápida y segura reduciendo de esta forma el consumo de papel. Asimismo, esta iniciativa es cumplimentada con la instalación de tablets en recepción que permiten una mayor digitalización del proceso. Para más detalle véase: FastPass y Smarts tablets en recepción

Activos más sostenibles

NH Hotel Group trabaja el desarrollo de activos más sostenibles. Para ello cuenta con un programa de certificación de edificios, así como en la inclusión de inputs sostenibles en las obras en edificios, especialmente mediante la implementación elementos de mayor eficiencia energética. Para más detalle véase: programa de certificación ambiental y activos más sostenibles.

Green Stay

La Compañía ofrece a los clientes que se alojan más de una noche, la opción de declinar el servicio de limpieza de la habitación, contribuyendo a la reducción en los consumos de recursos no renovables ofreciéndoles como contrapartida una recompensa. Para más detalles véase: Green Stay

Modelo de economía circular

La Compañía integra en sus procesos operativos modelos de economía circular. cuenta con diversas alianzas que permite ofrecer servicios y productos con un mayor ciclo de vida. cuyo ciclo de vida. En el marco de Cork2Cork la Compañía en las áreas F&B promueve la recuperación del corcho. Para más detalles véase: Gestión de los residuos y Economía circular

Guías turísticas

NH Hotel Group ofrece a sus clientes a través de la aplicación de Mobile Guest y a través de códigos QR guías turísticas que ofrecen a los clientes puntos de interés. Gracias a las mismas NH Hotel Group promueve un turismo responsable. Para más detalle véase: Mobile Guest Service

Reducción de plásticos de un solo uso

NH Hotel Group opera bajo el compromiso de reducción de Plásticos cero en un sólo uso. Al respecto, ha llevado a cabo medidas diversas, entre ellas destaca la sustitución de *amenities*. Para más detalle véase: reducción de plásticos de un solo uso

Satisfacción del cliente con la sostenibilidad

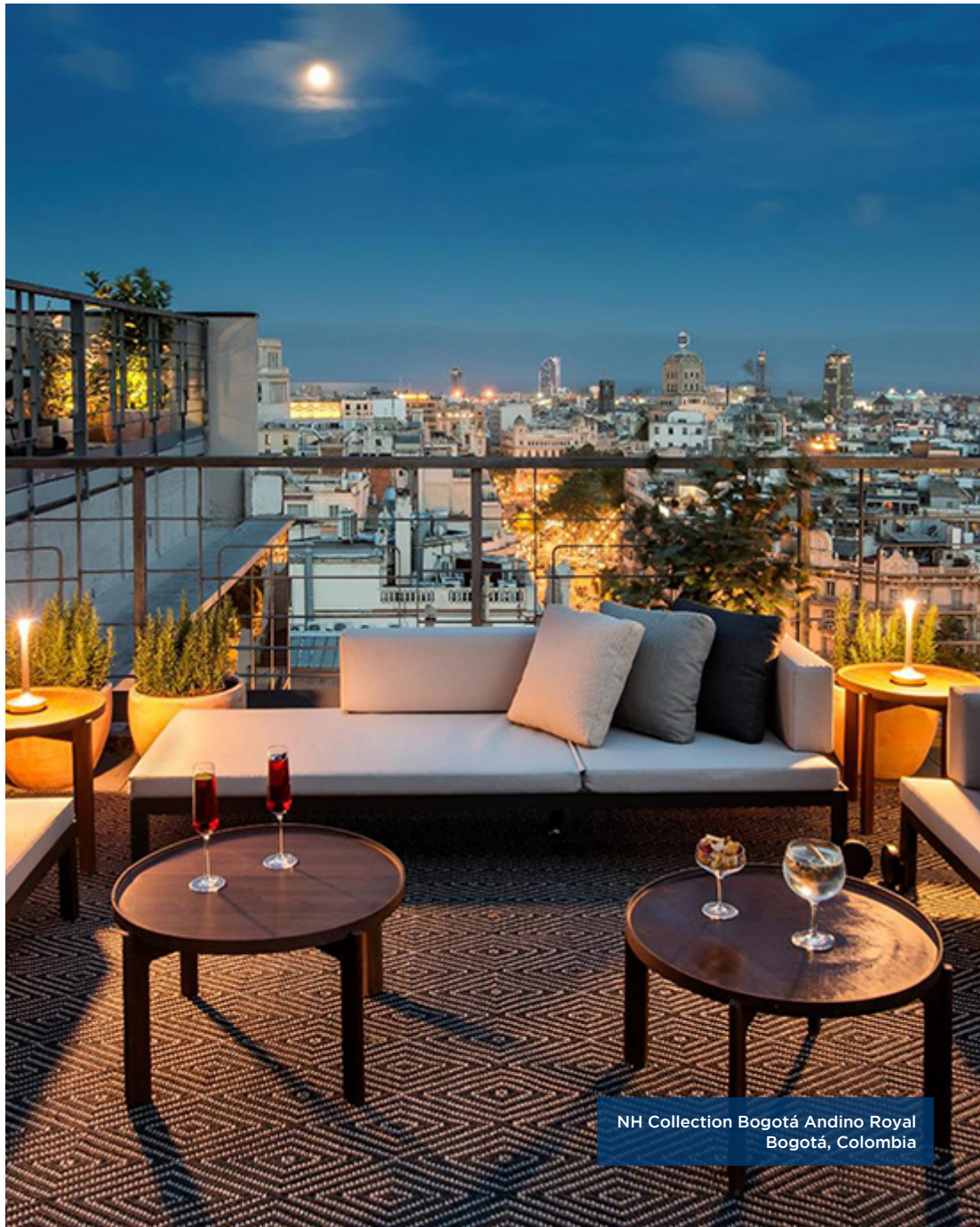
NH Hotel Group mide la satisfacción del cliente entre otras herramientas a través de la encuesta de satisfacción que remite a sus clientes. Dicha encuesta evalúa y monitoriza la satisfacción de los clientes en términos de gestión de la sostenibilidad.

Como resultado de ello la Compañía anualmente analiza la evolución de la percepción de los clientes en términos de sostenibilidad para cada hotel.

Los 10 hoteles de NH Hotel Group mejor valorados en términos de sostenibilidad por el cliente*

Región	Nombre del hotel	Puntuación (0-10)
Región Sur de Europa	Anantara Convento di Amalfi Grand Hotel	9,56
Región Sur de Europa	Anantara Palazzo Naiadi Rome Hotel	9,42
Región Sur de Europa	Anantara New York Palace Budapest Hotel	9,4
Región América	NH Collection Mexico City Centro Histórico	9,37
Región Sur de Europa	NH Collection Porta Rossa	9,32
Región Sur de Europa	Anantara Villa Padierna Palace Benahavís Marbella Resort	9,32
Región Sur de Europa	NH Collection Fori Imperiali	9,28
Región Sur de Europa	Anantara Villa Padierna Palace Benahavís Marbella Resort	9,27
Región América	NH Collection Royal Hacienda	9,23
Región Norte de Europa	NH Collection Olomouc Congress	9,22

Para su elaboración, se ha utilizado el indicador que relaciona el número de reseñas con la puntuación de la mismas con el objetivo de que refleje la realidad de la percepción del cliente.



NH Collection Bogotá Andino Royal
Bogotá, Colombia



Anantara New York Palace
Budapest, Hungría

nH | HOTEL GROUP
PART OF
MINOR
HOTELS

12.3

UP FOR PEOPLE

COMUNIDADES

COMUNIDADES UP FOR PEOPLE

NH Hotel Group busca crear un impacto social y ambiental positivo en aquellas comunidades donde estamos presente a través de alianzas responsables clave.

La estrategia de Sustainable Business de NH Hotel Group tiene entre sus principales objetivos mantener relaciones activas en las comunidades en las que opera, contribuyendo al desarrollo local y atendiendo a las necesidades de cada destino en el que está presente a través de su propio negocio. Esta ambición nació de forma muy natural, identificando donde estaba la capacidad de la Compañía para crear valor en su forma de trabajar.

NH Hotel Group apuesta por construir alianzas responsables y de éxito con partners solidarios, con el objetivo de desarrollar proyectos locales y replicables en las tres Unidades de Negocio. NH Hotel Group es consciente de la capacidad que tiene el turismo de transformar el impacto en el destino y en particular, juega un papel clave en incidiendo de forma positiva en diferentes entornos donde opera, poniendo en valor la contribución a los Objetivos de Desarrollo Sostenible.

A través del pilar UP for PEOPLE, NH Hotel Group tracciona diferentes proyectos gracias a los que impacta en las comunidades en las que opera y con los que contribuye a reducir las desigualdades sociales. Siendo coherentes con los valores de Compañía y con el planteamiento de impacto directo en los destinos en los que opera, NH Hotel Group trabaja la acción social a través de tres programas que inciden de forma directa en la actividad hotelera:

- Hotels with a Heart (HWH): programa de alojamiento gratuito para familias necesitadas con niños enfermos en colaboración con fundaciones y ONGs.
- Together with Love (TWL): programa de voluntariado corporativo de la Compañía a nivel global.
- Empleabilidad juvenil: programa de empleabilidad destinado a jóvenes en riesgo de exclusión.

HOTELS WITH A HEART

TOGETHER WITH LOVE NH HOTEL GROUP

DESARROLLO COMUNITARIO

A través de estos proyectos NH Hotel Group genera un impacto diferente en los entornos donde operamos, aportando un valor real que permita incentivar la mejora continua, compartir conocimientos entre iniciativas, establecer relaciones y alianzas con entidades locales y apoyar a las comunidades locales, consiguiendo el impacto positivo. Gracias a las iniciativas sociales que NH Hotel Group ha llevado a cabo en 2023, se han beneficiado un total de 19.680 personas. En esta línea, y como resultado de las iniciativas llevadas a cabo, año tras año NH Hotel Group afianza el compromiso que la Compañía tienen con las comunidades en las que opera.

Contribución a la sociedad

	2023	2022	Variación (en %)
Nº de beneficiarios	19.680	60.724	-67,6 %
Iniciativas sociales	58	28	107,1 %
Nº de voluntarios NH Hotel Group	1.752	4.885	-64,1 %
Hoteles involucrados	149	136	9,6 %
Contribución monetaria - Tarifa ONG*	77.529	91.085	-14,9 %
Contribución monetaria Bono Amigo + Tarifa Empleado**	91.280	179.500	-49,1 %
Contribución monetaria indirecta en acción social ***	237.892	135.429	75,7 %

**Tarifa ONG – Aplicación de un descuento del 30% sobre la mejor tarifa disponible a entidades evaluadas y aprobadas previamente por el departamento de Sustainable Business.*
*** Bono amigo y Tarifa empleado – recaudación de 2€ y 1€ respectivamente de las reservas realizadas con la tarifa especial para team member, familiares y amigos que luego se emplea en servicios de alojamiento y restauración, tarifas especiales y becas de los programas de Acción Social de las diferentes Unidades de Negocio.*
**** La contribución monetaria en acción social es la es el resultado de la aproximación de los programas sociales: Por un lado, el programa HWH, en base a las habitaciones con alojamiento gratuito ofrecidas por parte de NH Hotel Group a diferentes asociaciones con las que la Compañía colabora, teniendo en cuenta la tarifa media (ADR) de cada habitación en la fecha correspondiente. Por otro lado, la contribución monetaria a través del programa TWL de voluntariado corporativo. El motivo del incremento de esta inversión durante este ejercicio ha sido provocado por la elaboración de un procedimiento interno para la recopilación de estas habitaciones de forma homogénea en todo el grupo.*
Por todo ello, la contribución monetaria indirecta total de NH Hotel Group en 2023 es de 406.701€

Alianzas con Fundaciones y ONGs

El impacto local se consigue gracias a la creación de alianzas responsables con fundaciones y ONGs locales, así como la colaboración de *team members* voluntarios en proyectos sociales. Estas colaboraciones siguen siempre las directrices de nuestra Política de Sostenibilidad

Hotels with a Heart

Hotels with a Heart es una iniciativa solidaria que pretende conseguir que aquellos niños y adolescentes que padecen alguna enfermedad grave y tienen que ir al hospital lejos de su hogar, puedan estar acompañados durante ese difícil periodo de tiempo de sus familiares más cercanos.

Para ello, NH Hotel Group pone a disposición de las familias, habitaciones en hoteles cercanos a los centros hospitalarios de forma gratuita a modo de Probono. Con este objetivo, y en estrecha colaboración con ONG's y fundaciones locales, la Compañía proporciona alojamiento a familias con recursos limitados, para que puedan acompañar a sus seres más queridos.Para NH Hotel Group es un orgullo contribuir con estas familias en esos momentos tan difíciles.

Una de las principales fundaciones con la que llevamos varios años colaborando es la Fundación "Menudos Corazones", gracias a la que NH Hotel Group ofrece gratuitamente 10.094 *roomnights* al año, para alojar a familias de niños enfermos con cardiopatía congénita.

Otro ejemplo de ello es la Fundación *Make-A-Wish,* con la que la Compañía tiene un convenio global, ofreciendo alojamiento gratuito a niños con enfermedades graves, para que lleven a cabo su ilusión en cualquier parte del mundo donde tenemos operación.

La alianza con ambas fundaciones comenzó en 2005 y aún sigue hoy vigente. Aparte de estas colaboraciones, tenemos acuerdos con *Lovaas Foundation* focalizada en niños con TEA, CORALL Family que lucha por las cardiopatías congénitas en niños o el

Como novedad, durante el 2023 se han firmado tres convenios de colaboración:

- Con la Fundación Josep Carreras, para dar alojamiento gratuito a pacientes con leucemia y a donantes de médula que necesiten donar fuera de su lugar de residencia. Gracias a este acuerdo, NH Hotel Group ofrece 70 habitaciones anuales sin coste en sus hoteles de Barcelona principalmente.

- Con la Asociación Española Contra el Cáncer. Gracias a este acuerdo, NH Hotel Group ofrece 324 habitaciones gratuitas en cualquiera de sus hoteles de España a pacientes de la asociación.

- Con el hospital St. Jude en Nueva York, gracias al cual el hotel NH Collection Madison Avenie ofrece 20 habitaciones gratuitas al año a las familias que tengan niños enfermos en el hospital.

En este programa participan de forma voluntaria numerosos *team members* de la Compañía, siendo los verdaderos anfitriones de estas familias y "embajadores" del programa en cada uno de los hoteles.

Cada hotel cuenta con una persona que da seguimiento a las familias, participa de sus vivencias y ayuda a hacer que su estancia en el hotel sea lo más cómoda posible.

Desde el comienzo del programa, más de 2.000 *team members* se han convertido en verdaderos anfitriones de las familias, ayudando a que el hotel se convierta en un segundo hogar para ellas.

Adicionalmente, NH Hotel Group bajo el marco de Hotels with a Heart, colabora a lo largo del año con diferentes ONGs y asociaciones a través de *vouchers* solidarios para contribuir en momentos puntuales. Estas solicitudes siempre deben llegar a través de canales formales de comunicación y la contribución se realiza si la ONG tiene una misión y valores en línea con los de NH Hotel Group.

Uno de los valores de NH Hotel Group es crear experiencias inolvidables y proporcionar felicidad a todas las familias que se alojan en los hoteles a través de esta iniciativa benéfica. El compromiso de NH Hotel Group con hospitales, fundaciones y organizaciones benéficas de todo el mundo ha servido a más de 5.500 familias durante casi 20 años de más de 24.000 noches gratuitas de habitación.

#HotelswithaHeart (HwH)

	2023	2022	Variación (en %)
Nº de Beneficiarios HwH	4.103	2.876	42,7 %
Nº de voluntarios NH Hotel Group*	154	118	30,5 %
Fundaciones y ONGS involucradas	43	22	95,5 %
Hoteles involucrados	77	59	30,5 %
Noches de estancia gratuitas	1.590	1.438	10,5 %
Contribución monetaria indirecta HwH	226.506	135.429	67,3 %

** Se considera que en cada hotel hay dos team members encargados de las familias beneficiarias de esos alojamientos: el GM y el FOM.*



En línea con el acuerdo firmado con el hospital St.Jude, el hotel NH Collection Nueva York Madison Avenue llevó a cabo una campaña su beneficio. La iniciativa, además de proporcionar habitaciones gratuitas, ha sido la de crear adornos de vidrio soplado personalizados que se han vendido en el vestíbulo, el bar de cócteles y la recepción del hotel, recaudando con la venta de estos corazones un total de 7.514€ que se donarán al St. Jude Childrens Research Hospital.

Together with Love: Voluntariado Corporativo

En 2023, y bajo el lema *"Together with Love"*, NH Hotel Group ha celebrado de nuevo su voluntario corporativo. El voluntariado corporativo es una iniciativa global enfocada hacia la sostenibilidad y el fortalecimiento de las relaciones con las comunidades locales donde el Grupo está presente y a la que se ha invitado a participar a todos los *team members* de la Compañía.

De esta forma, NH Hotel Group complementa la iniciativa de voluntariado que anualmente desarrolla Minor International, con quien comparte un sólido compromiso por el desarrollo de su estrategia de sostenibilidad. Una vez más, las sesiones organizadas de voluntariado han sido muy bien acogidas por todos los *team members*, ya que tienen la oportunidad de contribuir de forma positiva con la sociedad. Durante este ejercicio, 1.220 *team members* participaron como voluntarios en numerosas iniciativas, entre las cuales destacan:

- En HQ hubo un par de iniciativas alineadas con nuestra estrategia ambiental. En una de ellas, 64 *team members* se plantaron 150 árboles en el Bosque NH situado en la Sierra de Madrid. En la segunda iniciativa, 17 *team members* limpiaron una zona cercana al río del Jarama, consiguiendo la recogida de 74kg de plásticos. También se llevó a cabo una actividad con Menudos Corazones; en la que 33 *team members* hicieron diferentes regalos para llevar a las familias con niños hospitalizados. Como en años anteriores, se llevó a cabo la donación de sangre y la colaboración en el comedor social.

- En la Región de Europa varios hoteles donaron comida, *amenities* y mobiliario a diferentes asociaciones y el NH Amsfoort organizó entre sus empleados la limpieza de los parques de la ciudad. Los hoteles nhow Brussels Bloom & NH Collection Grand Sablon recaudaron ropa y alimentos, cocinaron estos últimos y los entregaron por las calles de Bruselas a personas necesitadas.

- En la Región del Sur de Europa, el hotel NH Coimbra Doña Inés donó ropa y material doméstico a una residencia de ancianos y en Madrid, el NH Collection Colón, organizó una recogida de artículos para animales que posteriormente entregó a una organización local de bienestar animal.

- En la Región de América, los hoteles NH Puebla Centro Histórico y NH Puebla Finsa llevaron a cabo actividades de acompañamiento a niños de hospitales a los que ayudaron a decorar marcos de fotos y entregaron regalos.

#TogetherWithLove (TWL)

	2023	2022	Variación (en %)
Beneficiarios TWL	15.358	57.842	-73,4 %
Voluntarios de NH	1.220	4.767	-74,4 %
Fundaciones y ONGS involucradas	109	66	65,2 %
Hoteles involucrados	79	87	-9,2 %
Iniciativas llevadas a cabo	56	27	107,4 %
Contribución monetaria indirecta TWL	11.386		

Campañas solidarias de navidad de nuestros NH volunteers

Con motivo del periodo de Navidad, la Compañía lanzó una edición especial de su iniciativa *Together With Love*, que volvió a ser un éxito gracias a la hospitalidad y solidaridad de todas las Unidades de Negocio, promoviendo iniciativas de voluntariado corporativo entre los miembros de sus equipos. A continuación se nombran alguna de ellas:

Región de América:

Los hoteles de Argentina, Chile y México organizaron varias actividades con niños y ancianos en colaboración con distintas fundaciones. Repartieron caramelos y regalos, hicieron adornos navideños, se hicieron muchas fotos para el recuerdo y ihasta recibieron la visita de Papá Noel!

Región del Norte de Europa:

Los hoteles del norte de Europa participaron en diversas actividades de voluntariado: elaboración y decoración de las típicas casas de pan de jengibre, distribución de alimentos y ropa de abrigo a las personas sin hogar, sorpresa a los ancianos con regalos, dulces y tarjetas navideñas... ie incluso ayuda a nuestros amigos de cuatro patas con la donación de comida para mascotas!

Región del Sur de Europa:

En el sur de Europa, los hoteles han apoyado a varios comedores sociales y han preparado menús para distribuir entre personas necesitadas. Además, los hoteles del Algarve también se unieron a una marcha solidaria para recaudar fondos por una buena causa.

Oficinas centrales - HQ

Las oficinas centrales también participaron en esta edición navideña del voluntariado corporativo y colaboraron con el Banco de Alimentos de Madrid, entregaron los regalos que pedían los niños en la carta de los Reyes Magos e incluso transformaron el Town Hall en un Mercado Navideño "Consciente" lleno de productos ecológicos y de comercio justo.

Programas de empleabilidad: promoción del empleo joven

El desempleo juvenil en España, más significativo en colectivos en riesgo de exclusión social, precisa de programas enfocados a mejorar la empleabilidad e integración de los jóvenes.

DESARROLLO COMUNITARIO

NH Hotel Group continúa comprometido con aumentar la empleabilidad de este colectivo y pretende impulsar diferentes programas de formación, prácticas laborales y empleo para jóvenes en riesgo de exclusión y con discapacidad en los hoteles de todas sus Unidades de Negocio.

Durante 2023 una de las colaboraciones ha sido con Fundación Tomillo, dedicada a fomentar la empleabilidad y reducir el abandono escolar de jóvenes en riesgo de exclusión con la que lleva colaborando desde hace años. Durante el mes de junio, y en el marco de esta relación con la Fundación, la Compañía recibió a varios alumnos del programa Erasmus de distintas partes de Europa que estuvieron en formación en 12 de los hoteles de España e Italia. Además de conocer las instalaciones, los alumnos pudieron conocer de primera mano las principales funciones de los profesionales de un hotel, siendo unas prácticas muy enriquecedoras.

Gracias a los distintos proyectos de empleabilidad que se han llevado a cabo en diferentes hoteles del grupo, en 2023 han sido contratados 34 de esos alumnos, siendo de forma indefinida 11 de ellos.

Durante este ejercicio, la Región de América ha llevado a cabo una colaboración con la Univerdad de Vatel, La Universidad Abierta Interamericana y el Gobierno de Buenos Aires dando formación en el hotel NH Florida a 26 alumnos en prácticas, de los cuáles 4 de ellos han sido contratados de forma indefinida. El programa consistía en formar a los alumnos en las labores diarias de un hotel, rotando por los distintos departamentos.



NH Collection Guadalajara Providencia
Guadalajara, México



Anantara New York Palace
Budapest, Hungría

nH | HOTEL GROUP
PART OF
MINOR
HOTELS

13

TAXONOMÍA DE ACTIVIDADES SOSTENIBLES DE LA UNIÓN EUROPEA

13. TAXONOMÍA DE ACTIVIDADES SOSTENIBLES DE LA UNIÓN EUROPEA

Introducción

La Unión Europea a lo largo de los últimos años ha dado grandes pasos en la construcción de un ecosistema financiero sostenible que tiene como propósito reorientar los flujos de capital hacia inversiones más sostenibles. Bajo este propósito, en 2019 presentó el *"European Geen Deal"* o *"Pacto Verde Europeo"* que emerge como un conjunto de iniciativas que persiguen la consecución de varios objetivos medioambientales. Para hacer frente a estos objetivos la UE presentó el Plan de Acción sobre Finanzas Sostenibles.

En esta línea, el 22 de junio del 2020 la Comisión Europea y el Consejo adoptaron el Reglamento (UE) 2020/852 o también denominado "Reglamento de la Taxonomía" que constituye el marco base para facilitar el flujo de capitales hacia actividades sostenibles. Dicho Reglamento ha impulsado la homogeneización y transparencia en la información de actividades sostenibles, proporcionado herramientas que facilitan la armonización en el reporte; posibilitando de esta forma a inversores y otros grupos de interés el análisis para determinar oportunidades de inversión sostenibles que logren una Europa climáticamente neutra en 2050.

¿QUÉ ES LA TAXONOMÍA? [1]

- Sistema unificado de clasificación que ayuda a las empresas e inversores a identificar y determinar qué actividades económicas son ambientalmente sostenibles[2].
- Sistema unificado de clasificación que fomenta la transición hacia una economía sostenible para lograr la consecución de los objetivos climáticos y ambientales de la UE.
- Sistema unificado de clasificación que fomenta la homogeneización y transparencia en el reporte de información sobre actividades ambientalmente sostenibles.
- Sistema unificado de clasificación que actúa como herramienta que apoya a las empresas en su transición hacia la neutralidad climática y la prevención de la degradación ambiental.

En este sentido, más allá de presentar una obligación de reporte, la Taxonomía permite que los proyectos de nuevo desarrollo, renovación y mantenimiento de los hoteles de NH Hotel Group contribuyan de forma positiva al desarrollo sostenible desde las primeras fases de su conceptualización y a lo largo de todo su ciclo de vida

[1] Cabe señalar que la normativa actualmente vigente sobre Taxonomía establece unos requisitos obligatorios de reporte; sin embargo, no emerge como un listado de actividades y requisitos obligatorios sobre el desempeño ambiental para las empresas o para los productos financieros. Para más detalle véase: EU Taxonomy Navigator.
[2] Las actividades económicas ambientalmente sostenibles se describen como aquellas que realizan una contribución sustancial a al menos uno de los objetivos ambientales de la UE, mientras que al mismo tiempo no dañan significativamente ninguno de los restantes objetivos y cumplen con las salvaguardias mínimas sociales.

CONTEXTO NORMATIVO

El marco regulatorio de la Taxonomía de la UE se estableció a través del ya citado Reglamento de la UE 2020/852[3].

Ateniendo a su artículo 1.1 es de aplicación para aquellas empresas sujetas a la obligación de publicar un Estado No Financiero o un Estado No Financiero Consolidado en virtud del artículo 19a o del artículo 29a de la Directiva 2013/34/UE del Parlamento Europeo y del Consejo, respectivamente.

Asimismo, en su artículo 9 se enuncian los seis principales objetivos medioambientales.



Mitigación al cambio climático



Adaptación al cambio climático



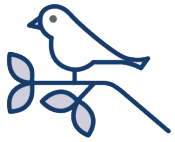
Uso sostenible y protección del agua y los recursos marinos



Transición hacia una economía circular



Prevención y control de la contaminación



Protección y restauración de los ecosistemas y la biodiversidad

Al citado Reglamento, le han seguido tres principales Actos Delegados complementarios:

- En primer lugar, el Acto Delegado 2021/2139 del 4 de junio de 2021 (o "Acto sobre el Clima")[4] por el que se establece el listado de actividades económicas que contribuyen sustancialmente a los objetivos de mitigación del cambio climático y adaptación al cambio climático y que, asimismo, no causan un perjuicio significativo sobre el resto de los objetivos ambientales.

- En segundo lugar, el Acto Delegado 2021/2178 del 6 de julio de 2021 (o "Acto Delegado de Divulgación de Información"[5]) en el que se describieron las especificaciones de contenido y representación de la información que deben reportar las empresas sobre actividades ambientalmente sostenibles que incluye los indicadores clave a reportar y su metodología de cálculo.

- En tercer lugar, el Acto Delegado 2023/2486 del 27 de junio de 2023 por el que se estableció el listado de actividades económicas que contribuyen sustancialmente a los objetivos ambientales: uso sostenible y protección del agua y los recursos marinos; transición hacia una economía circular; prevención y control de la contaminación; protección y restauración de los ecosistemas y la biodiversidad y, asimismo no causan un perjuicio significativo sobre el resto de los objetivos ambientales.

De esta forma, durante 2023 la nueva normativa aprobada por la UE ha permitido conocer el catálogo completo de actividades sostenibles que abarcan los seis objetivos ambientales.

---

[3] Sobre el establecimiento de un marco para facilitar la inversión sostenible, y por el que se modifica el Reglamento (UE) 2019/2088.
[4] Dicho Acto ha sido cumplimentado/modificado en dos ocasiones. En primer lugar, cumplimentado a través del Reglamento Delegado (UE) 2022/1214 de la comisión del 9 de marzo de 2022 (Acto delegado complementario a la taxonomía climática) en lo que respecta a las actividades económicas en determinados sectores energéticos: gas natural y energía nuclear; y en segundo lugar, modificado a través del Reglamento Delegado (UE) 2023/2485 de la Comisión del 27 de junio de 2023 que amplía las actividades económicas que contribuyen a la mitigación y adaptación al cambio climático no incluidas hasta ahora, en particular en los sectores de manufactura y transporte. Asimismo, se modifican e incluyen criterios técnicos de selección adicionales para establecer las condiciones en las que determinadas actividades económicas pueden contribuir sustancialmente a la mitigación del cambio climático o a la adaptación al mismo y, para determinar si dichas actividades no causan un daño significativo sobre ninguno de los restantes objetivos ambientales.
[5] Dicho Acto ha sido modificado a través del Anexo V del Reglamento Delegado (UE) 2023/2485 de la Comisión del 27 de junio de 2023.

OBJETIVO Y ALCANCE

Con el propósito de que las Compañías hagan pública la información que el mercado requiere para incorporar en su toma de decisiones los criterios de sostenibilidad, los Reglamentos Delegados de la Taxonomía Europea obligan a las Compañías a la realización de un análisis anual del grado de cumplimiento bajo dos criterios –elegibilidad y alineamiento– y reportar los resultados en sus Estados de Información No Financiera.

- Actividades elegibles: una actividad económica es considerada elegible siempre y cuando la Compañía cumpla con el descriptivo enunciado para cada una de las actividades recogidas en los Anexos I y II del Acto Delegado 2021/2139 del 4 de junio de 2021 (y modificaciones) así como en los Anexos I, II, III y IV del Acto Delegado 2023/2486 de la Comisión del 27 de junio de 2023. En este sentido, la elegibilidad tiene una naturaleza de "potencialidad", es decir, una actividad elegible es aquella que podría llegar a ser "sostenible" de conformidad con la Taxonomía Europea.

- Actividades alineadas: el alineamiento de una actividad da un paso más, confirmando no solo su potencialidad sino su naturaleza sostenible. Medido a través del cumplimiento de los criterios técnicos definidos para cada actividad, se evalúan a través de tres etapas: En primer lugar, mediante la contribución sustancialmente sobre al menos uno de los objetivos ambientales definidos; en segundo lugar, mediante el cumplimiento del principio de no causar un perjuicio significativo al resto de objetivos ambientales (por sus siglas en inglés, DNSH) y, finalmente, mediante la consecución de unas Salvaguardas Mínimas Sociales.



En esta línea, para el reporte del ejercicio 2021 se estableció la obligación de divulgación de los indicadores clave de referencia en términos de elegibilidad. Durante el ejercicio 2022, este reporte alcanzó un mayor nivel de profundidad teniéndose que divulgar dichos indicadores en términos no solo de elegibilidad sino también de alineamiento.

Para el presente ejercicio y dados los avances normativos acontecidos, se requiere la divulgación de la Taxonomía Europea en términos de elegibilidad para los seis objetivos ambientales y en términos de alineamiento, para los objetivos de Mitigación y Adaptación al cambio climático. Al respecto, se ahondará en el análisis en futuros años atendiendo a las mejores prácticas y haciendo uso de la tecnología más avanzada, permitiendo la mejora continua en la evaluación y reporte sobre alineamiento para la totalidad de objetivos medioambientales descritos en la Taxonomía Europea.

Asimismo, cabe señalar que la Taxonomía Europea emerge como una regulación aún en desarrollo, existiendo cierto grado de incertidumbre respecto a la aplicación e interpretación de determinados aspectos de la normativa. Las empresas participantes se ven expuestas a tomar decisiones de criterio respecto a la clasificación de las actividades incluidas en la Taxonomía. Es por ello que NH Hotel Group durante el año 2023 ha procedido a revisar el ejercicio de elegibilidad del año anterior, profundizado en el análisis efectuado durante el ejercicio 2022 al tener en cuenta nuevas actualizaciones, cambios legislativos y FAQs por lo que las actividades elegibles en el presente ejercicio responden a un criterio más preciso y homogéneo. Además, se ha llevado a cabo, por segunda vez, el ejercicio de alineamiento, realizando un análisis del cumplimiento de los criterios de contribución sustancial, del respeto por el principio *"Do No Significant Harm"* y del cumplimiento de las Salvaguardas Mínimas Sociales para los objetivos de Mitigación y Adaptación al cambio climático.

Asimismo, y de conformidad con las mejores prácticas del sector y a la luz de los desarrollos normativos y aclaraciones emitidas por la Unión Europea este ejercicio podrá ser revisado en futuros años, con la intención de asegurar que se cubren las expectativas del regulador y otras partes interesadas.

Ante ello, y de acuerdo con lo establecido en los Actos Delegados, los Estados No Financieros Consolidados para el ejercicio de aplicación deben presentarse los siguientes indicadores clave de resultados (KPIs):

- La proporción del volumen de negocio que procede de productos o servicios relacionados con actividades económicas que se consideren ambientalmente sostenibles (volumen de negocio).
- La proporción del total del activo fijo (CapEx).
- La proporción de los gastos operativos relacionados con activos o procesos asociados a actividades económicas que se consideren ambientalmente sostenibles (OpEx).

En la aplicación y cálculo de estos KPIs, se ha considerado la actividad de NH Hotel Group S.A. y sociedades dependientes de conformidad con el perímetro incluido en las Cuentas Anuales Consolidadas.

INFORMACIÓN CONTEXTUAL DEL PROCEDIMIENTO: criterios de análisis.

Para comprender las actividades consideradas como elegibles para la Compañía, es necesario conocer el modelo de negocio de NH Hotel Group basado principalmente en la explotación de establecimientos hoteleros urbanos cuyo fin es proveer de servicios a sus clientes siendo el principal servicio el alojamiento a corto plazo (por favor véase capítulo "MODELO DE NEGOCIO DE NH HOTEL GROUP" del presente Estado de Información No Financiera)

A estos efectos, y a través de un criterio conservador, NH Hotel Group ha analizado todas las actividades listadas en la Taxonomía, entre las que se han identificado aquellas vinculadas al negocio de la Compañía:

- Actividad *"7.3 Instalación, mantenimiento y reparación de equipos de eficiencia energética"* listada en las actividades relativas al objetivo de Mitigación al cambio climático.
- Actividad *"7.5 Instalación, mantenimiento y reparación de instrumentos y dispositivos para medir, regular y controlar la eficiencia energética de los edificios"* listada en las actividades relativas al objetivo de Mitigación al cambio climático.
- Actividad *"7.6 Instalación, mantenimiento y reparación de tecnologías de energía renovable"* listada en las actividades relativas al objetivo de Mitigación al Cambio Climático.
- Actividad 2.1 *"Hoteles, complejos vacacionales, campings y alojamientos similares"* listada en las actividades relativas al objetivo de Protección y restauración de los Ecosistemas y la Biodiversidad.

Las actividades sostenibles de NH Hotel Group, de conformidad con la última actualización del Art. 8 del Reglamento de la Taxonomía, son gestionadas desde el departamento corporativo de Construcción, Ingeniería y Mantenimiento para la actividad 7.3, 7.5 y 7.6 y desde el departamento corporativo de Sustainable Business para la actividad 2.1.

A continuación, se resume brevemente el enfoque de las actividades dentro de la Compañía y la correspondencia con las actividades de la Taxonomía Europea:

Objetivo Medioambiental	Actividad económica conforme a la Taxonomía	Descripción de la actividad
Mitigación al cambio climático	7.3. Instalación, mantenimiento y reparación de equipos de eficiencia energética	El Grupo NH comprometido con la eficiencia energética en sus instalaciones y bajo el objetivo de reducir sus emisiones un 20% para 2030, durante el ejercicio 2023 se ha proveído de equipos que permiten alcanzar este compromiso. Para ello ha llevado a cabo la instalación, el mantenimiento y renovación de elementos de cerramiento (puertas y ventanas) e iluminación (LED), sistemas de HVAC (calderas y equipos de refrigeración y ventilación), tuberías, equipos de cocina (hornos), baterías y otros aparatos eléctricos (lavadoras, frigoríficos, secadoras…) energéticamente más eficientes.
Mitigación al cambio climático	7.5. Instalación, mantenimiento y reparación de instrumentos y dispositivos para medir, regular y controlar la eficiencia energética de los edificios	NH Hotel Group comprometida con la reducción en sus emisiones, durante el ejercicio 2023 ha continuado con la instalación, el mantenimiento de dispositivos e instrumentos que permiten la monitorización de sus consumos energéticos. Para ello ha puesto en marcha la revisión, reparación o sustitución de sistemas de monitorización y control del consumo energético del edificio; sondas, contadores, termostatos, sistemas de automatización y control o detectores de presencia entre otros.
Mitigación al Cambio Climático	7.6. Instalación, mantenimiento y reparación de tecnologías de energía renovable	La Compañía, comprometida con el creciente y mayor uso de tecnologías de energía renovable ha llevado a cabo la instalación de placas solares, placas fotovoltaicas y tubos de vacío en 13 de sus hoteles. Este hecho ha contribuido a la introducción de esta actividad en el catálogo de actividades taxonómicas elegibles de NH Hotel Group.
Protección y restauración de los ecosistemas y la biodiversidad	2.1 Hoteles, complejos vacacionales, campings y alojamientos similares	NH Hotel Group de conformidad con su actividad principal lleva a cabo la provisión de alojamiento turístico de corta duración. Estancia que en la mayoría de los casos lleva asociados servicios adicionales. No obstante, cabe señalar que no todo el porfolio de NH Hotel Group tiene la potencialidad de contribuir sustancialmente a la protección y restauración de los ecosistemas y biodiversidad*. En este sentido, de conformidad a la base de datos generada por *Protected Planet* (cartografía de espacios naturales protegidos y datos asociados con cobertura mundial) tan solo un 3,42% de los hoteles de NH Hotel Group están ubicados directamente sobre áreas de especial protegidas. Si este análisis se limitase al perímetro consolidado (alcance de las métricas taxonómicas) el % desciende. Adicionalmente, NH Hotel Group comprometido con la protección con la biodiversidad hace uso de un criterio conservador considerando que por el tipo de actividad que se desarrolla en los resorts, éstos tienen la potencialidad de contribuir sustancialmente a la protección y restauración de ecosistemas y la biodiversidad a pesar de no ubicarse sobre áreas protegidas. En este sentido, la Compañía cuenta con 9 resort en el porfolio (2 de ellos en perímetro consolidado y por tanto, se incluyen los mismos en el cálculo de las métricas taxonómicas). Como resultado de dicho criterio un total de 10 hoteles se incluye en el indicador "volumen de negocios". 2 de ellos al tratarse de hoteles resort en perímetro consolidado, y los 8 hoteles restantes por ubicarse directamente sobre áreas de especial protección.

**De conformidad con la tercera cuestión de la siguiente FAQ , "Las actividades elegibles constituyen el universo de referencia de las actividades que pueden adaptarse a los criterios técnicos de selección". Asimismo, se tiene en cuenta que el primer criterio de contribución sustancial hace referencia a que "La actividad contribuye a medidas de conservación o recuperación en zonas claramente identificadas (zonas de conservación), dentro o cerca del mismo destino turístico que el alojamiento (…)".*

Durante el ejercicio 2022, el CapEx incurrido por el departamento de Construcción, Ingeniería y Mantenimiento destinado a la ejecución de obras en los edificios fue vinculado a la actividad "7.2 Renovación de edificios existentes". Sin embargo, la naturaleza de estos proyectos no responde a "Obras de construcción e ingeniería civil o preparación de tales obras", es decir, no son obras integrales, sino que estas responden a criterios de *rebranding* o pequeñas obras destinadas a reubicación de ciertas habitaciones o instalación de nuevos instrumentos, equipos o dispositivos vinculados con la eficiencia energética. En este sentido, se ha determinado que las inversiones destinadas a tal actividad, en el presente ejercicio se engloban en el descriptivo de la actividad 7.3: "Instalación, mantenimiento y reparación de equipos de eficiencia energética" y 7.5: "Instalación, mantenimiento y reparación de instrumentos y dispositivos para medir, regular y controlar la eficiencia energética de los edificios".

Asimismo, la Compañía ha considerado otras actividades listadas por la taxonomía cuyo análisis ha concluido que ninguna de las mismas es elegible para el grupo:

- Actividad 7.1: *"Construcción de nuevos edificios"*. NH Hotel Group de conformidad a su estrategia de crecimiento y modelo de negocio no lleva a cabo la promoción de proyectos de construcción de nuevos edificios.
- Actividad 7.4 *"Instalación, mantenimiento y reparación de estaciones de recarga para vehículos eléctricos en edificios (y en las plazas de aparcamiento anexas a los edificios)":* NH Hotel Group ofrece el servicio de carga de puntos eléctricos. La Compañía a través de acuerdos de colaboración con proveedores tales como Wenea o Vattenfall, cede sus espacios para la instalación de dichos cargadores, no siendo los mismos propiedad de la Compañía. Para más detalle véase: Movilidad sostenible.
- Actividad 7.7 *"Adquisición y propiedad de edificios":* NH Hotel Group no lleva a cabo actividades de desarrollo inmobiliario. De tal forma que, la compra y venta de activos inmobiliarios no es actividad recurrente de negocio, sino que la misma emerge como un accesorio de rotación de activos como parte de la estrategia de la actividad hotelera.

Análisis de alineamiento: cumplimiento de los criterios técnicos, DNSH y Salvaguardas Mínimas Sociales

Tras el proceso de identificación de las actividades elegibles, NH Hotel Group ha llevado a cabo el análisis de alineamiento evaluando el cumplimiento de:

- Los CRITERIOS DE CONTRIBUCIÓN SUSTANCIAL al objetivo de mitigación del cambio climático de conformidad con lo enunciado en el Anexo I del Reglamento Delegado (UE) 2021/2139 de la Comisión y modificaciones posteriores emitidas para las actividades 7.3 y 7.5, 7.6.
  - Para la Actividad *"7.3. Instalación, mantenimiento y reparación de equipos de eficiencia energética"* se ha revisado que las partidas de CapEx y OpEx elegible cumplen tanto con los requisitos mínimos enunciados en la transposición nacional de la Directiva 2010/31/UE aplicables, así como con la clasificación en las dos clases de eficiencia energética más elevadas de conformidad con el Reglamento (UE) 2017/1369 cuando es de aplicación. Asimismo, se ha determinado que las partidas citadas cumplen con al menos una de las medidas individuales enunciadas en la normativa[6].
  - Para la actividad *"7.5. Instalación, mantenimiento y reparación de instrumentos y dispositivos para medir, regular y controlar la eficiencia energética de los edificios"* se ha determinado que las partidas de CapEx y OpEX cumplen con al menos una de las medidas individuales enunciadas en la normativa de aplicación[7].
  - Para la actividad *"7.6. Instalación, mantenimiento y reparación de tecnologías de energía renovable"* se ha determinado que cada una de las partidas de CapEx y OpEx cumplen con al menos una de las medidas individuales enunciadas en la normativa de aplicación[8].
- NO CAUSAR UN PERJUICIO SIGNIFICATIVO SOBRE EL RESTO DE LOS OBJETIVOS MEDIOAMBIENTALES (DNSH) atendiendo al cumplimiento de los apéndices de aplicación requeridos para las actividades 7.3, 7.5 y 7.6. Al respecto, cabe destacar que la Compañía cumple con lo requerido en el Apéndice A disponiendo de un análisis de riesgos climáticos físicos y un plan de adaptación para los riesgos que se han identificado como materiales.

---

[6] Para más detalle por favor véase páginas 128-129 del siguiente documento Actividades taxonómicas para la Mitigación al cambio climático (sección: Contribución sustancial a la mitigación del cambio climático para la actividad 7.3).
[7] Para más detalle véase página 130 del siguiente documento Actividades taxonómicas para la Mitigación al cambio climático (sección: Contribución sustancial a la mitigación del cambio climático para la actividad 7.5).
[8] Para más detalle véase página 131 del siguiente documento Actividades taxonómicas para la Mitigación al cambio climático (sección: Contribución sustancial a la mitigación del cambio climático para la actividad 7.6).

Se entiende por riesgo material todo aquel que, por su probabilidad de ocurrencia, o por las consecuencias para el negocio, o bien por la combinación de ambas, tiene el potencial de afectar de manera significativa sobre las operaciones o los estados financieros de NH Hotel Group, dentro de los horizontes y escenarios evaluados.

En esta línea, cabe señalar que NH Hotel Group, ha realizado un análisis de riesgos climáticos físicos y de transición sobre sus principales activos, evaluando su exposición a los factores de riesgos climáticos a escala de activo, contemplando los marcos temporales de corto plazo (2030) y largo plazo (2050), analizando los escenarios RCP2.6 y el RCP8.5 teniendo en consideración todos los riesgos expuestos en el Apéndice A de la Taxonomía.

Para mayor detalle sobre la metodología seguida y los resultados obtenidos véase capítulo "Respuesta de NH Hotel Group frente a los riesgos y oportunidades asociadas al cambio climático en base al Task Force On Climate-Related Financial Disclosure"

- SALVAGUARDAS MÍNIMAS SOCIALES. Estas son evaluadas a nivel corporativo y emergen como garantía para evitar que ingreso/inversión/gasto se considere sostenible si están generando un efecto negativo en términos sociales. Es decir, un ingreso/inversión/gasto además de cumplir con una serie de criterios técnicos objetivos a para cada una de las actividades taxonómicas (que en términos globales miden el desempeño ambiental), el alineamiento depende del cumplimiento a nivel corporativo de una serie de salvaguardas mínimas sociales recogidas en el art. 18 del Reglamento Delegado 2020/852[9] en las que se identifican cuatro grandes bloques temáticos:

  - Derechos Humanos: NH Hotel Group se compromete a velar por la no vulneración y, consecuentemente, la promoción de los Derechos Humanos. Desde hace años la Compañía trabaja para prevenir y gestionar los Riesgos asociados a su vulneración; por ello cuenta con diversas medidas, herramientas y mecanismos tales como la política corporativa de Derechos Humanos, así como un proceso de Debida Diligencia secuenciado en diferentes fases y materializado a través del Protocolo y la Guía de implementación. Para mayor detalle véase capítulo "Protección de los Derechos Humanos".

  - Corrupción y soborno: el Grupo mantiene el compromiso de tolerancia cero con la corrupción; por ello dispone de diversos controles internos para dar cumplimiento a la Política de Antifraude y Corrupción, la Política para la Prevención de Blanqueo de Capitales y Financiación del Terrorismo o la Política de Regalos. Para mayor detalle véase apartado "Tolerancia cero con la corrupción".

  - Fiscalidad e impuestos: NH Hotel Group garantiza el cumplimiento de sus requerimientos fiscales, así como de la aplicación de las mejores prácticas tributarias. Por ello, entre otras medidas, el Grupo está adscrito al Código de Buenas Prácticas Tributarias, asimismo dispone de una Política Fiscal actualizada durante el ejercicio 2022. Para mayor detalle véase capítulo "Transparencia Fiscal: beneficios e impuestos".

  - Competencia justa: NH Hotel Group mantiene el compromiso de lograr un crecimiento sostenible a largo plazo mediante el desempeño de una competencia justa y leal, tal y como se enuncia en su Código de Conducta. Al respecto, la Compañía lleva a cabo sus actividades de manera consistente con todas las leyes y regulaciones de competencia aplicable de todas las jurisdicciones en las que opera. Bajo estas directrices, busca garantizar el desempeño de su actividad en un entorno de libre mercado. Para ello, la Compañía fomenta una cultura corporativa basada en la libre competencia proporcionando a sus *team members* asistencia para prevenir, detectar y remediar cualquier infracción en esta materia. Para mayor detalle véase capítulo "Código de Conducta".

Adicionalmente, cabe señalar que NH Hotel Group es empresa firmante del Pacto Mundial de las Naciones Unidas desde 2002, y por ello está comprometida con la integración de los 10 principios de conducta ética empresarial en su operativa diaria y en su estrategia a largo plazo.

[9] *A través del cual se garantiza que todas las actividades consideras se ejecutan de conformidad con las Líneas Directrices de la OCDE para Empresas Multinacionales, los Principios Rectores de las Naciones Unidas sobre las empresas y los derechos humanos, incluidos los principios y derechos establecidos en los ocho convenios fundamentales a que se refiere la Declaración de la Organización Internacional del Trabajo relativa a los principios y derechos fundamentales en el trabajo y la Carta Internacional de Derechos Humanos.*

Contenido y metodología de los indicadores clave de resultados

Con el objetivo de evitar la doble contabilización, el Grupo ha establecido las medidas de supervisión y control necesarias para asegurar la consistencia y fiabilidad desde el proceso de extracción y transformación de la información, hasta su cálculo y reporte final y con ello garantizar la integridad y trazabilidad de la información. Entre estas medidas destacan las comprobaciones de los subtotales, con el objetivo de garantizar que se esté incluyendo la totalidad de la información.

El cálculo de los indicadores se ha realizado siguiendo los mismos criterios contables que rigen la contabilidad financiera de NH Hotel Group, a partir de la información registrada en la aplicación corporativa de *Enterprise Performance Management*.

En este sentido, las principales fuentes de información son la información contable y de gestión, utilizadas para cuentas anuales consolidadas y documentos corporativos y analíticos de carácter confidencial sobre cada uno de los proyectos ejecutados durante el ejercicio en cada uno de los hoteles del porfolio consolidado del grupo.

Debido a la extensa cartera de hoteles de NH Hotel Group, la Compañía ha recurrido a una técnica de muestreo para determinar qué porcentaje de su actividad resulta elegible y alineada con la Taxonomía. A continuación, se describe la forma en que el volumen de negocio (facturación), las inversiones en activos fijos (CapEx) y los gastos operativos (OpEx) se determinaron y asignaron tanto al numerador como al denominador de cada indicador reportado.

Volumen de negocio

Este indicador se define como la proporción de volumen de negocio ajustado a la Taxonomía (numerador) entre el total de ingresos de la Compañía (denominador).

En cumplimiento de la sección 1.1.1 del Anexo I del Acto Delegado 2021/2178 del 6 de julio de 2021 el numerador se define como parte del volumen de negocio neto derivado de productos o servicios, incluidos los inmateriales, asociados con actividades económicas que se ajustan a la taxonomía y, el denominador, se compone de los ingresos reconocidos con arreglo a la NIC 1 párrafo 82, letra a[10]).

Para el cálculo del denominador y de conformidad con el párrafo anterior se ha considerado la Nota 23.1 de las Cuentas Anuales Consolidadas referente a los ingresos ordinarios del Grupo.

Para el cálculo del numerador se parte del mismo estado de resultados utilizados a la hora de calcular el denominador, teniendo en consideración solo aquellas partidas que cumplen con el descriptivo de alguna de las actividades taxonómicas elegibles para NH Hotel Group (para el presente ejercicio se corresponde con la actividad 2.1 “Hoteles, complejos vacacionales, campings y alojamientos similares”). En este sentido, y de acuerdo con los criterios de la Taxonomía, y en consideración del nuevo objetivo de Protección y restauración de los ecosistemas y la biodiversidad tal solo el 3,1 % de los ingresos generados por NH Hotel Group proceden de dicha actividad (un total de 66,86 millones de euros).

En la metodología de cálculo se han seguido el siguiente criterio: véase Protección y restauración de los ecosistemas y la biodiversidad). En este sentido, se ha llevado a cabo un profundo análisis de la presencia de hoteles (bajo criterio de perímetro consolidado) en zonas donde su actividad pueda tener un impacto significativo sobre los ecosistemas y la biodiversidad.

CapEx

Este indicador se define como la proporción de CapEx ajustado a la Taxonomía (numerador) entre el total de CapEx (denominador).

Para el cálculo del numerado de este KPI se ha partido del detalle del CapEx por proyecto extraído de la contabilidad analítica y que han sido registradas de acuerdo con las Normas Internacionales de Contabilidad (en adelante, “NIC”) y de conformidad con los requerimientos descritos en la sección 1.1.2 del Anexo I del Acto Delegado 2021/2178 del 6 de julio de 2021.

Para su cálculo, se han seleccionado las partidas de inversión asociadas a las actividades que se ajustan a la Taxonomía[11] –elegibles respecto a las actividades 7.3, 7.5 y 7.6 –. Con esta selección, se ha procedido al etiquetado de cada partida por tipología de producto (iluminación, HVAC, fancoil, enfriadoras, termostatos y sistemas de control entre otros) permitiendo de esta forma discernir el CapEx por actividad taxonómica.

Tras ello, y tomando como base el CapEx elegible se ha seleccionado una muestra aleatoria de partidas por tipología de producto. A continuación, se ha analizado el alineamiento de dichos elementos de conformidad a su ficha técnica y otros inputs que han permitido evaluar el cumplimiento de los criterios técnicos de selección relativos a la contribución sustancial al objetivo de Mitigación al cambio climático. Asimismo, se ha evaluado el principio de *“No causar un perjuicio significativo”* y las *"Salvaguardas Mínimas Sociales".*

Este análisis ha permitido obtener el porcentaje de alineamiento por tipología de producto y con ello proceder a la extrapolación por actividad taxonómica. Dicha extrapolación se ha llevado a cabo de forma proporcional al conjunto de Budget asociado por tipología de producto.

---

[10] *Adoptada por el Reglamento (CE) nº1126/2008 de la Comisión.*
[11] *El numerador incluye la parte de las inversiones en activos fijos incluidos en el denominador del indicador de conformidad con los establecido en el apartado 1.1.2.2. del Anexo I del Reglamento Delegado del 6 de julio.*

Cabe mencionar, que las partidas de CapEx dedicadas a actividades ajustadas a la Taxonomía han sido computadas por una única área de la Compañía, lo que asegura que se han contabilizado únicamente una vez en el análisis y que, por tanto, en ningún caso se ha incurrido en una doble contabilización de las inversiones.

Para la actividad 2.1 se ha extraído la totalidad de CapEx asociado a los 10 hoteles que tienen la potencialidad de contribuir al objetivo de Protección y restauración de la biodiversidad y los ecosistemas. En este sentido, y con el objetivo de no incurrir en una doble contabilización se ha excluido el CapEx asociado a las actividades 7.3, 7.5 y 7.6 para dichos hoteles.

En el caso del denominador, se han incluido las adiciones a los activos tangibles e intangibles, antes de amortizaciones y posibles nuevas valoraciones, incluidas las resultantes de revalorizaciones y deterioros de valor, correspondientes al ejercicio 2023, con exclusión de los cambios del valor razonable. En caso de existir, también se hubieran incluido las adiciones a los activos tangibles e intangibles resultantes de combinaciones de negocios, cubriendo los costes que se contabilizan de acuerdo con NIC 16 Inmovilizado material y NIIF 16 Arrendamientos.

De conformidad con los estados financieros consolidados de NH Hotel Group, el CapEx total (denominador) figura en la Nota 6, Nota 7 y Nota 9 de las Cuentas Anuales Consolidadas 2023.

OpEx

Este indicador se define como la proporción de OpEx ajustado a la Taxonomía (numerador) entre el total de OpEx (denominador).

En cumplimiento de la sección 1.1.3 del Anexo I del Acto Delegado 2021/2178 del 6 de julio de 2021 el denominador se define y reduce al total de costes directos no capitalizados que se relacionan con la investigación y el desarrollo[12], las medidas de renovación de edificios[13], los arrendamientos a corto plazo[14], el mantenimiento y las reparaciones, así como otros gastos directos relacionados con el mantenimiento diario de activos del inmovilizado material por NH Hotel Group o un tercero a quien se subcontraten actividades y que son necesarios para garantizar el funcionamiento continuado y eficaz de dichos activos.

En el caso de NH Hotel Group, para el cálculo del denominador se parte del estado de resultados consolidado del Grupo (CC.AA.CC). De tal forma que, el denominador del indicador taxonómico OpEx se compone del sumatorio de siguientes cuentas en atención a los criterios previamente definidos:

- Mantenimiento y reparaciones de activos de inmovilizado material: Nota 23.2 de las CC.AA.CC

Por otro lado, para el cálculo del numerador se ha partido de la cifra obtenida en el cálculo del denominador, incluyendo tan solo aquellos gastos operativos destinados a actividades taxonómicas.

En este caso, para realizar el muestreo, se han ordenado los hoteles del porfolio de acuerdo a su marca, año de apertura, geografía y número de habitaciones. A partir de esta base de datos, y gracias a un análisis de clústeres se han clasificado los hoteles de la Compañía en un número reducido de hoteles de características similares para realizar el muestreo.

Bajo un criterio conservador y con el objetivo de determinar de manera precisa los indicadores, se ha procedido a un segundo nivel de clasificación. Para cada uno de los clústeres obtenidos (primer nivel de clasificación), se han ordenado los hoteles en tres grupos según su gasto en OpEx asociado a la Taxonomía (segundo nivel de clasificación).

Para cada uno de estos grupos obtenidos se ha seleccionado un número concreto y representativo del resto de hoteles –los más representativos en cuanto a tareas de mantenimiento y reparaciones– teniendo en cuenta aspectos como la antigüedad de los hoteles, el año de renovación, la tipología de los equipos, así como la ubicación geográfica dentro del ámbito de operación de la Compañía.

A partir de la selección de las partidas de OpEx elegibles respecto a la Taxonomía en estos hoteles representativos, se ha calculado el porcentaje de OpEx elegible de la muestra y se ha extrapolado al conjunto de hoteles de NH Hotel Group.

Para obtener el OpEx alineado, se ha considerado que la adquisición de los equipos que cumplen con los criterios de alineamiento de la Taxonomía se ha producido de forma lineal en los últimos diez años (período de amortización medio para el tipo de equipos en cuestión) y, por tanto, que las tareas de mantenimiento y reparación sobre éstos se ha producido también de forma lineal en los últimos años. Esta hipótesis, se ha aplicado a la hora de calcular la parte del OpEx elegible que está alineado con la Taxonomía

Cabe señalar que para el cálculo el OpEx asociado a la actividad 2.1 se ha realizado el mismo ejercicio que para el cálculo del CapEx.

---

[12] Atendiendo a la actividad que la Compañía desarrolla no incurre en gastos de investigación y mantenimiento más allá de los computados para el desarrollo de las aplicaciones. Al respecto, cabe señalar que todo esto es capitalizado por ello, finalmente no es concebido como OpEx. Asimismo, en base a la sección 1.1.13.1 del Anexo I del Acto Delegado del 6 de julio solo deben incluirse los costes directos no capitalizados.

[13] Atendiendo a la actividad que la Compañía desarrolla no incurre en costes directos no capitalizados relacionados con las medidas de renovación de edificios. En este sentido, estas cuantías destinas a la "renovación" de edificios son capitalizadas y, por tanto, contablemente incurren en el CapEx de la Compañía.

[14] Atendiendo a la información reportada en CCAACC, el concepto de arrendamientos a corto plazo no aparece en la memoria. Los arrendamientos que aparecen en la nota 23.2 son todos aquellos no sujetos a IFRS 16 pero ahí están mayormente los variables (no incluidos en la partida a considerar como arrendamientos a corto plazo), siendo los arrendamientos a corto no materiales frente a variables.

Resultado de los indicadores clave: Volumen de negocio, CapEx y OpEx

Volumen de negocio

De conformidad con lo enunciado en el apartado anterior, NH Hotel Group ha llevado a cabo la clasificación de su facturación acorde a los criterios que establece la Taxonomía Europea en su versión más reciente.

En relación con el volumen de negocio, NH Hotel Group registra un 3,1 % que reúne los requisitos establecidos con el objetivo de Protección y restauración de los ecosistemas y la biodiversidad en términos de elegibilidad.

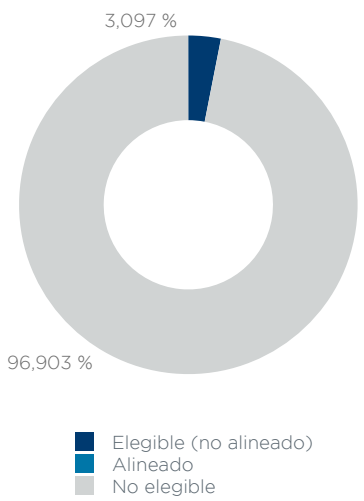
CapEx

En relación con el CapEx, NH Hotel Group registra un 4,1 % que reúne los requisitos establecidos con el objetivo de Mitigación al cambio climático y con el de Protección y restauración de los ecosistemas y la biodiversidad en términos de elegibilidad (no alineada). En términos de alineamiento, el porcentaje adquiere un valor del 2,0 %, sobre el total de CapEx de la Compañía.

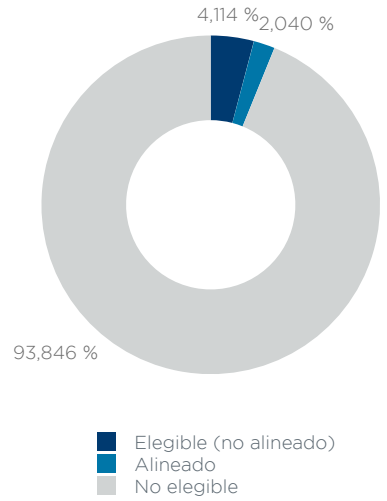
OpEx

Por último, en relación con el OpEx y en términos de elegibilidad (no alienada), un 8,8 % reúne los requisitos establecidos relativos con los objetivos climáticos anteriormente mencionados. En términos de alineamiento, el porcentaje registra un valor de 1,8 % .

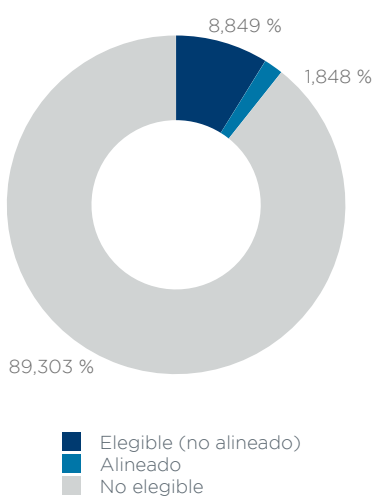
Volumen de negocio



CapEx



OpEx



Para más detalle consultar el ANEXO II: TAXONOMÍA EUROPEA



Tivoli La Caleta Tenerife Resort
Tenerife, España

nH | HOTEL GROUP
PART OF
MINOR
HOTELS

14

RECONOCIMIENTOS Y PREMIOS EN 2023

14. RECONOCIMIENTOS Y PREMIOS EN 2023

NH Hotel Group trabaja para consolidarse como un referente mundial en excelencia, innovación y sostenibilidad en el sector turístico. Los premios y reconocimientos obtenidos en 2023 son un reflejo del compromiso por seguir avanzando en ese camino.

ESPAÑA

THE 100 BEST COMPANIES TO WORK FOR IN SPAIN - FORBES (NH Hotel Group)

PALOMA DE PLATA AWARD, EXAMPLE FOR YOUTH AWARD (International and National Business Ethics and Volunteerism Award) - NH Hotel Group - Dña. Mª Victoria Motilva

XII LA RAZÓN TOURISM AWARDS

- Best International Chain on its 90th Anniversary - Tivoli Hotels & Resorts
- Best City Hotel Award - Avani Alonso Martínez Madrid

VII LA RAZÓN GASTRO&CIA AWARDS. Best Gastronomic Show - Restaurante La Veranda, Anantara Villa Padierna Palace Benahavís Marbella Resort

CONDÉ NAST TRAVELER AWARDS 2023. Best International Resort 2023 - Anantara Vilamoura Algarve Resort

HOTEL&MANTEL AWARDS 2023. Best Cocktail Bar - The Argo Cocktail Bar, Tivoli Marina Vilamoura Algarve Resort

DIAMOND OF EXCELLENCE AWARDS. Ramón Aragonés, Vice President and CEO of Minor Europe & Americas

ITALIA

ITALY´S BEST EMPLOYERS FOR WOMEN. Italy's Best Employers for Women 2023 - NH Hotel Group

SPANISH CHAMBER OF COMMERCE IN ITALY AWARDS. Internationalization Award: NH Hotel Group

TRUSTYOU AWARDS

- Best Rated Hotels Florence 2022 - Best overall score - NH Collection Firenze Palazzo Gaddi
- Best Rated Hotels Milan 2022 - Improvement 2022 vs 2021 - Avani Palazzo Moscova Mila

ITALIAN MISSION AWARDS

- Best Venue For Events in Northern Italy, Central and Southern Italy - NH Collection Firenze Palazzo Gaddi
- Best Meeting Space: Up to 10 Meeting Rooms - NH Collection Milano CityLife

ALEMANIA

ROLLING PIN AWARDS

- Bar Opening of the Year in Germany: NFT Skybar - nhow Frankfurt
- The 50 Best Bars in Germany: NFT Skybar - nhow Frankfurt

ARGENTINA

BALC (BARILOCHE A LA CARTA. Best Dessert:

- NH Bariloche EdelweissHRC EQUITY RECOGNITION. Best Workplaces for LGBT+ Talent: NH Collection Buenos Aires Lancaster

COLOMBIA

ICONTEC. Non-Discrimination Seal: NH Collection Medellin Royal

MÉXICO

DISTINTIVO H. NH Collection Mérida Paseo Montejo

WORLDWIDE

BLOOMBERG GENDER EQUALITY. NH Hotel Group has been included in the Bloomberg Gender Equality Index

S&P GLOBAL - THE SUSTAINABILITY YEARBOOK.

Un año más, se ha reconocido a NH Hotel Group como una empresa de referencia en el ámbito de la sostenibilidad gracias a su publicación en el Anuario de Sostenibilidad de S&P Global 2024

GOLDEN LOYALTY AWARDS. Excellence in Management - Global Hotel Alliance

TRAVEL WEEKLY MAGELLAN AWARDS 2023. Green Collection - Minor Hotel

HOSPITALITY AWARDS

- Sustainable Development - Nature-Based Hotels Long-Term Conservation Initiative: NH Hotel Group
- Iconic Employee Award - Edward Minyoyi, Guest Relations Officer at Royal Livingstone Victoria Falls Zambia Hotel by Anantara

HISTORIC HOTELS WORLDWIDE. Top 20 Best Hotels in Spain: NH Collection Barcelona Gran Hotel Calderón (6th place)

LUXURY TRAVEL ADVISOR. Most Instagrammable Hotel in in the Western Hemisphere (Latin America, the Caribbean and North America): Tivoli Mofarrej São Paulo Hotel

FORBES TRAVEL GUIDE STAR AWARDS. Recommended hotel - NH Collection Prague Carlo IV

KAYAK TRAVEL AWARDS

- Best Hotels in Colombia: NH Collection Medellín Royal (1st place)

GREEN KEY CERTIFICATION

- México:
  - NH Collection Monterrey San Pedro
  - NH Collection Mexico City Centro HistóricO
  - NH Collection Mexico City Reforma
  - NH Puebla Centro Histórico
  - NH Collection Mexico City Airport T
  - Avani Cancún Airport Hote
- Colombia
  - NH Collection Teleport Royal
  - NH Collection Hacienda Roya
  - NH Collection Andino Royal
  - NH Collection WTC Royal

CONDÉ NAST TRAVELER READERS' CHOICE AWARDS 2023

- Hotels
  - Anantara Convento di Amalfi Grand Hotel (2nd place)
  - Europe - Rome: Anantara Palazzo Naiadi Rome Hotel (3rd place)
- Rest of Europe;
  - Anantara Grand Hotel Krasnapolsky Amsterdam (18th place)
  - Anantara New York Palace Budapest Hotel (26th place)
  - Top 10 Spain: NH Collection Barcelona Gran Hotel Calderón (6th place)
  - South of France & Monaco: Anantara Plaza Nice Hotel (11th place)

TRIPADVISOR TRAVELER'S CHOICE AWARDS

- Chile:
  - NH Collection Plaza Santiago (Excellence Certificate)
- Argentina:
  - NH Collection Buenos Aires Crillon (Excellence Certificate)
  - NH Collection Buenos Aires Centro Histórico (Excellence Certificate)
  - NH Buenos Aires Florida (Excellence Certificate)
  - NH Buenos Aires 9 de Julio (Excellence Certificate)
- Cuba:
  - NH Collection Victoria La Habana
  - NH Capri La Habana
- Colombia:
  - NH Collection Barranquilla Smartsuites Royal
  - NH Collection Bogotá Royal Terra 100
  - NH Collection Bogotá Royal Teleport
  - NH Collection Bogotá Andino Royal
  - NH Collection Bogotá Hacienda Royal (Best of the Best)
  - NH Collection Bogotá WTC Royal
  - NH Collection Medellín Royal
  - NH Cali Royal
  - NH Bogotá Boheme Royal
  - NH Cartagena Urban Royal
  - NH Bogotá Urban 26 Royal
  - NH Collection Bogotá WTC Royal
  - NH Collection Medellín Royal
- México:
  - NH Collection Mexico City Reforma
  - NH Collection Guadalajara Providencia
  - NH Collection Mexico City Centro Histórico
  - NH Collection Monterrey
  - NH Collection Plaza Santiago
  - NH Collection Victoria La Habana
  - NH Querétaro
  - NH San Luis Potosí
  - NH Collection Monterrey



NH Eindhoven Conference Centre Koningshof
Veldhoven, Países Bajos

nH | HOTEL GROUP
PART OF
MINOR
HOTELS

15

MARCOS DE REPORTE Y PRINCIPIOS QUE RIGEN LA ELABORACIÓN DEL INFORME

15. MARCOS DE REPORTE Y PRINCIPIOS QUE RIGEN LA ELABORACIÓN DEL INFORME

Marcos de reporte

Para la elaboración del EINF, se han tenido en cuenta los siguientes principios y estándares globales y nacionales:

- Ley 11/2018 en materia de Información No Financiera y Diversidad, publicada en el BOE núm. 314, de 29 de diciembre de 2018, así como a la Ley 5/2021, de 12 de abril, por la que se modifica el texto refundido de la Ley de Sociedades de Capital y a las directrices UE 2017/C215/01 para el reporte de su desempeño en materia de información no financiera.
- Directrices UE 2017/C215/01 para el reporte de su desempeño en materia de información no financiera.
- Estándares GRI (reporte como referencia) para la elaboración de Informes de Sostenibilidad.
- Reglamento (UE) 2020/852 del Parlamento Europeo y del Consejo, de 18 de junio de 2020, por el que se establece un marco para facilitar las inversiones sostenibles que, en su primer acto delegado, establece la obligación de divulgar información sobre cómo y en qué medida las actividades de la empresa están asociadas a actividades económicas que se consideran sostenibles desde el punto de vista medioambiental en relación con los objetivos medioambientales.
- Las recomendaciones del Grupo de Task Force on Climated-Related Financial Disclosure (TCFD).
- Compromiso con los Diez Principios de Pacto Mundial de Naciones Unidas y los Objetivos de Desarrollo Sostenible (ODS) de Naciones Unidas.

Principios que rigen la elaboración del Informe

De conformidad a los principios de los estándares GRI así como lo dispuesto en el Anexo B de la ESRS 1 , el presente informe ha sido regido a través de los siguientes principios:

- Precisión: la información presentada en el informe recoge de forma detallada y coherente tanto en términos cuantitativos como cualitativos permitiendo a los grupos de interés la capacidad para evaluar los impactos de la Compañía
- Equilibrio: la información recogida en el Informe se presenta sin sesgo, representado los impactos positivos y no tan positivos del desempeño de la Compañía bajo el finde de evitar que la información presentada pueda afectar de forma inapropiada a las conclusiones o las evaluaciones de los usuarios de la información
- Comprensibilidad: la información recogida en el Informe se presenta de forma clara, accesible, comprensible y de forma concisa. Ello permite a cualquier parte interesada comprender de forma sencilla la información comunicada.
- Pertinencia: la información presentada se explica en el contexto actual de mercado, y la información presentada es conexa. Permite a los usuarios relacionar la información aportándoles los datos necesarios para la toma de decisiones
- Comparabilidad: la información aportada contiene referencias a ejercicios previos de tal forma que los principales grupos de interés puedan analizar la evolución del desempeño de la Compañía. Asimismo, permite la comparabilidad frente al desempeño de otras organizaciones. La coherencia contribuye a alcanzar la comparabilidad.
- Exhaustividad: la Compañía recoge los principales impactos identificados como materiales, así como las diferentes acciones, medidas que NH Hotel Group está llevando a cabo para satisfacer las necesidades y expectativas de información. En este Informe se presenta información sobre su desempeño ESG correspondientes al período objeto del informe de forma suficiente como para evaluar sus impactos
- Representación fiel: la información señalada plasma la esencia de la operativa del negocio en términos de sostenibilidad bajo una perspectiva de neutralidad y prudencia. En este sentido, permite a las diferentes partes interesada conocer cómo la empresa ha adaptado su estrategia y gestión de incidencias, riesgos y oportunidades a la realidad del negocio en el que opera.

- Contexto de sostenibilidad: La información se presenta atendiendo al contexto global en el que opera, bajo el objetivo de crecer y crear valor en un entorno y contexto amplio de desarrollo sostenible.

- Puntualidad: la información se publica bajo una programación periódica de carácter anual y es puesta a disposición de todos sus grupos de interés otorgándole la capacidad de tomar decisiones de conformidad a lo expuesto.

- Verificabilidad: la información aportada es recolectada, registrada, compilada y analizada siguiendo altos estándares de calidad. Dicha información es verificada por un tercero independiente que garantiza la confianza de las partes interesadas señalando que la información presentada es completa, neutra y exacta.

Con todo ello, el Informe tiene como objetivo publicar un reporte equilibrado, preciso y coherente de su desempeño, vinculado a los temas relevantes para su estrategia y para sus grupos de interés. En ese sentido, es clave la comparabilidad de los datos e información respecto a años anteriores, como herramienta de trazabilidad y evolución de estos. Este Informe, al igual que en anteriores ediciones, se ha elaborado con la implicación y participación de los responsables de las áreas de negocio y del diálogo con cada Grupo de interés, lo que permite alinear lo reportado con los aspectos relevantes para los grupos de interés y responder a sus expectativas. Así, se ha realizado un proceso interno de recogida y contraste de información, con indicadores y datos de medición cuantitativa y cualitativa de la gestión sostenible de NH Hotel Group.

Asimismo, cabe señalar que la información contenida en el Informe representa las perspectivas y previsiones del Grupo a la fecha de elaboración del mismo. Dichas informaciones implican riesgos conocidos y desconocidos, incertidumbres y otros factores que pueden afectar a previsiones futuras tales como la consecución de los objetivos señalados. De tal forma que, futuros acontecimientos y eventos pueden provocar cambios sobre las perspectivas y previsiones presentadas a lo largo del Informe. En esta línea, NH Hotel Group puede optar por actualizar estas informaciones con previsiones de futuro en algún momento posterior, queriendo constatar expresamente que no está obligada a hacerlo.

Verificación del Estado de Información No Financiera Consolidado

El Estado de Información No Financiera Consolidado ha sido verificado externamente por PricewaterhouseCoopers Auditores S.L. El Informe de revisión independiente se puede consultar en el "ANEXO VI: INFORME DE VERIFICACIÓN INDEPENDIENTE" del presente documento.



Anantara Convento di Amalfi Grand Hotel
Amalfi, Italia

NH | HOTEL GROUP
PART OF
MINOR
HOTELS

16

ANEXOS



NH Berlin Kurfürstendamm
Berlin, Alemania

ANEXO I: TABLA DE INDICADORES

Como resultado de las Políticas de NH Hotel Group, se dispone de los siguientes indicadores para dar seguimiento a las mismas.
Nota: Los datos del ejercicio 2022 referido a tramos de edad han sido reexpresados conforme a unos nuevos tramos establecidos no afectando al reporte de la totalidad del dato, únicamente a su presentación y desglose.

Indicadores	2023	2022
PERFIL		
Cartera de hoteles	350	350
Nº de habitaciones	55.626	54.820
Nº de clientes (millones)	4,3	3,8
Subvenciones - M€	7,6	46,5
Beneficio neto - M€	128,1	100,3
Ingresos consolidados - M€	2.159,0	1.722,4
GOBIERNO		
Nº Miembros en el Consejo de Administración	10	11
Nº Consejeros externos independientes	3	3
% de asistencia al Consejo de Administración	98 %	94 %
Nº Mujeres en el Consejo de Administración	3	1
Reuniones del Consejo de Administración	13	6
DERECHOS HUMANOS		
% de hoteles que han completado la evaluación	86 %	86 %
Nº de incumplimientos en materia de Derechos Humanos	0	0
CONTRIBUCIÓN A ASOCIACIONES Y ONGs		
Aportación a asociaciones - €	501.626	508.596
Aportación a asociaciones sectoriales - €	378.932	325.532
Aportación a asociaciones sin ánimo de lucro - €	13.887	3.335

Indicadores	2023	2022
UP FOR PLANET		
PRODUCTOS Y ACTIVOS SOSTENIBLES		
Activos con certificaciones sostenibles	184	173
Consumo de energía (kWh)	546.090.063	539.111.757
Ratio de energía (kWh/RN)	47	52
% Hoteles ubicados en zonas de estrés hídrico	29 %	28 %
Extracción de agua (m3)	3.783.672	3.505.320
Ratio de agua (m3/RN)	0,33	0,34
Huella de carbono - Emisiones de CO2 (tCO_2eq)	83.953	88.816
Huella de carbono - Ratio de emisiones de CO2 ($kgCO_2eq$)/RN)	7,23	8,57
PROCESOS Y ESTÁNDARES SOSTENIBLES		
% de electricidad verde consumida	66 %	64 %
Nº hoteles con cargadores eléctricos	72	64
Nº hoteles con alquiler de bicicletas	99	69
Emisiones Alcance 1 (SBTi) - (tCO_2eq)	43.326	44.329
Emisiones Alcance 2 (SBTi) - (tCO_2eq)	40.627	44.487
Emisiones Alcance 3 (tCO_2eq)	351.959	298.885
COMPRAS SOSTENIBLES		
Número de proveedores totales	13.875	12.532
Número de proveedores activos con Códigos Éticos firmados	1.835	1.760
Número nuevos proveedores con Códigos Éticos firmados	151	87
% compras a proveedores locales	90 %	89 %
Volumen de compra anual (CapEx+OpEx) - M€	737,5	554,5

Indicadores	2023	2022
UP FOR PEOPLE		
TEAM MEMBERS		
FTEs (nº de Team Members)	12.436	10.995
% Contratos indefinidos	82,7 %	84,6 %
Tasa de rotación voluntaria	22,8 %	25,0 %
Tasa de rotación no voluntaria	13,0 %	12,5 %
% Team Members en país diferente al de origen	24,5 %	22,2 %
% Mujeres en plantilla	51,0 %	51,0 %
% Mujeres en posiciones directivas	45,4 %	44,0 %
% Team Members cubiertos por convenio colectivo	91,2 %	87,0 %
% Team Members < 30 años	25,2 %	22,3 %
% Team Members 30 - 50 años	51,7 %	53,6 %
% Team Members > 50 años	23,1 %	24,2 %
Nº de nacionalidades	150	141
Team Members con discapacidad	113	101
Formación		
Horas de formación impartidas	171.273	157.455
Horas de formación por Team Member	11,7	12,3
Inversión total en formación - €	1.578.979 €	1.085.746 €
Seguridad, salud y bienestar		
Nº accidentes mortales	0	0
Nº accidentes con baja	363	241
Índice de Frecuencia accidentes mortales	0,0	0,0
Índice de Frecuencia accidentes laborales	21,2	16,1
Índice de Frecuencia enfermedades profesionales	1,1	0,1
Índice de Gravedad accidentes laborales	0,4	0,3
Índice de Gravedad enfermedades profesionales	0,1	0,0
Tasa de absentismo	4,2	4,4

Indicadores	2023	2022
CLIENTES		
Valoraciones de los clientes – Encuesta NH	8,4	8,5
Valoraciones de los clientes – Plataformas online	8,9	8,4
Nº contactos Customer Care	30.852	25.793
Nº de hoteles con elementos adaptados a necesidades especiales	342	344
COMUNIDAD		
Iniciativas sociales	58	28
Nº de voluntarios NH	1.752	4.885
Contribución indirecta en acción social (mil €)	227	135
Aportación Tarifa ONG (miles €)	78	91
Aportación de Bono Amigo + Tarifa Empleado (miles €)	91,3	179,5
Beneficiarios totales	19.680	60.724
Hotels with a Heart		
Acuerdos con ONG	43	22
Noches de estancia gratuitas	1.590	1.438
Beneficiarios HwH	4.103	2.876
Voluntarios NH en HwH	154	118
Hoteles involucrados	77	59
Together with Love		
Asociaciones involucradas	109	66
Voluntarios NH en TWL	1.220	4.767
Hoteles involucrados	79	87
Beneficiarios TWL	15.358	57.842

ANEXO II: TAXONOMÍA EUROPEA

La totalidad de las sociedades que componen el perímetro de Consolidación de NH Hotel Group han sido consideradas en el análisis llevado a cabo para establecer las actividades elegibles y alineadas bajo los criterios de la Comisión Europea para la Taxonomía.

Como información adicional a lo reportado en el capítulo Taxonomía de Actividades Sostenibles de la Unión Europea, los requisitos establecidos en relación con los objetivos medioambientales son:

Volumen de negocio

Ejercicio financiero 2023		2023		Criterio de contribución sustancial						Criterios de ausencia de perjuicio significativo ("No causa un perjuicio significativo").								
Actividades económicas	Códigos	Volumen de negocios (€)	Proporción de Volumen de negocios, año 2023	Mitigación del cambio climático	Adaptación al cambio climático	Agua	Contaminación	Economía circular	Biodiversidad	Mitigación del cambio climático	Adaptación al cambio climático	Agua	Contaminación	Economía circular	Biodiversidad	Garantías Mínimas	Proporción del volumen de negocios que se ajusta a la taxonomía (A.1.) o elegible según la taxonomía (A.2), año 2022	Categoría actividad facilitadora	Categoría actividad de transición
A. ACTIVIDADES ELEGIBLES SEGÚN LA TAXONOMÍA																			
A1. Actividades ambientalmente sostenibles (que se ajustan a la Taxonomía).																			
Volumen de negocios de actividades medioambientalmente sostenibles (que se ajustan a la taxonomía) (A.1)		0,00 €	— %	— %	— %	— %	— %	— %	— %	S	S	S	S	S	S	S	— %		
De las cuales facilitadoras		0,00 €	— %	— %	— %	— %	— %	— %	— %	S	S	S	S	S	S	S	— %	F	
De las cuales: de transición		0,00 €	— %	— %						S	S	S	S	S	S	S	— %		T
A.2 Actividades elegibles según la taxonomía pero no medioambientalmente sostenibles (actividades que no se ajustan a la taxonomía)																			
Hoteles, complejos vacacionales, campings y alojamientos similares	BIO 2.1	66.861.022,17 €	3,097 %	N/EL	N/EL	N/EL	N/EL	N/EL	EL								**— %**		
Volumen de negocios de actividades elegibles según la taxonomía pero no medioambientalmente sostenibles (actividades que no se ajustan a la taxonomía) (A.2)		**66.861.022,17 €**	**3,097 %**	**— %**	**— %**	**— %**	**— %**	**— %**	**3,097 %**								**— %**		
Total (A.1 + A.2). Volumen de negocios de actividades elegibles según la taxonomía		**66.861.022,17 €**	**3,097 %**	**— %**	**— %**	**— %**	**— %**	**— %**	**3,097 %**								**— %**		
B. ACTIVIDADES NO ELEGIBLES SEGÚN LA TAXONOMÍA																			
Volumen de negocios de actividades no elegibles según la taxonomía		2.092.133.977,83 €	96,903 %																
Total (A+B)		**2.158.995.000 €**	**100 %**																

CapEx

Ejercicio financiero 2023		2023		Criterio de contribución sustancial						Criterios de ausencia de perjuicio significativo ("No causa un perjuicio significativo").									
Actividades económicas	Códigos	CapEx (€)	Proporción de las CapEx, año 2023	Mitigación del cambio climático	Adaptación al cambio climático	Agua	Contaminación	Economía circular	Biodiversidad	Mitigación del cambio climático	Adaptación al cambio climático	Agua	Contaminación	Economía circular	Biodiversidad	Garantías mínimas	Proporción de las CapEx que se ajusta a la taxonomía (A.1) o elegible según la taxonomía (A.2), año 2022	Categoría actividad facilitadora	Categoría actividad de transición
A. ACTIVIDADES ELEGIBLES SEGÚN LA TAXONOMÍA																			
A1. Actividades medioambientalmente sostenibles (que se ajustan a la taxonomía)																			
Renovación de edificios existentes	CCM 7.2*	0,00 €	— %	S	N/EL	N/EL	N/EL	N	N/EL	S	S	S	S	S	S	S	0,978 %		T
Instalación, mantenimiento y reparación de equipos de eficiencia energética	CCM 7.3	5.043.768,89 €	1,402 %	S	N/EL	N/EL	N/EL	N/EL	N/EL	S	S	S	S	S	S	S	0,599 %	F	
Instalación, mantenimiento y reparación de instrumentos y dispositivos para medir, regular y controlar la eficiencia energética de los edificios	CCM 7.5	1.802.869,58 €	0,501 %	S	N/EL	N/EL	N/EL	N/EL	N/EL	S	S	S	S	S	S	S	0,324 %	F	
Instalación, mantenimiento y reparación de tecnologías de energía renovable	CCM 7.6	493.730,31 €	0,137 %	S	N/EL	N/EL	N/EL	N/EL	N/EL	S	S	S	S	S	S	S	— %	F	
CapEx de las actividades medioambientalmente sostenibles (que se ajustan a la taxonomía) (A.1)		**7.340.368,78 €**	**2,040 %**	**2,040 %**	**— %**	**— %**	**— %**	**— %**	**— %**	**S**	**S**	**S**	**S**	**S**	**S**	**S**	**1,901 %**		
De las cuales: facilitadoras		7.340.368,78 €	2,040 %	2,040 %	— %	— %	— %	— %	— %	S	S	S	S	S	S	S	0,923 %	F	
De las cuales: de transición		0,00 €	— %	— %						S	S	S	S	S	S	S	0,978 %		T
A.2 Actividades elegibles según la taxonomía pero no medioambientalmente sostenibles (actividades que no se ajustan a la taxonomía)																			
Renovación de edificios existentes	CCM 7.2 / CE 3.2	0,00 €	— %	**EL**	N/EL	N/EL	N/EL	EL	N/EL								0,371 %		
Instalación, mantenimiento y reparación de equipos de eficiencia energética	CCM 7.3	8.293.292,10 €	2,305 %	EL	N/EL	N/EL	N/EL	N/EL	N/EL								1,474 %		
Instalación, mantenimiento y reparación de instrumentos y dispositivos para medir, regular y controlar la eficiencia energética de los edificios	CCM 7.5	0,00 €	— %	EL	N/EL	N/EL	N/EL	N/EL	N/EL								0,309 %		
Instalación, mantenimiento y reparación de tecnologías de energía renovable	CCM 7.6	0,00 €	— %	EL	N/EL	N/EL	N/EL	N/EL	N/EL								— %		
Hoteles, complejos vacacionales, campings y alojamientos similares**	BIO 2.1	6.510.092,64 €	1,809 %	N/EL	N/EL	N/EL	N/EL	N/EL	EL								— %		
CapEx de las actividades elegibles según la taxonomía pero no medioambientalmente sostenibles (actividades que no se ajustan a la taxonomía) (A.2)		**14.803.384,736 €**	**4,114 %**	**2,305 %**	**— %**	**— %**	**— %**	**— %**	**1,809 %**								**2,154 %**		
Total (A.1+A.2). CapEx de actividades elegibles según la taxonomía		**22.143.753,51 €**	**6,154 %**	**4,345 %**	**— %**	**— %**	**— %**	**— %**	**1,809 %**								**4,055 %**		
B. ACTIVIDADES NO ELEGIBLES SEGÚN LA TAXONOMÍA																			
CapEx de actividades no elegibles según la taxonomía (B)		337.662.246,49 €	93,846 %																
Total (A+B)		**359.806.000,00 €**	**100 %**																

** La Actividad 7.2. únicamente ha sido considera alienada en 2022 respecto al objetivo de CCM y, por elllo, únicamente se indica el código referido a CCM7.2*

*** No aplicaba la evaluación de la elegibilidad para la actividad "Hoteles, complejos vacacionales, campings y alojamientos similares" referido al ejercicio 2022*

OpEx

Ejercicio financiero 2023		2023		Criterios de contribución sustancial						Criterios de ausencia de perjuicio significativo								
Actividades económicas	Códigos	OpEx (€)	Proporción de los OpEx, año 2023	Mitigación del cambio climático	Adaptación al cambio climático	Agua	Contaminación	Economía circular	Biodiversidad	Mitigación del cambio climático	Adaptación al cambio climático	Agua	Contaminación	Economía circular	Biodiversidad	Garantías mínimas	Proporción de los OpEx que se ajusta a la taxonomía (A.1.) o elegible según la taxonomía (A.2), año 2022	Categoría actividad facilitadora	Categoría actividad de transición
A. ACTIVIDADES ELEGIBLES SEGÚN LA TAXONOMÍA																			
A.1. Actividades medioambientalmente sostenibles (que se ajustan a la taxonomía)																			
Renovación de edificios existentes	CCM 7.2*	0,00 €	— %	S	N/EL	N/EL	N/EL	N	N/EL	S	S	S	S	S	S	S	0,018 %		T
Instalación, mantenimiento y reparación de equipos de eficiencia energética	CCM 7.3	1.015.750,00 €	1,809 %	S	N/EL	N/EL	N/EL	N/EL	N/EL	S	S	S	S	S	S	S	1,854 %	F	
Instalación, mantenimiento y reparación de instrumentos y dispositivos para medir, regular y controlar la eficiencia energética de los edificios	CCM 7.5	18.193,05 €	0,032 %	S	N/EL	N/EL	N/EL	N/EL	N/EL	S	S	S	S	S	S	S	0,101 %	F	
Instalación, mantenimiento y reparación de tecnologías de energía renovable	CCM 7.6	3.654,30 €	0,007 %	S	N/EL	N/EL	N/EL	N/EL	N/EL	S	S	S	S	S	S	S	— %	F	
OpEx de las actividades medioambientalmente sostenibles (que se ajustan a la taxonomía) (A.1)		**1.037.597,35 €**	**1,848 %**	**1,848 %**	**— %**	**— %**	**— %**	**— %**	**— %**	**S**	**S**	**S**	**S**	**S**	**S**	**S**	**1,973 %**		
De las cuales: facilitadoras		1.037.597,35 €	1,848 %	1,848 %	— %	— %	— %	— %	— %	S	S	S	S	S	S	S	1,955 %	F	
De las cuales: de transición		0,00 €	— %	— %						S	S	S	S	S	S	S	0,018 %		T
A.2 Actividades elegibles según la taxonomía pero no medioambientalmente sostenibles (actividades que no se ajustan a la taxonomía)																			
Renovación de edificios existentes	CCM 7.2 / CE 3.2	0,00 €	— %	**EL**	N/EL	N/EL	N/EL	EL	N/EL								0,085 %		
Instalación, mantenimiento y reparación de equipos de eficiencia energética	CCM 7.3	3.310.978,39 €	5,896 %	EL	N/EL	N/EL	N/EL	N/EL	N/EL								8,692 %		
Instalación, mantenimiento y reparación de instrumentos y dispositivos para medir, regular y controlar la eficiencia energética de los edificios	CCM 7.5	59.302,79 €	0,106 %	EL	N/EL	N/EL	N/EL	N/EL	N/EL								0,474 %		
Instalación, mantenimiento y reparación de tecnologías de energía renovable	CCM 7.6	11.911,70 €	0,021 %	EL	N/EL	N/EL	N/EL	N/EL	N/EL								— %		
Hoteles, complejos vacacionales, campings y alojamientos similares**	BIO 2.1	1.587.493,07 €	2,827 %	N/EL	N/EL	N/EL	N/EL	N/EL	EL								— %		
OpEx de las actividades elegibles según la taxonomía pero no medioambientalmente sostenibles (actividades que no se ajustan a la taxonomía) (A.2)		**4.969.685,94 €**	**8,849 %**	**6,023 %**	**— %**	**— %**	**— %**	**— %**	**2,827 %**								**9,251 %**		
Total (A.1+A.2). OpEx de actividades elegibles según la taxonomía		**6.007.283,29 €**	**10,697 %**	**7,870 %**	**— %**	**— %**	**— %**	**— %**	**2,827 %**								**13,224 %**		
B. ACTIVIDADES NO ELEGIBLES SEGÚN LA TAXONOMÍA																			
OpEx de actividades no elegibles según la taxonomía (B)		50.150.716,71 €	89,303 %																
Total (A+B)		**56.158.000,00 €**	**100 %**																

** La Actividad 7.2. únicamente ha sido considera alienada en 2022 respecto al objetivo de CCM y, por elllo, únicamente se indica el código referido a CCM7.2*

*** No aplicaba la evaluación de la elegibilidad para la actividad "Hoteles, complejos vacacionales, campings y alojamientos similares" referido al ejercicio 2022*

Proporción del volumen de negocios/volumen de negocios total

	que se ajusta a la taxonomía por objetivo	elegible según la taxonomía por objetivo
CCM	— %	— %
CCA	— %	— %
WTR*	— %	— %
CE*	— %	— %
PPC*	— %	— %
BIO*	— %	**3,097 %**

**Cabe señalar que, de conformidad con lo indicado en al legislación vigente no se ha evaluado el alineamiento respecto a dicho objetivos en el ejercicio 2023*

Proporción del CapEx/CapEx totales

	que se ajusta a la taxonomía por objetivo	elegible según la taxonomía por objetivo
CCM	**2,040 %**	**2,305 %**
CCA	— %	— %
WTR*	— %	— %
CE*	— %	— %
PPC*	— %	— %
BIO*	— %	**1,809 %**

**Cabe señalar que, de conformidad con lo indicado en al legislación vigente no se ha evaluado el alineamiento respecto a dicho objetivos en el ejercicio 2023*

Proporción del OpEx/OpEx totales

	que se ajusta a la taxonomía por objetivo	elegible según la taxonomía por objetivo
CCM	**1,848 %**	**6,023 %**
CCA	— %	— %
WTR*	— %	— %
CE*	— %	— %
PPC*	— %	— %
BIO*	— %	**2,827 %**

**Cabe señalar que, de conformidad con lo indicado en al legislación vigente no se ha evaluado el alineamiento respecto a dicho objetivos en el ejercicio 2023*

Nota:

- Mitigación al cambio climático (CCM)
- Adaptación al cambio climático (CCA)
- Uso sostenible y protección del agua y los recursos marinos (WTR)
- Protección y control de la contaminación (CE)
- Transición hacia una economía circular (PPC)
- Protección y restauración de los ecosistemas y la biodiversidad (BIO)

ANEXO III: RECOMENDACIONES DEL TASK FORCE ON CLIMATE-RELATED FINANCIAL DISCLOSURES (TCFD)

Áreas	Recomendaciones		Capítulo
Gobernanza	Describir la supervisión del Consejo de Administración de los riesgos y oportunidades relacionadas con el cambio climático	El Consejo es responsable de garantizar la gestión a largo plazo de NH Hotel Group. El Consejo se reserva la competencia de aprobar la Estrategia de la Compañía, que incluye el Pilar de Sustainable Business, definido como un plan para estar preparados para operar en un mundo descarbonizado. Todas las cuestiones relacionadas con el clima que la Compañía tiene que gestionar se incluyen en este Pilar Estratégico.	ESTRATEGIA DE SUSTAINABLE BUSINESS > Gobierno de Sustainable Business
	Describir el papel de la dirección a la hora de evaluar y gestionar los riesgos y oportunidades relacionadas con el cambio climático	El Comité Ejecutivo de Sostenibilidad, copresidido por la Chief Assets and Development Officer y la Chief People and Sustainable Business Officer, se encarga de proporcionar orientación estratégica para la gestión de las cuestiones ESG, incluidas las relacionadas con el clima.	
Estrategia	Describir los riesgos y oportunidades relacionados con el cambio climático que la Organización haya identificado a corto, medio y largo plazo	NH Hotel Group ha analizado los riesgos y oportunidades climáticos que previsiblemente se materializarán y que podrían impactar en la Compañía en 4 marcos temporales (actual, corto, medio y largo plazo). Para determinar la relevancia del riesgo y la oportunidad, la considera su presencia en términos de volumen de hoteles en propiedad o arrendados, su contribución a los resultados y su relevancia estratégica.	RESPUESTA DE NH HOTEL GROUP FRENTE A LOS RIESGOS Y OPORTUNIDADES CLIMÁTICAS EN BASE AL TASK FORCE ON CLIMATE-RELATED FINANCIAL DISCLOSURE (TCFD) > Estrategia
	Describir el impacto que tienen los riesgos y oportunidades relacionados con el cambio climático en el negocio, la estrategia y la planificación financiera de la Organización	Para los riesgos y oportunidades identificados, la Compañía ha analizado en qué punto de su cadena de valor pueden repercutir: en su cadena de suministro, en su propia infraestructura o en sus servicios, así como cuál es el impacto financiero de los mismos.	
	Describir la resiliencia de la estrategia de la Organización, teniendo en cuenta diferentes escenarios climáticos, entre los que se incluye un escenario de 2 °C o menos	La evaluación de riesgos y oportunidades que se ha realizado incluye un análisis de escenarios climáticos considerando distintas trayectorias que incluyen, tanto factores físicos como socioeconómicos, tales como Representative Concentration Pathway (RCP), Shared Socioeconomic Pathways (SSP) o International Energy Agency (EIA), . Los escenarios seleccionados contemplan la limitación de la temperatura a 2º o menos, pero también sus características generales como tipología, diversidad, alcance... El escenario elegido para realizar el análisis de riesgos y oportunidades climáticos, SSP1 -RCP2.6, ha sido seleccionado debido a los compromisos de NH Hotel Group para reducir las emisiones de carbono y de convertirse en compañía cero emisiones netas, la recomendación del TCFD de elegir al menos un escenario de 2° o inferior y las recomendaciones del IPCC.	
Gestión de riesgos	Describir los procesos de la Organización para identificar y evaluar los riesgos relacionados con el cambio climático	Para identificar los riesgos y oportunidades climáticos que pueden afectar a NH Hotel Group, la Compañía define en primer lugar el universo de riesgos y oportunidades en función de los escenarios climáticos y la identificación del impacto dentro de su cadena de valor. Este universo de riesgos y oportunidades definido se valora del mediante el análisis normativo y cartográfico de las variaciones climáticas que se espera que se produzcan en el escenario seleccionado en 2050. En esta valoración se han asignado valores de impacto, probabilidad de ocurrencia y horizonte temporal, siguiendo el modelo de gestión de riesgos de NH Hotel Group.	RESPUESTA DE NH HOTEL GROUP FRENTE A LOS RIESGOS Y OPORTUNIDADES CLIMÁTICAS EN BASE AL TASK FORCE ON CLIMATE-RELATED FINANCIAL DISCLOSURE (TCFD) > Gestión de riesgos climáticos
	Describir los procesos de la Organización para gestionar los riesgos relacionados con el cambio climático	Siguiendo el modelo de gestión de riesgos de NH Hotel Group, se diseñan respuestas y controles adecuados para los riesgos identificados y evaluados, con el objetivo de alcanzar un Nivel de Riesgo aceptable para la Compañía. Si el nivel de riesgo no está dentro de lo que se está dispuesto a aceptar, después de los controles y acciones emprendidos para mitigarlo, se requerirán acciones adicionales para reducir el nivel de riesgo a un nivel aceptable.	
	Describir cómo se integran los procesos para identificar, evaluar y gestionar los riesgos relacionados con el cambio climático en la gestión global de los riesgos de la Organización	La metodología seguida está alineada con el modelo de gestión de riesgos de NH Hotel Group, basado en la Metodología Enterprise Risk Management ("ERM"). Para determinar la magnitud del impacto de los riesgos y oportunidades identificados, también se evaluó el impacto potencial inherente y la probabilidad de ocurrencia, siguiendo la Escala de Riesgos Corporativos. Esto permite integrar el riesgo climático dentro del Mapa de Riesgos Corporativos.	

Áreas	Recomendaciones		Capítulo
Objetivos y métricas	Informar sobre las métricas utilizadas por la Organización para evaluar los riesgos y oportunidades relacionados con el cambio climático en línea con su estrategia y su proceso de gestión de riesgos	Todo el Comité de Dirección tiene variables vinculadas a la consecución de los objetivos de emisiones netas anuales definido en el marco del "Plan SBT 2030". Además, todas las funciones clave responsables de activar las palancas del "Plan SBT 2030" tienen objetivos incluidos en este sentido como parte de su remuneración variable.	ESTRATEGIA DE SUSTAINABLE BUSINESS > Gobierno de Sustainable Business
	Informar del alcance 1, alcance 2 y, si fuese apropiado, alcance 3 de las emisiones de Gases de Efecto Invernadero (GEI), y los riesgos asociados.	Las emisiones de NH Hotel Group se calculan de acuerdo con el Protocolo de Gases de Efecto Invernadero (GEI) "A Corporate Accounting and Reporting Standard (Revised Edition)", utilizando el enfoque de control operativo, y su suplemento Corporate Value Chain (Scope 3) Standard	PRODUCTOS Y ACTIVOS SOSTENIBLES > Plan SBT 2030
	Describir los objetivos utilizados por la Organización para gestionar los riesgos y oportunidades relacionadas con el cambio climático y su desempeño con respecto a los objetivos	La Compañía se ha comprometido a reducir sus emisiones de carbono a través de su cadena de valor en un 20% para 2030. Todas las áreas implicadas para activar las palancas que permitan alcanzar este objetivo y sus desdoblamientos anuales trabajan conjuntamente bajo el "Plan SBT 2030". El Comité Ejecutivo de Sostenibilidad realiza un seguimiento del cumplimiento de este objetivo y de las tareas implementadas para alcanzarlo.	

ANEXO IV: TABLA DE CONTENIDOS LEY 11/2018 DE INFORMACIÓN NO FINANCIERA Y DIVERSIDAD

Ámbitos	Contenidos	Estándares GRI	GRI: Fundamentos 2021	Título de la sección
Global	El Estado de Información no Financiera Consolidado incluirá la información necesaria para comprender: * la evolución, * los resultados y la situación del grupo, y el impacto de su actividad respecto, al menos: * a cuestiones medioambientales * a cuestiones sociales, * al respeto de los derechos humanos * al respeto a la lucha contra la corrupción y el soborno, * así como relativas al personal, incluidas las medidas que, en su caso, se hayan adoptado para favorecer el principio de igualdad de trato y de oportunidades entre mujeres y hombres, la no discriminación e inclusión de las personas con discapacidad y accesibilidad universal.	---		Capítulo: SOBRE EL ESTADO DE INFORMACIÓN NO FINANCIERA CONSOLIDADO - MEMORIA DE SOSTENIBILIDAD Capítulo: MODELO DE NEGOCIO DE NH HOTEL GROUP Capítulo: ÉTICA Y CUMPLIMIENTO. Apartado: Transparencia fiscal: beneficios e impuestos; Capítulo: PROTECCIÓN DE LOS DERECHOS HUMANOS Capítulo: ESTRATEGIA DE SUSTAINABLE BUSINESS
Modelo de negocio	Breve descripción del modelo de negocio del grupo, que incluirá: 1.) su entorno empresarial, 2.) su organización y estructura, 3.) los mercados en los que opera, 4.) sus objetivos y estrategias, 5.) los principales factores y tendencias que pueden afectar a su futura evolución.	2-1	Detalles de la Compañía	Capítulo: MODELO DE NEGOCIO DE NH HOTEL GROUP
		2-6	Actividades, cadena de valor y otras relaciones comerciales	Capítulo: MODELO DE NEGOCIO DE NH HOTEL GROUP Capítulo: UP FOR PLANET. Apartado: Compras sostenibles
		2-7	Empleados	Capítulo: UP FOR PEOPLE. Apartado: Team Members
		2-22	Declaración sobre la estrategia de desarrollo sostenible	Capítulo: ESTRATEGIA DE SUSTAINABLE BUSINESS
Políticas	Una descripción de las políticas que aplica el Grupo respecto a dichas cuestiones, que incluirá: 1.) los procedimientos de diligencia debida aplicados para la identificación, evaluación, prevención y atenuación de riesgos e impactos significativos 2.) los procedimientos de verificación y control, incluyendo qué medidas se han adoptado.	3-3	Enfoque de gestión de cada ámbito.	Capítulo: ÉTICA Y CUMPLIMIENTO Capítulo: PROTECCIÓN DE LOS DERECHOS HUMANOS Capítulo: GESTIÓN DE RIESGOS
Resultados de las políticas	Los resultados de esas políticas, debiendo incluir indicadores clave de resultados no financieros pertinentes que permitan: 1.) el seguimiento y evaluación de los progresos y 2.) que favorezcan la comparabilidad entre sociedades y sectores, de acuerdo con los marcos nacionales, europeos o internacionales de referencia utilizados para cada materia.	3-3	Enfoque de gestión de cada ámbito	Capítulo: ÉTICA Y CUMPLIMIENTO CAPÍTULO: ESTRATEGIA DE SUSTAINABLE BUSINESS
Riesgos a CP, MP y LP	Los principales riesgos relacionados con esas cuestiones vinculados a las actividades del grupo, entre ellas, cuando sea pertinente y proporcionado, sus relaciones comerciales, productos o servicios que puedan tener efectos negativos en esos ámbitos, y * cómo el Grupo gestiona dichos riesgos, * explicando los procedimientos utilizados para detectarlos y evaluarlos de acuerdo con los marcos nacionales, europeos o internacionales de referencia para cada materia. * Debe incluirse información sobre los impactos que se hayan detectado, ofreciendo un desglose de los mismos, en particular sobre los principales riesgos a corto, medio y largo plazo.	2-12	Rol del máximo órgano de gobierno en la supervisión de la gestión de impactos	Capítulo: GESTIÓN DE RIESGOS

Ámbitos	Contenidos	Estándares GRI	GRI: Fundamentos 2021	Título de la sección
KPIs	Indicadores clave de resultados no financieros que sean pertinentes respecto a la actividad empresarial concreta, y que cumplan con los criterios de comparabilidad, materialidad, relevancia y fiabilidad. * Con el objetivo de facilitar la comparación de la información, tanto en el tiempo como entre entidades, se utilizarán especialmente estándares de indicadores clave no financieros que puedan ser generalmente aplicados y que cumplan con las directrices de la Comisión Europea en esta materia y los estándares de Global Reporting Initiative, debiendo mencionar en el informe el marco nacional, europeo o internacional utilizado para cada materia. * Los indicadores clave de resultados no financieros deben aplicarse a cada uno de los apartados del estado de información no financiera. * Estos indicadores deben ser útiles, teniendo en cuenta las circunstancias específicas y coherentes con los parámetros utilizados en sus procedimientos internos de gestión y evaluación de riesgos. * En cualquier caso, la información presentada debe ser precisa, comparable y verificable.	N/A		ANEXO I: TABLA DE INDICADORES
Cuestiones Ambientales	**Global Medio Ambiente**			
	1.) Información detallada sobre los efectos actuales y previsibles de las actividades de la empresa en el medio ambiente y en su caso, la salud y la seguridad, los procedimientos de evaluación o certificación ambiental; 2.) Los recursos dedicados a la prevención de riesgos ambientales; 3.) La aplicación del principio de precaución, la cantidad de provisiones y garantías para riesgos ambientales.	3-3	Enfoque de gestión de cada ámbito	Capítulo: UP FOR PLANET. Apartado: Introducción
		2-12	Rol del máximo órgano de gobierno en la supervisión de la gestión de impactos	Capítulo: UP FOR PLANET. Apartado: Introducción
		2-23	Compromisos de política	Capítulo: UP FOR PLANET. Apartado: Introducción
	Contaminación			
	1.) Medidas para prevenir, reducir o reparar las emisiones de carbono que afectan gravemente el medio ambiente; 2.)Teniendo en cuenta cualquier forma de contaminación atmosférica específica de una actividad, incluido el ruido y la contaminación lumínica.	3-3	Enfoque de gestión de cada ámbito	Capítulo: UP FOR PLANET. Apartado: Introducción
		305-5	Reducción de las emisiones de GEI	Capítulo: UP FOR PLANET. Apartado: Productos y activos sostenibles
	La contaminación lumínica y el ruido no han sido considerados un impacto medioambiental para el negocio de NH Hotel Group			
	Economía circular y prevención y gestión de residuos			
	Economía circular	3-3	Enfoque de gestión de cada ámbito	Capítulo: UP FOR PLANET. Apartado: Procesos y estándares operativos > Gestión de residuos y economía circular
	Residuos: medidas de prevención, reciclaje, reutilización, otras formas de recuperación y eliminación de desechos;	3-3	Enfoque de gestión de cada ámbito	Capítulo: UP FOR PLANET. Apartado: Procesos y estándares operativos > Gestión de residuos y economía circular
		306-2	Gestión de impactos significativos relacionados con los residuos	Capítulo: UP FOR PLANET. Apartado: Procesos y estándares operativos > Gestión de residuos y economía circular
	Acciones para combatir el desperdicio de alimentos.	3-3	Enfoque de gestión de cada ámbito	Capítulo: UP FOR PLANET. Apartado: Procesos y estándares operativos > Desarrollo de productos más sostenibles > Compromisos de F&B en NH Hotel Group > Lucha contra el desperdicio de alimentos

Ámbitos	Contenidos	Estándares GRI	GRI: Fundamentos 2021	Título de la sección
Cuestiones Ambientales	**Uso sostenible de los recursos**			
	El consumo de agua y el suministro de agua de acuerdo con las limitaciones locales;	3-3	Enfoque de gestión de cada ámbito	Capítulo: UP FOR PLANET. Apartado: Procesos y estándares operativos > Gestión de agua
		303-3	Extracción de agua	Capítulo: UP FOR PLANET. Apartado: Procesos y estándares operativos > Gestión de agua
	Consumo de materias primas y las medidas adoptadas para mejorar la eficiencia de su uso*;			
	Consumo, directo e indirecto, de energía, medidas tomadas para mejorar la eficiencia energética y el uso de energías renovables.	3-3	Enfoque de gestión de cada ámbito	Capítulo: UP FOR PLANET. Apartado: Procesos y estándares operativos > Plan SBT 2030
		302-1	Consumo de energía dentro de la organización	Capítulo: UP FOR PLANET. Apartado: Procesos y estándares operativos > Gestión responsable de la energía
		302-4	Reducción del consumo energético	Capítulo: UP FOR PLANET. Apartado: Productos y activos sostenibles > Plan de eficiencia energética; Plan SBT 2030; Capítulo: UP FOR PLANET. Apartado: Procesos y estándares operativos > Gestión responsable de la energía
	*El consumo de materias primas no es material para NH Hotel Gorup. Para más detalle véase capítulo: Análisis de Doble Materialidad			
	Cambio Climático			
	Los elementos importantes de las emisiones de gases de efecto invernadero generados como resultado de las actividades de la empresa, incluido el uso de los bienes y servicios que produce;	3-3	Enfoque de gestión de cada ámbito	Capítulo: UP FOR PLANET. Apartado: Introducción; Productos y activos sostenibles
		305-1	Emisiones directas de GEI (alcance 1)	Capítulo: UP FOR PLANET. Apartado: Productos y activos sostenibles > Plan SBT
		305-2	Emisiones indirectas de GEI asociadas a la energía (alcance 2).	Capítulo: UP FOR PLANET. Apartado: Productos y activos sostenibles > Plan SBT
	El consumo de materias primas no es material para NH Hotel Gorup. Para más detalle véase capítulo: Análisis de Doble Materialidad			
	Las medidas adoptadas para adaptarse a las consecuencias del cambio climático;	3-3	Enfoque de gestión de cada ámbito	Capítulo: UP FOR PLANET. Apartado: Introducción; Productos y activos sostenibles
		201-2	Implicaciones financieras y otros riesgos y oportunidades derivados del cambio climático	Capítulo: GESTIÓN DE RIESGOS. Apartado: Respuesta de NH Hotel Group frente a los riesgos y oportunidades asociadas al cambio climático en base al Task Force on Climate-related Financial Disclosure (TCFD)
	Las metas de reducción establecidas voluntariamente a medio y largo plazo para reducir las emisiones de gases de efecto invernadero y los medios implementados para tal fin.	3-3	Enfoque de gestión de cada ámbito	Capítulo: UP FOR PLANET. Apartado: Productos y activos sostenibles > Plan de eficiencia energética; Plan SBT 2030; Capítulo: UP FOR PLANET. Apartado: Procesos y estándares operativos > Gestión responsable de la energía
	Protección de la biodiversidad*			
	Medidas tomadas para preservar o restaurar la biodiversidad;			
	Impactos causados por las actividades u operaciones en áreas protegidas.			
	**La biodiversidad no es material para la Compañía. Para más detalle véase capítulo: Análisis de Doble Materialidad. No obstante, el Grupo cuenta con un compromiso en la protección de la biodiversidad y los ecosistemas. Capítulo: UP FOR PLANET. Apartado: Procesos y estándares operativos > Gestión de la biodiversidad*			

Ámbitos	Contenidos	Estándares GRI	GRI: Fundamentos 2021	Título de la sección
Cuestiones sociales y relativas al personal	**Empleo**			
	Número total y distribución de empleados por sexo, edad, país y clasificación profesional;	3-3	Enfoque de gestión de cada ámbito	Capítulo: UP FOR PEOPLE. Apartado: Team Members
		2-7	Empleados	Capítulo: UP FOR PEOPLE. Apartado: Team Members > Creación de empleo de calidad
		405-1	Diversidad en órganos de gobierno y empleado	Capítulo: GOBIERNO CORPORATIVO. Apartado: estructura de gobierno > Consejos de Administración; Comisiones del Consejo; Comité de Dirección. Capítulo: UP FOR PEOPLE. Apartado: Team Members > Creación de empleo de calidad; Cultura de diversidad e igualdad
	Número total y distribución de modalidades de contrato de trabajo,	2-7	Empleados	Capítulo: UP FOR PEOPLE. Apartado: Team Members > Creación de empleo de calidad y retención del talento
	Promedio anual de contratos indefinidos, de contratos temporales y de contratos a tiempo parcial por sexo, edad y clasificación profesional,	2-7	Empleados	Capítulo: UP FOR PEOPLE. Apartado: Team Members > Creación de empleo de calidad
		405-1	Diversidad en órganos de gobierno y empleado	Capítulo: GOBIERNO CORPORATIVO. Apartado: estructura de gobierno > Consejos de Administración; Comisiones del Consejo; Comité de Dirección. Capítulo: UP FOR PEOPLE. Apartado: Team Members > Creación de empleo de calidad; Cultura de diversidad, igualdad e inclusión
	Número de despidos por sexo, edad y clasificación profesional;	401-1	Nuevas contrataciones de empleados y rotación de personal	Capítulo: UP FOR PEOPLE. Apartado: Team Members > Tasa de rotación, absentismo y salidas
	Las remuneraciones medias y su evolución desagregados por sexo, edad y clasificación profesional o igual valor;	405-2	Ratio del salario base y de la remuneración de mujeres frente a hombres	Capítulo: UP FOR PEOPLE. Apartado: Empleados > Un equipo con las mismas oportunidades
	Brecha salarial, la remuneración de puestos de trabajo iguales o de media de la sociedad,	3-3	Enfoque de gestión de cada ámbito	Capítulo: UP FOR PEOPLE. Apartado: Team Members
		405-2	Ratio del salario base y de la remuneración de mujeres frente a hombres	Capítulo: UP FOR PEOPLE. Apartado: Team Members > Un equipo con las mismas oportunidades
	La remuneración media de los consejeros y directivos, incluyendo la retribución variable, dietas, indemnizaciones, el pago a los sistemas de previsión de ahorro a largo plazo y cualquier otra percepción desagregada por sexo,	405-2	Ratio del salario base y de la remuneración de mujeres frente a hombres	Capítulo: GOBIERNO CORPORATIVO Apartado Remuneración del Consejo y la Alta Dirección
		2-19	Políticas de remuneración	Capítulo: UP FOR PEOPLE. Apartado: Team Members > Un equipo con las mismas oportunidades > El modelo retributivo de NH Hotel Group
	Implantación de políticas de desconexión laboral,	3-3	Enfoque de gestión de cada ámbito	Capítulo: UP FOR PEOPLE. Apartado: Team Members > Flexibilidad y conciliación:
	Empleados con discapacidad.	405-1	Diversidad en órganos de gobierno y empleado	Capítulo: UP FOR PEOPLE. Apartado: Team Members > Cultura de diversidad, igualdad e inclusión

Ámbitos	Contenidos	Estándares GRI	GRI: Fundamentos 2021	Título de la sección
Cuestiones sociales y relativas al personal	**Organización del trabajo**			
	Organización del tiempo de trabajo	3-3	Enfoque de gestión de cada ámbito	Capítulo: UP FOR PEOPLE. Apartado: Team Members
	Número de horas de absentismo	3-3	Horas de absentismo	Capítulo: UP FOR PEOPLE. Apartado: Team Members > Tasa de rotación, absentismo y salidas
		403-9	Lesiones por accidente laboral	Capítulo: UP FOR PEOPLE. Apartado: Team Members > Seguridad, salud y bienestar laboral
	Medidas destinadas a facilitar el disfrute de la conciliación y fomentar el ejercicio corresponsable de estos por parte de ambos progenitores.	3-3	Enfoque de gestión de cada ámbito	Capítulo: UP FOR PEOPLE. Apartado: Team Members > Flexibilidad y conciliación
	Salud y seguridad			
	Condiciones de salud y seguridad en el trabajo;	3-3	Enfoque de gestión de cada ámbito	Capítulo: UP FOR PEOPLE. Apartado: Team Members > Seguridad, salud y bienestar laboral
	Accidentes de trabajo, en particular su frecuencia y gravedad, y enfermedades profesionales; desagregado por sexo.	403-9	Lesiones por accidente laboral	Capítulo: UP FOR PEOPLE. Apartado: Team Members > Seguridad, salud y bienestar laboral
		403-10	Dolencias y enfermedades laborales	Capítulo: UP FOR PEOPLE. Apartado: Team Members > Seguridad, salud y bienestar laboral
	Relaciones sociales			
	Organización del diálogo social, incluidos procedimientos para informar y consultar al personal y negociar con ellos;	3-3	Enfoque de gestión de cada ámbito	Capítulo: UP FOR PEOPLE. Apartado: Team Members
	Porcentaje de empleados cubiertos por convenio colectivo por país;	2-30	Acuerdos de negociación colectiva	Capítulo: UP FOR PEOPLE. Apartado: Team Members > Diálogo social con Team Members
	El balance de los convenios colectivos, particularmente en el campo de la salud y la seguridad en el trabajo.	3-3	Enfoque de gestión de cada ámbito	Capítulo: UP FOR PEOPLE. Apartado: Team Members > Seguridad, salud y bienestar laboral
	Mecanismos y procedimientos con los que cuenta la empresa para promover la implicación de los trabajadores en la gestión de la Compañía, en términos de información, consulta y participación.	3-3	Enfoque de gestión de cada ámbito	Capítulo: ESTRATEGIA DE SUSTAINABLE BUSINESS > Creación de valor para nuestros grupos de interés Capítulo: UP FOR PEOPLE. Apartado: Team Members > Compromiso de los Team Merbers; Comunicación interna
	Formación			
	Las políticas implementadas en el campo de la formación;	3-3	Enfoque de gestión de cada ámbito	Capítulo: UP FOR PEOPLE. Apartado: Team Members > Formación
	La cantidad total de horas de formación por categorías profesionales.	404-1	Media de horas de formación al año por empleado	Capítulo: UP FOR PEOPLE. Apartado: Team Members > Formación
		404-2	Programas para mejorar las aptitudes de los empleados y programas de ayuda a la transición	Capítulo: UP FOR PEOPLE. Apartado: Team Members > Formación Capítulo: UP FOR PEOPLE. Apartado: Gestión del talento> Identificación y desarrollo del talento interno
		404-3	Porcentaje de empleados que reciben evaluaciones periódicas del desempeño y desarrollo profesional	Capítulo: UP FOR PEOPLE. Apartado: Gestión del desempeño > MBO, Time For You (TFY)

Ámbitos	Contenidos	Estándares GRI	GRI: Fundamentos 2021	Título de la sección
Cuestiones sociales y relativas al personal	**Accesibilidad universal de las personas con discapacidad**	3-3	Enfoque de gestión de cada ámbito	Capítulo: UP FOR PEOPLE. Apartado Team Members> Cultura de diversidad, igualdad e inclusión Capítulo: UP FOR PEOPLE. Apartado: Clientes > Accesibilidad en los hoteles
	Igualdad			
	Medidas adoptadas para promover la igualdad de trato y de oportunidades entre mujeres y hombres;	3-3	Enfoque de gestión de cada ámbito	Capítulo: UP FOR PEOPLE. Apartado: Team Members > Cultura de diversidad, igualdad e inclusión
	Planes de igualdad (Capítulo III de la Ley Orgánica 3/2007, de 22 de marzo, para la igualdad efectiva de mujeres y hombres), medidas adoptadas para promover el empleo, protocolos contra el acoso sexual y por razón de sexo, la integración y la accesibilidad universal de las personas con discapacidad;			Capítulo: UP FOR PEOPLE. Apartado: Team Members > Cultura de diversidad, igualdad e inclusión > Plan de Igualdad
	La política contra todo tipo de discriminación y, en su caso, de gestión de la diversidad.			Capítulo: ÉTICA Y CUMPLIMIENTO. Apartado: Compromiso ético y sistema de cumplimiento > Código de Conducta Capítulo: PROTECCIÓN DE LOS DERECHOS HUMANOS. Apartado: Política de Derechos Humanos Capítulo: UP FOR PEOPLE. Apartado: Team Members > Cultura de diversidad, igualdad e inclusión
Derechos Humanos	Aplicación de procedimientos de diligencia debida en materia de derechos humanos Prevención de los riesgos de vulneración de derechos humanos y, en su caso, medidas para mitigar, gestionar y reparar posibles abusos cometidos;	3-3	Enfoque de gestión de cada ámbito	Capítulo: PROTECCIÓN DE LOS DERECHOS HUMANOS. Apartado: Proceso de Debida Diligencia
	Denuncias por casos de vulneración de derechos humanos;	406-1	Casos de discriminación y acciones correctivas emprendidas	Capítulo: ÉTICA Y CUMPLIMIENTO. Apartado: Compromiso ético y sistema de cumplimiento > Canal de denuncias Capítulo: PROTECCIÓN DE LOS DERECHOS HUMANOS. Apartado: Política de Derechos Humanos
	Promoción y cumplimiento de las disposiciones de los convenios fundamentales de la Organización Internacional del Trabajo relacionadas con el respeto por la libertad de asociación y el derecho a la negociación colectiva;			
	La eliminación de la discriminación en el empleo y la ocupación;	3-3	Enfoque de gestión de cada ámbito	Capítulo: ÉTICA Y CUMPLIMIENTO. Apartado: Compromiso ético y sistema de cumplimiento > Canal de denuncias Capítulo: PROTECCIÓN DE LOS DERECHOS HUMANOS. Apartado: Política de Derechos Humanos Capítulo: UP FOR PEOPLE. Apartado: Team Members > Cultura de diversidad, igualdad e inclusión
	La eliminación del trabajo forzoso u obligatorio;	3-3	Enfoque de gestión de cada ámbito	Capítulo: ÉTICA Y CUMPLIMIENTO. Apartado. Compromiso ético y sistema de cumplimiento > Código de Conducta. Capítulo: PROTECCIÓN DE LOS DERECHOS HUMANOS. Apartado: Política de Derechos Humanos
	La abolición efectiva del trabajo infantil.	3-3	Enfoque de gestión de cada ámbito	

Ámbitos	Contenidos	Estándares GRI	GRI: Fundamentos 2021	Título de la sección
Corrupción y el soborno	Medidas adoptadas para prevenir la corrupción y el soborno;	3-3	Enfoque de gestión de cada ámbito	Capítulo: ÉTICA Y CUMPLIMIENTO. Apartado: Compromiso ético y sistema de cumplimiento > Código de conducta; Reglamento interno de conducta, Procedimiento de Conflicto de intereses. Políticas Corporativas;Canal de denuncias. Capítulo: PROTECCIÓN DE LOS DERECHOS HUMANOS. Apartado: Política de Derechos Humanos
		205-2	Comunicación y formación sobre políticas y procedimientos anticorrupción	Capítulo: PROTECCIÓN DE LOS DERECHOS HUMANOS. Apartado: Política de Derechos Humanos
	Medidas para luchar contra el blanqueo de capitales.	205-2	Comunicación y formación sobre políticas y procedimientos anticorrupción	Capítulo: ÉTICA Y CUMPLIMIENTO. Apartado: Compromiso ético y sistema de cumplimiento > Políticas Corporativas. Difusión y formación en ética y conducta
	Aportaciones a fundaciones y entidades sin ánimo de lucro.	413-1	Operaciones con participación de la comunidad local, evaluaciones del impacto y programas de desarrollo	Capítulo: ESTRATEGIA DE SUSTAINABLE BUSINESS. Apartado: Alianzas sostenibles Capítulo: ESTRATEGIA DE SUSTAINABLE BUSINESS. Apartado: Alianzas sostenibles > Relación con los gobiernos
Sociedad	Compromisos de la empresa con el desarrollo sostenible			
	El impacto de la actividad de la sociedad en el empleo y el desarrollo local;	3-3	Enfoque de gestión de cada ámbito	Capítulo: UP FOR PEOPLE. Apartado: Comunidades
		413-1	Operaciones con participación de la comunidad local, evaluaciones del impacto y programas de desarrollo	Capítulo: UP FOR PEOPLE. Apartado: Comunidades > Hotels with a Heart; Together with Love: Voluntariado Corporativo; Programas de empleabilidad: promoción del empleo joven
	El impacto de la actividad de la sociedad en las poblaciones locales y en el territorio;	413-1	Operaciones con participación de la comunidad local, evaluaciones del impacto y programas de desarrollo	Capítulo: UP FOR PEOPLE. Apartado: Comunidades
	Las relaciones mantenidas con los actores de las comunidades locales y las modalidades del diálogo con estos;	2-29	Enfoque para la participación de las partes interesadas	Capítulo: ESTRATEGIA DE SUSTAINABLE BUSINESS. Apartado: Creación de valor para nuestros grupos de interés
		413-1	Operaciones con participación de la comunidad local, evaluaciones del impacto y programas de desarrollo	Capítulo: ESTRATEGIA DE SUSTAINABLE BUSINESS. Apartado: Creación de valor para nuestros grupos de interés Capítulo: UP FOR PLANET. Apartado: Compras sostenibles
	Las acciones de asociación o patrocinio.	2-28	Afiliación a asociaciones	Capítulo: ESTRATEGIA DE SUSTAINABLE BUSINESS. Apartado: Creación de valor para nuestros grupos de interés > Alianzas sostenibles Capítulo: UP FOR PEOPLE. Apartado: Comunidades

Ámbitos	Contenidos	Estándares GRI	GRI: Fundamentos 2021	Título de la sección
Sociedad	**Subcontratación y proveedores**			
	* La inclusión en la política de compras de cuestiones sociales, de igualdad de género y ambientales; * Consideración en las relaciones con proveedores y subcontratistas de su responsabilidad social y ambiental;	2-6	Actividades, cadena de valor y otras relaciones comerciales	Capítulo: UP FOR PLANET. Apartado: Compras sostenibles
		3-3	Enfoque de gestión de cada ámbito	Capítulo: UP FOR PLANET. Apartado: Compras sostenibles > Homologación de proveedores
		204-1	Proporción de gasto en proveedores locales	Capítulo: UP FOR PLANET. Apartado: Compras sostenibles > Gestión de proveedores
		308-1	Nuevos proveedores que han pasado filtros de evaluación y selección de acuerdo con los criterios ambientales	Capítulo: UP FOR PLANET. Apartado: Compras sostenibles > Homologación de proveedores; Gestión de proveedores
		414-1	Nuevos proveedores que han pasado filtros de selección de acuerdo con los criterios sociales	Capítulo: UP FOR PLANET. Apartado: Compras sostenibles
	Sistemas de supervisión y auditorias y resultados de las mismas.	3-3	Enfoque de gestión de cada ámbito	Capítulo: UP FOR PLANET. Apartado: Compras sostenibles > Homologación de proveedores; Gestión de proveedores; gestión de proveedores críticos; Directiva sobre diligencia debida de las empresas en materia de sostenibilidad
		308-1	Nuevos proveedores que han pasado filtros de evaluación y selección de acuerdo con los criterios ambientales	Capítulo: UP FOR PLANET. Apartado: Compras sostenibles > Homologación de proveedores; Gestión de proveedores
		414-1	Nuevos proveedores que han pasado filtros de selección de acuerdo con los criterios sociales	Capítulo: UP FOR PLANET. Apartado: Compras sostenibles > Homologación de proveedores; Gestión de proveedores
	Consumidores			
	Medidas para la salud y la seguridad de los consumidores;	3-3	Enfoque de gestión de cada ámbito	Capítulo: UP FOR PEOPLE. Apartado: Clientes > Salud y Seguridad de los Clientes
	Sistemas de reclamación, quejas recibidas y resolución de las mismas.	3-3	Enfoque de gestión de cada ámbito	Capítulo: UP FOR PEOPLE. Apartado: Clientes > Medición de Calidad; Centro Único de Atención al Cliente
	Información fiscal			
	Beneficios obtenidos país por país Impuestos sobre beneficios pagados	3-3	Enfoque de gestión de cada ámbito	Capítulo: ÉTICAY CUMPLIMIENTO. Apartado: Transparencia Fiscal. Beneficios e impuesto
	Subvenciones públicas recibidas	201-4	Asistencia financiera recibida del gobierno	El importe total por subsidios públicos, devengado en el ejercicio ha sido 7.628.772 de euros

Ámbitos	Contenidos	Estándares GRI	Descripción GRI 2023	Título de la Sección
Otros indicadores relevantes	Gobierno Corporativo	2-9	Estructura de gobernanza y composición	Capítulo: GOBIERNO CORPORATIVO. Apartado: Estructura de Gobierno
		2-10	Nominación y selección del máximo órgano de gobierno	Capítulo: GOBIERNO CORPORATIVO. Apartado: Estructura de Gobierno
		2-11	Presidente del máximo organismo de gobierno	Capítulo: GOBIERNO CORPORATIVO
		2-13	Delegación de responsabilidad para la gestión de impactos	Capítulo: GOBIERNO CORPORATIVO. Capítulo: GESTIÓN DEL RIESGO. Capítulo ESTRATEGIA DE SUSTAINABLE BUSINESS
		2-15	Conflictos de intereses	Capítulo: ETICA Y CUMPLIMIENTO. Apartado: Compromiso ético y sistema de cumplimiento > Procedimiento de conflicto de interés.
Elegibilidad y alineamiento de las actividades del negocio con la Taxonomía Europea		-	-	Capítulo: TAXONOMÍA DE ACTIVIDADES SOSTENIBLES DE LA UNIÓN EUROPEA ANEXO II: TAXONOMÍA EUROPEA

Nota. Adicionalmente a los indicadores incluidos en la tabla, se puede encontrar información adicional en los siguientes indicadores: 2-2, 2-3, 2-4, 2-5, 2-14, 2-16, 2-17, 2-18, 2-20, 2-21, 2-24, 2-25, 2-26, 2-27, 201-2, 207-1, 205-3, 207-2, 207-4,.

ANEXO V: ÍNDICE DE CONTENIDOS GRI

Declaración de uso NH Hotel Group reporta "como referencia" con GRI Standards para el periodo del 1 de enero del 2023 al 31 de diciembre del 2023

Tabla de indicadores GRI

Estándar GRI	Contenido	Título de la sección o respuesta directa
Perfil de la organización		
GRI 2: Contenidos Generales	2-1 Detalles de la organización	Capítulo: MODELO DE NEGOCIO DE NH HOTEL GROUP
	2-2 Entidades incluidas en el *reporting* de sostenibilidad	Capítulo: SOBRE EL ESTADO DE INFORMACIÓN NO FINANCIERA CONSOLIDADO. Apartado: Contenido; Alcance
	2-3 Período objeto del informe, frecuencia y contacto	Capítulo: SOBRE EL ESTADO DE INFORMACIÓN NO FINANCIERA CONSOLIDADO. Apartado: Contenidos: Alcance Para más información: Santa Engracia, 120 28003 Madrid T: +34 91 451 97 18 nh-hotels.com nhhotelgroup.com
	2-4 Reexpresión de la información	Los KPIs reexpresados han sido especificados sobre su propia tabla de reporte a lo largo del EINF
	2-5 Verificación externa	ANEXO VI: INFORME DE VERIFICACIÓN INDEPENDIENTE
	2-6 Actividades, cadena de valor y otras relaciones de negocio	Capítulo: ESTRATEGIA DE SUSTAINABLE BUSINESS. Apartado: Creación de valor para nuestros grupos de interés > Diálogo con grupos de interés Capítulo: UP FOR PLANET. Apartado: Compras sostenibles
	2-7 Empleados	Capítulo: UP FOR PEOPLE. Apartado: Team Members
	2-9 Estructura de gobernanza y composición	Capítulo: GOBIERNO CORPORATIVO Capítulo: SUSTAINABLE BUSINESS. Apartado: Gobierno de Sustainable Business; Política de Sostenibilidad.
	2-10 Nominación y selección del máximo órgano de gobierno	Capítulo: GOBIERNO CORPORATIVO. Apartado: Estructura de Gobierno > Consejo de Administración de NH Hotel Group; Comisiones del Consejo; Comité de Dirección
	2-11 Presidente del máximo órgano de gobierno	Capítulo: GOBIERNO CORPORATIVO. Apartado: Estructura de Gobierno > Consejo de Administración de NH Hotel Group
	2-12 Rol del máximo órgano de gobierno en la gestión de impactos supervisión de impactos	Capítulo: GOBIERNO CORPORATIVO. Apartado: Estructura de Gobierno > Consejo de Administración de NH Hotel Group
	2-13 Delegación de responsabilidad para la gestión de impactos	Capítulo: GOBIERNO CORPORATIVO. Apartado: Consejo de Administración de NH Hotel Group Capítulo: GESTIÓN DE RIESGOS. Apartado: Gestión de riesgos > Gobierno de la Gestión de riesgos; Modelo de gestión de riesgos Capítulo: SUSTAINABLE BUSINESS. Apartado: Gobierno de Sustainable Business
	2-14 Función del máximo órgano de gobierno en la elaboración de informes de sostenibilidad	Capítulo: GOBIERNO CORPORATIVO. Apartado: Consejo de Administración de NH Hotel Group > Comisiones Capítulo: ESTRATEGIA DE SUSTAINABLE BUSINESS. Apartado: Gobierno de Sustainable Business
	2-15 Conflictos de interés	Capítulo: ÉTICA Y CUMPLIMIENTO. Apartado: Compromiso ético y sistema de cumplimiento > Procedimiento de Conflicto de Interés

Tabla de indicadores GRI

Estándar GRI	Contenido	Título de la sección o respuesta directa
GRI 2: Contenidos Generales	2-16 Comunicación de las preocupaciones críticas	Capítulo: GOBIERNO CORPORATIVO. Apartado: Estructura de gobierno > Comisiones del Consejo; Comité de Dirección Capítulo: ESTRATEGIA DE SUSTAINABLE BUSINESS. Apartado: Creación de valor para nuestros grupos de interés > Diálogo con grupos de interés Capítulo: UP FOR PEOPLE. Apartado: Team Members> Comunicación interna
	2-17 Conocimiento colectivo del máximo órgano de gobierno	Capítulo: GOBIERNO CORPORATIVO. Capítulo: SUSTAINABLE BUSINESS. Apartado: Gobierno de Sustainable Business
	2-18 Evaluación del desempeño del máximo órgano de gobierno	Véase Informe Anual de Gobierno Corporativo 2023
	2-19 Políticas de remuneración	Capítulo: GOBIERNO CORPORATIVO. Apartado: Remuneración de la Alta Dirección y el Consejo Capítulo: UP FOR PEOPLE. Apartado: Team Members > Un equipo con las mismas oportunidades > El modelo retributivo de NH Hotel Group Para más detalle véase: Informe Política de Remuneraciones del Consejo e Informe Anual de Remuneración de los Consejeros así como Información adicional remitida a la CNMV sobre Política Retributiva.
	2-20 Proceso para determinar la remuneración	Capítulo: UP FOR PEOPLE. Apartado: Team Members > Un equipo con las mismas oportunidades > El modelo retributivo de NH Hotel Group; Gestión del Talento> MBO; Time For You
	2-21 Ratio de compensación total anual	Capítulo: UP FOR PEOPLE. Apartado: Team Members > Un equipo con las mismas oportunidades
	2-22 Declaración sobre la estrategia de desarrollo sostenible	Capítulo: ESTRATEGIA DE SUSTAINABLE BUSINESS
	2-23 Políticas y compromisos	Capítulo: ÉTICA Y CUMPLIMIENTOO. Apartado: Compromiso ético y sistemas de cumplimiento > Políticas Corporativas; Capítulo: ESTRATEGIA DE SUSTAINABLE BUSINESS Capítulo: ESTRATEGIA DE SUSTAINABLE BUSINESS. Apartado: Análisis de Doble Materialidad
	2-24 Incorporación de compromisos políticos	Capítulo: ÉTICA Y CUMPLIMIENTO.: Capítulo: ESTRATEGIA DE SUSTAINABLE BUSINESS > Capítulo: NH Hotel Group y la Agenda 2030
	2-25 Procesos para remediar los impactos negativos	Capítulo: MODELO DE NEGOCIO DE NH HOTEL GROUP Capítulo: GOBIERNO CORPORATIVO Capítulo: ÉTICA Y CUMPLIMIENTO Capítulo: PROTECCIÓN DE LOS DERECHOS HUMANOS Capítulo: GESTIÓN DE RIESGOS Capítulo: ESTRATEGIA DE SUSTAINABLE BUSINESS Capítulo: UP FOR PLANET Capítulo: UP FOR PEOPLE
	2-26 Mecanismos de asesoramiento y preocupaciones éticas	Capítulo: ÉTICA Y CUMPLIMIENTO
	2-27 Cumplimiento de leyes y reglamentos	Capítulo: ÉTICA Y CUMPLIMIENTO
	2-28 Afiliación a asociaciones	Capítulo: COMPROMISO ÉTICO Y SISTEMA DE CUMPLIMIENTO. Apartado: Relación con los gobiernos e influencia política > Creación de valor para nuestros grupos de interés > Alianzas sostenibles Capítulo: ESTRATEGIA DE SUSTAINABLE BUSINESS. Apartado:Creación de valor para nuestros grupos de interés. Alianzas sostenibles; NH Hotel Group y la Agenda 2030;
	2-29 Enfoque para la participación de grupos de interés	Capítulo: SUSTAINABLE BUSINES. Apartado: Creación de valor para nuestros grupos de interés > Díalogo con los grupos de interés; Análisis de Doble Materialidad; Alianzas sostenibles Capítulo: UP FOR PEOPLE. Aparatdo. Compromiso con los Team Members; Comunicación interna
	2-30 Acuerdos de negociación colectiva	Capítulo: UP FOR PEOPLE. Apartado: Team Members > Diálogo social con Team Members

Tabla de indicadores GRI

Estándar GRI	Contenido	Título de la sección o respuesta directa
TEMAS MATERIALES PARA NH HOTEL GROUP		
Gestión de riesgos del negocio		
GRI 3: Enfoque de Gestión	3-3 Gestión de los temas materiales	Capítulo: GESTIÓN DE RIESGOS Capítulo: ESTRATEGIA DE SUSTAINABLE BUSINESS. Apartado: Análisis de doble materialidad
GRI 201: Desempeño económico	201-2 Implicaciones financieras y otros riesgos y oportunidades derivados del cambio climático	Capítulo: GESTIÓN DE RIESGOS. Apartado: Respuesta de NH Hotel Group frente a los riesgos y oportunidades asociadas al cambio climático en base al Task Force on Climate-related Financial Disclosure (TCFD) Capítulo: UP FOR PEOPLE. Apartado: Productos y activos sostenibles > Hoteles sostenibles
	201-4 Asistencia financiera recibida del gobierno	El importe total por subsidios públicos, devengado en el ejercicio ha sido de 7.628.772 euros
Ética, transparencia y cultura empresarial		
GRI 3 Aspectos materiales	3-3 Gestión de los temas materiales	Capítulo: SOBRE EL ESTADO DE INFORMACIÓN NO FINANCIERA Capítulo: MODELO DE NEGOCIO DE NH HOTEL GROUP Capítulo: GOBIERNO CORPORATIVO Capítulo: COMPROMISO ÉTICO Y SISTEMA DE CUMPLIMIENTO Capítulo: GESTIÓN DE RIESGOS. Apartado: Factores de riesgo y medidas de control y gestión
GRI 207: Fiscalidad	207-1 Enfoque fiscal	Capítulo: COMPROMISO ÉTICO Y SISTEMA DE CUMPLIMIENTO. Apartado: Transparencia fiscal: Beneficios e impuestos
	207-2 Gobernanza fiscal, control y gestión de riesgos	Para el GRI 207-4: NH Hotel Group cumple con los requerimientos establecidos en la normativa fiscal y presenta su informe País por País al organismo competente. Por razones de confidencialidad, la Compañía no hace pública esta información. Verificándose la información requerida en el capítulo de Transparencia Fiscal del citado GRI.
	207-4 Reporte país por país	
GRI 205: Anticorrupción	205-2 Comunicación y formación sobre políticas y procedimientos anticorrupción	Capítulo: ÉTICA Y CUMPLIMIENTO.
	205-3 Casos de corrupción confirmados y medidas tomadas	
Ciberseguridad y tratamiento de datos		
3-3 Gestión de los temas materiales	3-3 Gestión de los temas materiales	Capítulo: TRANSFORMACIÓN DIGITAL. Apartado: Seguridad de la información > Ciberseguridad; Privacidad y protección de datos Capítulo: UP FOR PEOPLE. Apartado: Clientes
Protección de los Derechos Humanos y Laborales		
GRI 3: Aspectos materiales	3-3 Gestión de los temas materiales	Capítulo: PROTECCIÓN DE LOS DERECHOS HUMANOS
GRI 406: No discriminación	406-1 Casos de discriminación y acciones correctivas emprendidas	Capítulo: ÉTICA Y CUMPLIMIENTO. Apartado: Compromisos éticos y sistemas de cumplimiento > Canal de denuncias Capítulo: PROTECCIÓN DE LOS DERECHOS HUMANOS. Apartado: Cumplimiento en materia de Derechos Humanos

Tabla de indicadores GRI

Estándar GRI	Contenido	Título de la sección o respuesta directa
Lucha contra el cambio climático		
GRI 3: Aspectos materiales	3-3 Gestión de los temas materiales	Capítulo: UP FOR PLANET. Apartado: Productos y activos sostenibles; Procesos y estándares operativos
GRI 305: Emisiones	305-1 Emisiones directas de GEI (alcance 1)	.
	305-2 Emisiones indirectas de GEI al generar energía (alcance 2)	Capítulo: UP FOR PLANET. Apartado: Productos y activos sostenibles > Plan SBT 2030
	305-5 Reducción de las emisiones de GEI	
Gestión responsable energía		
GRI 3: Aspectos materiales	3-3 Gestión de los temas materiales	Capítulo: UP FOR PLANET. Apartado: Procesos y estándares operativos > Gestión responsable de la energía
GRI 302: Energía	302-1 Consumo energético dentro de la organización	Capítulo: UP FOR PLANET. Apartado: Productos y activos sostenibles > Plan de eficiencia energética; Procesos y estándares operativos > Gestión responsable de la energía
	302-4 Reducción del consumo energético	
Economía circular y gestión de los residuos		
GRI 3: Aspectos materiales	3-3 Gestión de los temas materiales	Capítulo: UP FOR PLANET. Apartado: Procesos y estándares operativos > Gestión de residuos y economía circular
306 Efluentes y residuos	306-2 Gestión de impactos significativos relacionados con los residuos	Capítulo: UP FOR PLANET. Apartado: Procesos y estándares operativos > Gestión de residuos y economía circular
Gestión responsable del agua		
GRI 3: Aspectos materiales	3-3 Gestión de los temas materiales	Capítulo: UP FOR PLANET. Apartado: Procesos y estándares operativos > Gestión responsable del agua
GRI 303: Agua y efluentes	303-3: Extracción de agua	Capítulo: UP FOR PLANET. Apartado: Procesos y estándares operativos > Gestión responsable del agua
Cultura de igualdad, diversidad e inclusión		
GRI 3: Aspectos materiales	3-3 Gestión de los temas materiales	Capítulo: UP FOR PEOPLE. Apartado: Team Members > Cultura de diversidad, igualdad e inclusión
GRI 405: Diversidad e igualdad de oportunidades	405-1 Diversidad en órganos de gobierno y empleados	Capítulo: GOBIERNO CORPORATIVO. Apartado: Estructura de gobiernos > Consejo de administración, Comisiones del Consejo > Política de selección de candidatos a consejero Capítulo: UP FOR PEOPLE. Apartado: Team Members > Creación de empleo de calidad; Cultura de diversidad, igualdad e inclusión
	405-2 Ratio del salario base y de la remuneración de mujeres frente a hombres	Capítulo: GOBIERNO CORPORATIVO. Apartado: Remuneración de la Alta Dirección y el Consejo Capítulo: UP FOR PEOPLE. Apartado: Team Members > Un equipo con las mismas oportunidades

Tabla de indicadores GRI

Estándar GRI	Contenido	Título de la sección o respuesta directa
Talento, formación y desarrollo profesional		
GRI 3: Aspectos materiales	3-3 Gestión de los temas materiales	Capítulo: UP FOR PEOPLE. Apartados: Team Members > Introducción; Estrategia de PEOPLE; Un equipo con las mismas oportunidades; Formación; Gestión del talento; Atracción del talento"
GRI 401: Empleo	401-1: Nuevas contrataciones de empleados y rotación de personal	Capítulo: UP FOR PEOPLE. Apartado: Team Members > Creación de empleo de calidad > Nuevas contrataciones; Tasa de rotación, absentismo y salidas
GRI 404: Formación y enseñanza	404-1: Media de horas de formación al año por empleado	Capítulo: UP FOR PEOPLE. Apartado: Team Members > Formación
	404-2: Programas para mejorar las aptitudes de los empleados y programas de ayuda a la transición	
	404-3: Porcentaje de empleados que reciben evaluaciones periódicas del desempeño y desarrollo profesional	Capítulo: UP FOR PEOPLE. Apartado: Team Members > Gestión del Talento > MBO; Time For You; Identificación y desarrollo del talento interno
Comunicación con grupos de interés		
GRI 3: Aspectos materiales	3-3 Gestión de los temas materiales	Capítulo: ESTRATEGIA DE SUSTAINABLE BUSINESS. Apartado: Creación de valor para nuestros grupos de interés > Diálogo con nuestros grupos de interés Capítulo: UP FOR PEOPLE. Apartado: Compromiso de los Team Member; Comunicación interna
Seguridad y salud de los Team Members		
GRI 3: Aspectos materiales	3-3 Gestión de los temas materiales	Capítulo: UP FOR PEOPLE. Apartado: Team Members > Seguridad, Salud y Bienestar Laboral
GRI 403: Salud y seguridad en el trabajo	403-9 Lesiones por accidente laboral	Capítulo: UP FOR PEOPLE. Apartado: Empleados > Seguridad, Salud y Bienestar Laboral
	403-10 Dolencias y enfermedades laborales	Capítulo: UP FOR PEOPLE. Apartado: Team Members > Seguridad, salud y bienestar laboral
Comunidades afectadas e impacto local		
GRI 3: Aspectos materiales	3-3 Gestión de los temas materiales	Capítulo: UP FOR PEOPLE. Apartado: Comunidad
GRI 413: Comunidades locales	413-1 Operaciones con participación de la comunidad local, evaluaciones del impacto y programas de desarrollo	Capítulo: ESTRATEGIA DE SUSTAINABLE BUSINESS. Apartado: Creación de valor para nuestros Grupos de interés > Diálogo con grupos de interés; Alianzas sostenibles > Relación con Asociaciones Capítulo: UP FOR PEOPLE. Apartados: Comunidad > Introducción; Hotels with Heart; Together with Love: Voluntariado Corporativo; Programas de empleabilidad: promoción del empleo joven
Cadena de valor responsable		
GRI 3: Aspectos materiales	3-3 Gestión de los temas materiales	Capítulo: UP FOR PLANET. Apartado: Compras sostenibles

Tabla de indicadores GRI

Estándar GRI	Contenido	Título de la sección o respuesta directa
GRI 204: Prácticas de adquisición	204-1 Proporción de gasto en proveedores locales	Capítulo: UP FOR PLANET. Apartado: Compras sostenibles > Gestión de proveedores
GRI 308: Evaluación ambiental de proveedores	308-1 Nuevos proveedores que han pasado filtros de evaluación y selección de acuerdo con los criterios ambientales	Capítulo: UP FOR PLANET. Apartado: Compras sostenibles > Homologación de proveedores; Gestión de proveedores; Análisis de Proveedores Críticos; Directiva sobre diligencia debida de las empresas en materia de sostenibilidad
GRI 414: Evaluación social de los proveedores	414-1 Nuevos proveedores que han pasado filtros de selección de acuerdo con los criterios sociales	Capítulo: UP FOR PLANET. Apartado: Compras sostenibles > Homologación de proveedores; Gestión de proveedores; Análisis de Proveedores Críticos; Directiva sobre diligencia debida de las empresas en materia de sostenibilidad
OTROS ASUNTOS RELEVANTES PARA NH HOTEL GROUP		
Digitalización e innovación		
GRI 3: Aspectos materiales	3-3 Gestión de los temas materiales	Capítulo: TRANSFORMACIÓN DIGITAL. Apartado: Proyectos innovadores Capítulo: U FOR PEOPLE. Apartado: Clientes > Experiencia para clientes individuales y profesionales
Experiencia del cliente y calidad del servicio		
GRI 3: Aspectos materiales	3-3 Gestión de los temas materiales	Capítulo: UP FOR PEOPLE. Apartados: Clientes > Modelo comercial de NH Hotel Group; Experiencia para clientes individuales y profesionlea, Medición de la calidad, Salus y seguridad de los cleitnes, Accesibilidad de los hoteles, Cliente resposanble
Compromiso y contratación responsable de los Team Members		
GRI 3: Aspectos materiales	3-3 Gestión de los temas materiales	Capítulo: UP FOR PEOPLE. Apartados: Team Members > Creación de empleo de calidad; Cultura de diversidad, igualdad e inclusión; Un equipo con las mismas oportunidades; Tasa de rotación, absentismo y salidas; Diálogo social con Team Mmebers; Flexibilidad y conciliación

ANEXO VI: INFORME DE VERIFICACIÓN INDEPENDIENTE

Informe de verificación independiente

A los accionistas de NH Hotel Group, S.A.:

De acuerdo al artículo 49 del Código de Comercio hemos realizado la verificación, con el alcance de seguridad limitada, del Estado de Información No Financiera Consolidado adjunto (en adelante EINF) correspondiente al ejercicio finalizado el 31 de diciembre de 2023, de NH Hotel Group, S.A. (Sociedad dominante) y sociedades dependientes (en adelante NH Hotel Group) que forma parte del informe de gestión consolidado de NH Hotel Group.

El contenido del EINF incluye información adicional a la requerida por la normativa mercantil vigente en materia de información no financiera que no ha sido objeto de nuestro trabajo de verificación. En este sentido, nuestro trabajo se ha limitado exclusivamente a la verificación de la información identificada en el "Anexo IV: Tabla de contenidos Ley 11/2018 de información no financiera y diversidad" y en el "Anexo V: Índice de Contenidos GRI" incluidos en el EINF adjunto.

Responsabilidad de los administradores de la Sociedad dominante

La formulación del EINF incluido en el informe de gestión consolidado de NH Hotel Group, así como el contenido del mismo, es responsabilidad de los administradores de NH Hotel Group, S.A. El EINF se ha preparado de acuerdo con los contenidos recogidos en la normativa mercantil vigente y utilizando como referencia los criterios de los *Sustainability Reporting Standards* de *Global Reporting Initiative* (estándares GRI) de acuerdo a lo mencionado para cada materia en el "Anexo IV: Tabla de contenidos Ley 11/2018 de información no financiera y diversidad" y en el "Anexo V: Índice de Contenidos GRI" del citado Estado.

Esta responsabilidad incluye asimismo el diseño, la implantación y el mantenimiento del control interno que se considere necesario para permitir que el EINF esté libre de incorrección material, debida a fraude o error.

Los administradores de NH Hotel Group, S.A. son también responsables de definir, implantar, adaptar y mantener los sistemas de gestión de los que se obtiene la información necesaria para la preparación del EINF.

Nuestra independencia y gestión de la calidad

Hemos cumplido con los requerimientos de independencia y demás requerimientos de ética del Código Internacional de Ética para Profesionales de la Contabilidad (incluidas las normas internacionales de independencia) del Consejo de Normas Internacionales de Ética para Profesionales de la Contabilidad (Código de ética del IESBA por sus siglas en inglés) que está basado en los principios fundamentales de integridad, objetividad, competencia y diligencia profesionales, confidencialidad y comportamiento profesional.

Nuestra firma aplica la Norma Internacional de Gestión de la Calidad (NIGC) 1, que requiere que la firma diseñe, implemente y opere un sistema de gestión de la calidad que incluya políticas o procedimientos relativos al cumplimiento de los requerimientos de ética, normas profesionales y requerimientos legales y reglamentarios aplicables.

El equipo de trabajo ha estado formado por profesionales expertos en revisiones de Información no Financiera y, específicamente, en información de desempeño económico, social y medioambiental.

R. M. Madrid, hoja M-63.988, folio 75, tomo 9.267, libro 8.054, sección 3ª
Inscrita en el R.O.A.C. con el número S0242 - NIF: B-79031290

Nuestra responsabilidad

Nuestra responsabilidad es expresar nuestras conclusiones en un informe de verificación independiente de seguridad limitada basándonos en el trabajo realizado. Hemos llevado a cabo nuestro trabajo de acuerdo con los requisitos establecidos en la Norma Internacional de Encargos de Aseguramiento 3000 Revisada en vigor, "Encargos de Aseguramiento distintos de la Auditoría o de la Revisión de Información Financiera Histórica" (NIEA 3000 Revisada) emitida por el Consejo de Normas Internacionales de Auditoría y Aseguramiento (IAASB) de la Federación Internacional de Contadores (IFAC) y con la Guía de Actuación sobre encargos de verificación del Estado de Información No Financiera emitida por el Instituto de Censores Jurados de Cuentas de España.

En un trabajo de seguridad limitada los procedimientos llevados a cabo varían en naturaleza y momento de realización, y tienen una menor extensión, que los realizados en un trabajo de seguridad razonable y, por lo tanto, la seguridad proporcionada es también menor.

Nuestro trabajo ha consistido en la formulación de preguntas a la dirección, así como a las diversas unidades de NH Hotel Group que han participado en la elaboración del EINF, en la revisión de los procesos para recopilar y validar la información presentada en el EINF y en la aplicación de ciertos procedimientos analíticos y pruebas de revisión por muestreo que se describen a continuación:

- Reuniones con el personal de NH Hotel Group, S.A. para conocer el modelo de negocio, las políticas y los enfoques de gestión aplicados, los principales riesgos relacionados con esas cuestiones y obtener la información necesaria para la revisión externa.
- Análisis del alcance, relevancia e integridad de los contenidos incluidos en el EINF del ejercicio 2023 en función del análisis de materialidad realizado por NH Hotel Group y descrito en el apartado "Análisis de Doble Materialidad", considerando los contenidos requeridos en la normativa mercantil en vigor.
- Análisis de los procesos para recopilar y validar los datos presentados en el EINF del ejercicio 2023.
- Revisión de la información relativa a los riesgos, las políticas y los enfoques de gestión aplicados en relación a los aspectos materiales presentados en el EINF del ejercicio 2023.
- Comprobación, mediante pruebas, en base a la selección de una muestra, de la información relativa a los contenidos incluidos en el EINF del ejercicio 2023 y su adecuada compilación a partir de los datos suministrados por las fuentes de información.
- Obtención de una carta de manifestaciones de los administradores y la dirección de la Sociedad dominante.

Conclusión

Basándonos en los procedimientos realizados en nuestra verificación y en las evidencias que hemos obtenido no se ha puesto de manifiesto aspecto alguno que nos haga creer que el EINF de NH Hotel Group, S.A. y sociedades dependientes correspondiente al ejercicio anual finalizado el 31 de diciembre de 2023 no ha sido preparado, en todos sus aspectos significativos, de acuerdo con los contenidos recogidos en la normativa mercantil vigente y utilizando como referencia los criterios de los estándares GRI de acuerdo a lo mencionado para cada materia en el "Anexo IV: Tabla de contenidos Ley 11/2018 de información no financiera y diversidad" y en el "Anexo V: Índice de Contenidos GRI" del citado Estado.

Párrafo de énfasis

En base al Reglamento (UE) 2020/852 del Parlamento Europeo y del Consejo de 18 de junio de 2020 relativo al establecimiento de un marco para facilitar las inversiones sostenibles, así como en base a los Actos Delegados promulgados de conformidad con lo establecido en dicho Reglamento, se establece la obligación de divulgar información sobre la manera y la medida en que las actividades de la empresa se asocian a actividades económicas elegibles en relación con los objetivos medioambientales de uso sostenible y protección de los recursos hídricos y marinos, transición a una economía circular, prevención y control de la contaminación y protección y restauración de la biodiversidad y ecosistemas (el resto de objetivos medioambientales), y respecto de determinadas nuevas actividades incluidas en los objetivos de mitigación y adaptación al cambio climático, por primera vez para el ejercicio 2023, adicional a la información referida a actividades elegibles y alineadas ya exigida en el ejercicio 2022 en relación con los objetivos de mitigación del cambio climático y de adaptación al cambio climático. En consecuencia, en el EINF adjunto no se ha incluido información comparativa sobre elegibilidad en relación con el resto de los objetivos medioambientales anteriormente indicados ni con las nuevas actividades incluidas en los objetivos de mitigación del cambio climático y de adaptación al cambio climático. Por otra parte, en la medida en la que la información relativa al ejercicio 2022 no se requería con el mismo nivel de detalle que en el ejercicio 2023, en el EINF adjunto la información desglosada tampoco es estrictamente comparable. Adicionalmente, cabe señalar que los administradores de NH Hotel Group, S.A. han incorporado información sobre los criterios que, en su opinión, permiten dar mejor cumplimiento a las citadas obligaciones y que están definidos en la nota "Taxonomía de actividades sostenibles de la Unión Europea" del EINF adjunto. Nuestra conclusión no ha sido modificada en relación con esta cuestión.

Uso y distribución

Este informe ha sido preparado en respuesta al requerimiento establecido en la normativa mercantil vigente en España, por lo que podría no ser adecuado para otros propósitos y jurisdicciones.

PricewaterhouseCoopers Auditores, S.L.

Ramón Abella Rubio

8 de febrero de 2024





Santa Engracia, 120
28003 - Madrid
T: +34 91 451 97 18
nh-hotels.com
nhhotelgroup.com

APÉNDICE I

Modelo y estadístico del Informe Anual sobre Remuneraciones de los Consejeros de la Circular 4/2013, de la CNMV

MODELO ANEXO I INFORME ANUAL SOBRE REMUNERACIONES DE LOS CONSEJEROS DE SOCIEDADES ANONIMAS COTIZADAS

DATOS IDENTIFICATIVOS DEL EMISOR

FECHA FIN DEL EJERCICIO DE REFERENCIA 31/12/2023

CIF: A28027944

Denominación Social:

NH HOTEL GROUP, S.A

Domicilio Social:

Calle Santa Engracia 120
28003, Madrid

INFORME ANUAL SOBRE REMUNERACIONES DE LOS CONSEJEROS DE SOCIEDADES ANÓNIMAS COTIZADAS

A. POLÍTICA DE REMUNERACIONES DE LA SOCIEDAD PARA EL EJERCICIO EN CURSO

A.1.1 Explique la política vigente de remuneraciones de los consejeros aplicable al ejercicio en curso. En la medida que sea relevante se podrá incluir determinada información por referencia a la política de retribuciones aprobada por la junta general de accionistas, siempre que la incorporación sea clara, específica y concreta.

Se deberán describir las determinaciones específicas para el ejercicio en curso, tanto de las remuneraciones de los consejeros por su condición de tal como por el desempeño de funciones ejecutivas, que hubiera llevado a cabo el consejo de conformidad con lo dispuesto en los contratos firmados con los consejeros ejecutivos y con la política de remuneraciones aprobada por la junta general. En cualquier caso, se deberá informar, como mínimo, de los siguientes aspectos:

a) Descripción de los procedimientos y órganos de la sociedad involucrados en la determinación, aprobación y aplicación de la política de remuneraciones y sus condiciones.

b) Indique y, en su caso, explique si se han tenido en cuenta empresas comparables para establecer la política de remuneración de la sociedad.

c) Información sobre si ha participado algún asesor externo y, en su caso, identidad del mismo.

d) Procedimientos contemplados en la política de remuneraciones vigente de los consejeros para aplicar excepciones temporales a la política, condiciones en las que se puede recurrir a esas excepciones y componentes que pueden ser objeto de excepción según la política.

Principios y Fundamentos Generales

La Política de Remuneraciones de los Consejeros de NH Hotel Group, S.A. (en adelante, "NH", la "Sociedad", "la Compañía" o el "Grupo") para el trienio 2024-2026 fue aprobada por el Consejo de Administración en la sesión del 22 de mayo de 2023 y sometida a votación vinculante como punto separado dentro del orden del día por la Junta General de Accionistas el 29 de junio de 2023.

El objetivo fundamental de la Política de Remuneraciones es compensar la entrega, responsabilidad y el talento de los Consejeros de NH, haciéndolo siempre en consideración con el entorno económico, los resultados de la Sociedad, la estrategia del Grupo y las mejores prácticas de mercado.

La Política de Remuneraciones sigue una línea continuista con la Política anterior, incluyendo los mismos principios y conceptos retributivos, y teniendo en consideración el entorno económico, los resultados obtenidos en los últimos ejercicios, la estrategia del Grupo, las mejores prácticas de mercado y las recomendaciones en materia de gobierno corporativo.

De acuerdo con lo anterior, los principios que rigen la Política de Remuneraciones son los siguientes:

- Alineamiento con los inversores: El diseño de la Política de Remuneraciones se revisa periódicamente para asegurar la alineación entre la consecución de resultados y la creación de valor para el accionista.
- Proporcionalidad: Las remuneraciones guardan una proporción adecuada a las características de la Sociedad y al modelo de negocio.
- Equilibrio: Las remuneraciones de los Consejeros deben de guardar un equilibrio entre los diferentes componentes de la retribución.
- Idoneidad: La Política de Remuneraciones de los Consejeros en su condición de tales se adecúa a la composición del Consejo y los importes son suficientes para retribuir su cualificación, dedicación y responsabilidad, garantizando la debida fidelidad y vinculación con la Sociedad, pero sin que se llegue a comprometer la independencia de sus miembros.

- No discriminación: La Política de Remuneraciones de NH será respetuosa con la no discriminación por razones de sexo, edad, cultura, religión y raza.
- Alineamiento con la estrategia: La remuneración de los Consejeros debe de ser coherente con la estrategia del Grupo, incorporando aquellos elementos retributivos que sean necesarios para tal fin. Asimismo, debe contribuir a los intereses y la sostenibilidad a largo plazo de la Sociedad.
- Transparencia: La información publicada en materia de retribuciones está en línea con las mejores prácticas en materia de gobierno corporativo.

En relación con los elementos retributivos que conforman la Política de Remuneraciones, de acuerdo con lo establecido en el artículo 42 de los Estatutos Sociales de NH y el artículo 36 del Reglamento del Consejo de Administración, NH diferencia entre la Política retributiva aplicable a los Consejeros no Ejecutivos, donde se retribuyen las funciones de supervisión y decisión colegiada, y la correspondiente a los Consejeros Ejecutivos, donde se recompensa el ejercicio de funciones de alta dirección:

- Elementos retributivos de los Consejeros no Ejecutivos:
  - Asignación fija anual que dependerá del cargo o los cargos que se ocupen en el Consejo o en sus comisiones.
  - Dietas de asistencia a las reuniones de las comisiones del Consejo de Administración. Su importe total anual variará dependiendo del número de reuniones que celebre cada comisión y la asistencia del Consejero a las mismas.
- Elementos retributivos de los Consejeros Ejecutivos:
  - Retribución fija, adecuada a los servicios y responsabilidades asumidos.
  - Retribución variable, a corto y a largo plazo, vinculada a los resultados de la Sociedad y a la creación de valor para el accionista.
  - Retribuciones en especie.

Descripción de los procedimientos y órganos de la sociedad involucrados en la determinación, aprobación y aplicación de la política de remuneraciones y sus condiciones.

Los principales órganos de la Sociedad que intervienen en la determinación y aprobación de la Política de Remuneraciones son los siguientes:

- Junta General de Accionistas:

  De acuerdo con la Ley de Sociedades de Capital, la Junta General de Accionistas es competente en relación con la aprobación de las siguientes cuestiones en materia de remuneraciones de Consejeros:

  - Política de Remuneraciones al menos cada tres años.
  - Posibles modificaciones a la Política de Remuneraciones vigente en cada momento.
  - Importe máximo de la remuneración anual a satisfacer al conjunto de los Consejeros en su condición de tales.
  - Sistema de remuneración que incluya la entrega de acciones o de opciones sobre acciones, o retribuciones referenciadas al valor de las acciones.
  - Informe Anual sobre Remuneraciones (voto consultivo).

- Consejo de Administración:

  Es el órgano competente para proponer a la Junta General de Accionistas la Política de Remuneraciones. A su vez, el Consejo es responsable de tomar las decisiones relativas a la remuneración de los Consejeros, dentro del marco estatutario y la Política de Remuneraciones.

  Por otro lado, el Consejo de Administración establece las condiciones básicas de los contratos, incluyendo la retribución de los directivos que tuvieran dependencia directa del Consejo o de alguno de sus miembros.

  El Consejo de Administración es informado de todas las actuaciones llevadas a cabo por la Comisión de Nombramientos, Retribuciones y Gobierno Corporativo que se detallan más adelante, poniendo a su disposición la documentación correspondiente, a fin de que tome conocimiento de dichas actuaciones para el ejercicio de sus competencias.

  Como medida cautelar para evitar el conflicto de intereses, en las sesiones del Consejo en las que se tratan las propuestas relativas a la retribución específica de los Consejeros Ejecutivos, estos no pueden estar presentes ni participar de las deliberaciones ni toma de decisiones.

- Comisión de Nombramientos, Retribuciones y Gobierno Corporativo (en adelante "CNRGC"):

  Es el órgano principal en relación con la determinación y la aplicación de la Política de Remuneraciones. En este sentido, la CNRGC es competente para proponer la Política de Remuneraciones de los Consejeros y de quienes desarrollen sus funciones de alta dirección bajo la dependencia directa del Consejo, de Comisiones Ejecutivas o de Consejeros Ejecutivos, así como la retribución individual y las demás condiciones contractuales de los Consejeros Ejecutivos, velando por su observancia.

  Sin perjuicio de las competencias que el Reglamento del Consejo de Administración le atribuye, la CNRGC desarrolla las siguientes funciones:

  - Determinación de la Política:
    - Propone al Consejo de Administración la distribución entre distintos conceptos del importe máximo de remuneración aprobado por la Junta General de Accionistas para los Consejeros en su condición de tales.
    - Propone al Consejo de Administración la cuantía y, en su caso, la actualización de la remuneración fija de los Consejeros Ejecutivos.

  - Aplicación de la Política:
    - Propone anualmente al Consejo de Administración los objetivos de la retribución variable anual y del ciclo correspondiente de la retribución variable a largo plazo aplicables a los Consejeros Ejecutivos.
    - Evalúa el cumplimiento de los objetivos tras finalizar el periodo de medición de la retribución variable, tanto anual como plurianual y propone al Consejo de Administración el importe o el número de acciones a abonar a los Consejeros Ejecutivos.

  - Revisión de la Política:
    - Revisa el importe de los distintos elementos retributivos de los Consejeros en su condición de tales, teniendo en cuenta las prácticas de mercado y eleva sus conclusiones al Consejo de Administración.
    - Revisa la estructura y el nivel retributivo de los Consejeros Ejecutivos, teniendo en cuenta las condiciones de mercado, para asegurar que sea competitivo.

  - Transparencia de la Política:
    - La CNRGC determina el contenido del Informe Anual sobre Remuneraciones de los Consejeros y propone al Consejo de Administración su aprobación definitiva.

Información sobre si ha participado algún asesor externo y, en su caso, identidad del mismo.

WTW ha asesorado a la CNRGC en relación con la elaboración del presente Informe Anual sobre Remuneraciones de los Consejeros.

Procedimientos contemplados en la política de remuneraciones vigente de los consejeros para aplicar excepciones temporales a la política, condiciones en las que se puede recurrir a esas excepciones y componentes que pueden ser objeto de excepción según la política.

La Política de Remuneraciones no contempla ningún procedimiento de excepción temporal a la misma.

A.1.2 Importancia relativa de los conceptos retributivos variables respecto a lo fijos (mix retributivo) y qué criterios y objetivos se han tenido en cuenta en su determinación y para garantizar un equilibrio adecuado entre los componentes fijos y variables de la remuneración. En particular, señale las acciones adoptadas por la sociedad en relación con el sistema de remuneración para reducir la exposición a riesgos excesivos y ajustarlo a los objetivos, valores e intereses a largo plazo de la sociedad, lo que incluirá, en su caso, una referencia a medidas previstas para garantizar que en la política de remuneración se atienden a los resultados a largo plazo de la sociedad, las medidas adoptadas en relación con aquellas categorías de personal cuyas actividades profesionales tengan una repercusión material en el perfil de riesgos de la entidad y medidas previstas para evitar conflictos de intereses.

Asimismo, señale si la sociedad ha establecido algún período de devengo o consolidación de determinados conceptos retributivos variables, en efectivo, acciones u otros instrumentos financieros, un período de diferimiento en el pago de importes o entrega de instrumentos financieros ya devengados y consolidados, o si se ha acordado alguna cláusula de reducción de la remuneración diferida aun no consolidada o que obligue al consejero a la devolución de remuneraciones percibidas, cuando tales remuneraciones se hayan basado atendiendo a unos datos cuya inexactitud haya quedado después demostrada de forma manifiesta.

Mix retributivo

Los Consejeros no Ejecutivos, tienen una retribución basada en las mejores prácticas en materia de gobierno corporativo. Dicha retribución se compone exclusivamente de una asignación fija y de dietas por asistencia, sin que se perciba importe alguno en concepto de retribución variable.

Por su parte, la remuneración total de los Consejeros Ejecutivos se compone fundamentalmente por (i) retribución fija, (ii) retribución variable anual y (iii) retribución variable plurianual. En la actualidad los Consejeros Ejecutivos son el Chief Executive Officer ("CEO"), el Chief Operations Officer ("COO") y la Chief Assets and Development Officer ("CADO").

A este respecto, en 2024 el porcentaje que representa la retribución variable (anual y plurianual) ordinaria respecto a la remuneración total, en un escenario de cumplimiento del 100% de los objetivos ("escenario target") y de cumplimiento máximo ("escenario máximo"), es aproximadamente:

- CEO: 56,5% (escenario target) – 66,1% (escenario máximo).
- COO: 47,4% (escenario target) – 57,4% (escenario máximo).
- CADO: 47,4% (escenario target) - 57,4% (escenario máximo).

Acciones adoptadas para ajustar la Política de Remuneraciones a los objetivos, valores e intereses a largo plazo de la Sociedad. Referencia a medidas previstas para garantizar que en la política de remuneración se atienden a los resultados a largo plazo de la Sociedad

Las acciones adoptadas por la Sociedad en relación con el sistema de remuneración para reducir la exposición a riesgos excesivos y ajustarlo a los objetivos, valores e intereses a largo plazo de la Sociedad son las siguientes:

a) Equilibrio en la compensación total:

El paquete retributivo de los Consejeros Ejecutivos incluye una parte variable a corto y otra a largo plazo, estando ambas partes equilibradas. A este respecto, el peso relativo, en términos anualizados, de la retribución variable a largo plazo es igual a la de la retribución variable a corto plazo.

b) Formulación de los objetivos de la retribución variable:

La retribución variable se vincula a la consecución de una combinación de objetivos predeterminados y concretos económico-financieros, de creación de valor, no financieros y/o relacionados con cuestiones ESG ("Enviromental, Social and Governance"). Además, a través de la evaluación del desempeño se promueve la sostenibilidad de la Compañía mediante la evaluación de la forma y los procedimientos más allá de los resultados.

Como objetivos económico-financieros y de creación de valor se pueden incluir, por ejemplo, el EBITDA, Beneficio Neto Recurrente, Ingresos, métricas de retorno y/o de eficiencia de costes a nivel Grupo NH. Adicionalmente, se podrán incluir indicadores estratégicos asociados al puesto concreto de cada Consejero Ejecutivo entre los que se pueden incluir los Ingresos, EBITDA, métricas ESG u otros indicadores estratégicos.

Con respecto a la Retribución Variable a Corto Plazo, corresponde a la CNRGC la propuesta de los objetivos, al inicio de cada ejercicio, y la propuesta de evaluación de su cumplimiento, una vez finalizado el mismo.

Los componentes variables de la remuneración están diseñados con la flexibilidad suficiente para que el importe del abono sea nulo en caso de no conseguir llegar a la consecución mínima de objetivos.

Adicionalmente, para que se devengue retribución variable a corto o largo plazo será indispensable que el Beneficio Neto recurrente del Grupo sea positivo. En caso contrario, no se devengará retribución alguna.

Acciones adoptadas por la Sociedad para reducir la exposición a riesgos excesivos y evitar conflictos de intereses y cláusulas de reducción de la remuneración diferida o que obligue al consejero a la devolución de remuneraciones percibidas

a) Ajustes ex-post de la retribución de los Consejeros Ejecutivos:

En el caso de que concurran determinadas circunstancias que pongan de manifiesto, aun a posteriori, el incumplimiento de objetivos, el Consejo, a propuesta de la CNRGC, podrá reclamar una parte o la totalidad de la Retribución Variable a Largo Plazo ya abonada (clawback). Estas cláusulas se aplicarán a todos los Consejeros Ejecutivos y tendrán un plazo de aplicación de dos años contados desde la fecha de finalización del periodo de medición de los objetivos. En concreto, y entre otras circunstancias, podrá exigirse la devolución de la Retribución Variable a Largo Plazo abonada en los siguientes supuestos:

I. Reformulación de los estados financieros de la Compañía no debido a la modificación de las normas o interpretaciones contables aplicables.

II. Sanción al Consejero Ejecutivo por incumplimiento grave del código de conducta y demás normativa interna que resulte de aplicación.

III. Cuando la liquidación y abono del Incentivo se haya producido total o parcialmente en base a información cuya falsedad o inexactitud grave quede demostrada a posteriori de forma manifiesta.

b) Ajustes en la retribución variable

La CNRGC puede proponer al Consejo de Administración la realización de ajustes sobre los elementos, criterios, umbrales y límites de la retribución variable, anual o plurianual, ante circunstancias excepcionales motivadas por factores o hechos extraordinarios, internos o externos.

c) Medidas para evitarlos conflictos de intereses

En las sesiones del Consejo en las que se tratan las propuestas relativas a la retribución específica de los Consejeros Ejecutivos, estos no pueden estar presentes ni participar de las deliberaciones ni toma de decisiones.

Además, en línea con lo establecido en la Ley de Sociedades de Capital, el Reglamento del Consejo en sus artículos 29-33 establece las obligaciones de los Consejeros en cuanto a diligencia, fidelidad, secreto, lealtad y prohibición de competencia.

A.1.3 Importe y naturaleza de los componentes fijos que se prevé devengarán en el ejercicio los consejeros en su condición de tales.

El importe máximo de las retribuciones que anualmente puede satisfacer la Sociedad al conjunto de sus Consejeros en su condición de tal asciende a 800.000 euros y fue aprobado por la Junta General Ordinaria de Accionistas de 29 de junio de 2023, sin perjuicio que dicho límite pueda ser modificado en la Junta General de Accionistas a celebrar en 2024 (a fecha de elaboración del presente Informe, no está previsto que esto suceda).

El sistema retributivo de los Consejeros no Ejecutivos por sus funciones de supervisión y decisión colegiada, tal y como se ha indicado anteriormente en este mismo Informe, se compone de una asignación fija anual y de dietas de asistencia a las reuniones del Consejo de Administración y sus comisiones.

En este sentido, los importes previstos a los que ascenderán los citados elementos en 2024 serán los siguientes:

- Asignación fija anual:
  - Presidente del Consejo de Administración: 200.000 euros. No percibirá dietas por la asistencia al Consejo o a las comisiones.
  - Presidentes de la Comisión de Auditoría o/y de la CNRGC: 90.000 euros. No percibirán dietas por la asistencia a las comisiones que presidan.
  - Resto de vocales del Consejo de Administración: 50.000 euros por cada Consejero.
- Dietas por asistencia:
  - Dietas por asistencia a la Comisión de Auditoría y Control: 1.000 euros.
  - Dietas por asistencia a la CNRGC: 1.000 euros.

No obstante lo anterior, los Consejeros Dominicales que representan al accionista Minor International PLC renuncian a percibir las remuneraciones anteriormente indicadas.

Los importes correspondientes a los Consejeros no Ejecutivos podrán modificarse cada año dentro de los máximos aprobados por la Junta General de Accionistas y previa aprobación por el Consejo de Administración. En este sentido, podrán concederse remuneraciones adicionales en caso de que se requiera a algún Consejero dedicación extraordinaria durante un periodo de tiempo determinado.

Por otro lado, los Consejeros Ejecutivos no tendrán derecho a percibir las remuneraciones anteriormente señaladas.

A.1.4 Importe y naturaleza de los componentes fijos que serán devengados en el ejercicio por el desempeño de funciones de alta dirección de los consejeros ejecutivos.

De acuerdo con los Estatutos Sociales, los Consejeros Ejecutivos tienen derecho a percibir una remuneración por las funciones ejecutivas que desempeñen distintas de la función propia de Consejero en el marco de su vinculación laboral o mercantil con la Compañía. En dicha remuneración quedan comprendidas tanto las funciones ejecutivas como las propias de Consejero.

El importe de la citada retribución fija prevista para cada uno de los Consejeros Ejecutivos en 2024 asciende a 771.750 euros para el CEO, 441.000 euros para el COO y 385.875 euros para la CADO. Estas cantidades, aprobadas por el Consejo de Administración, suponen un aumento del 5% respecto al año anterior. A la hora de aprobar este incremento, el Consejo de Administración, a propuesta de la CNRGC, ha tenido en cuenta la posición de los tres consejeros ejecutivos a la hora de alcanzar la necesaria estabilidad de la Compañía en términos de performance de negocio.

***A.1.5 Importe y naturaleza de cualquier componente de remuneración en especie que será devengado en el ejercicio incluyendo, pero no limitado a, las primas de seguros abonadas en favor del consejero*.**

Los Consejeros, por razón de su pertenencia al Consejo de Administración, no reciben ninguna remuneración en especie.

En el caso de los Consejeros Ejecutivos, estos son beneficiarios de una póliza de seguro médico para ellos y sus familiares de primer grado, un seguro de vida, un seguro de accidentes y un vehículo de compañía. Se estima que en 2024 el coste de estas retribuciones ascienda a 27.480 euros para el CEO, 18.791 euros para el COO y 10.922 para la CADO. No obstante, el importe final puede variar dependiendo de las modificaciones que puedan sufrir los precios o primas de las remuneraciones indicadas.

A.1.6 Importe y naturaleza de los componentes variables, diferenciando entre los establecidos a corto y largo plazo. Parámetros financieros y no financieros, incluyendo entre estos últimos los sociales, medioambientales y de cambio climático, seleccionados para determinar la remuneración variable en el ejercicio en curso, explicación de en qué medida tales parámetros guardan relación con el rendimiento, tanto del consejero, como de la entidad y con su perfil de riesgo, y la metodología, plazo necesario y técnicas previstas para poder determinar, al finalizar el ejercicio, el grado efectivo de cumplimiento de los parámetros utilizados en el diseño de la remuneración variable, explicando los criterios y factores que aplica en cuanto al tiempo requerido y métodos para comprobar que se han cumplido de modo efectivo las condiciones de rendimiento o de cualquier otro tipo a las que estaba vinculado el devengo y la consolidación de cada componente de la retribución variable.

Indique el rango en términos monetarios de los distintos componentes variables en función del grado de cumplimiento de los objetivos y parámetros establecidos, y si existe algún importe monetario máximo en términos absolutos.

Los Consejeros Ejecutivos son los únicos miembros del Consejo de Administración con derecho a percibir remuneración variable. La compensación variable de los Consejeros Ejecutivos se configura como adicional y complementaria a la retribución fija y está formada por variable a corto plazo, anual, y por un variable a largo plazo. Estas retribuciones son contingentes y no consolidables.

A continuación, se describen las características principales de los elementos retributivos variables de los Consejeros Ejecutivos:

1. RETRIBUCIÓN VARIABLE ANUAL

La retribución variable a corto plazo está ligada al cumplimiento de los objetivos corporativos establecidos por la CNRGC y aprobados por el Consejo de Administración al inicio de cada ejercicio.

El funcionamiento de la retribución variable anual para los Consejeros Ejecutivos de NH es el mismo que para el resto de los empleados de la Sociedad. Se establece a partir del Programa de Dirección por Objetivos (DPO) que tiene como objetivo:

1. Recompensar el desempeño atendiendo a la consecución de los objetivos cuantitativos de la Sociedad.
2. Vincular la consecución de objetivos anuales que establezca la Sociedad a su estrategia a medio y largo plazo.
3. Alinear los objetivos individuales con los de la Sociedad.

La CNRGC aprobó para los Consejeros Ejecutivos los siguientes objetivos con sus correspondientes ponderaciones relativos al ejercicio 2024:

- 50% Objetivos Corporativos:
  - 25% EBITDA recurrente del Grupo
  - 25% Beneficio Neto Recurrente del Grupo.
- 10% Evaluación del desempeño.
- 40% de indicadores estratégicos asociados al puesto.

A continuación, se describe el funcionamiento de cada uno de los objetivos citados anteriormente, así como las escalas de cumplimiento definidas:

1. **EBITDA Grupo/Beneficio Neto Recurrente:** se compara el objetivo de EBITDA recurrente/Beneficio Neto Recurrente del Grupo inicialmente establecido con el EBITDA recurrente/Beneficio Neto Recurrente del Grupo real, estableciéndose los siguientes niveles de pago en función de la escala de consecución:

- Si el grado de consecución del objetivo EBITDA/Beneficio Neto recurrente del Grupo es menor al 90%, no se abonará importe alguno en concepto de este objetivo.

- Si el grado de consecución del objetivo EBITDA/Beneficio Neto recurrente del Grupo se sitúa entre el 90% y el 100%, se abonará el 100% de la retribución variable anual asociada a este objetivo.

- Si el grado de consecución del objetivo EBITDA/Beneficio Neto recurrente del Grupo es del 120% o superior, se abonará, como máximo, el 120% de la retribución variable anual asociada a este objetivo.

Cuando el grado de consecución del objetivo se sitúe entre el 100% y el 120%, la consecución del objetivo de EBITDA/Beneficio Neto recurrente se calculará por interpolación lineal.

2. **Evaluación del desempeño:** el sistema de evaluación del desempeño de los Consejeros Ejecutivos sigue el mismo esquema que el del resto de empleados de NH.

   Con el objetivo de promover la sostenibilidad de la Compañía mediante la evaluación de la forma y los procedimientos más allá de los resultados se incluye la evaluación del desempeño dentro de la retribución variable anual.

   El desempeño se evaluará de acuerdo con la siguiente escala compuesta por cinco niveles: Bajo Rendimiento, Necesita Mejorar, Buen Trabajo, Muy Bien y Excelente. Cada uno de los niveles equivaldrá a un porcentaje de cumplimiento del objetivo siguiendo el siguiente esquema:

   - "Bajo Rendimiento" equivale a un 0% de cumplimiento.
   - "Necesita Mejorar" equivale a un 50% de cumplimiento.
   - "Buen Trabajo" equivale a un 100% de cumplimiento.
   - "Muy bien" equivale a un 125% de cumplimiento.
   - "Excelente" equivale a un 200% de cumplimiento.

3. **Objetivos Individuales (indicadores asociados al puesto)**: para el resto de los objetivos se establece un cumplimiento máximo que puede suponer hasta el 125% del nivel de pago target de ese objetivo. Dentro de estos objetivos individuales se han incluido objetivos relacionados con la reducción de emisiones netas de CO2 y la posición de NH dentro del índice S&P Sustainability Index.

La CNRGC determina el importe concreto a pagar en función del nivel de consecución de los objetivos.

Adicionalmente, de cara a garantizar que la retribución variable anual se encuentre alineada con los resultados de la Sociedad, el Beneficio Neto Recurrente del Grupo actúa como un "objetivo llave". En este sentido, para devengar retribución variable anual será indispensable que el Beneficio Neto recurrente del Grupo sea positivo. En caso contrario, no se devengará retribución alguna.

La retribución variable anual target está fijada en el 65% de la retribución fija para el CEO (501.637,5 euros) y el 45% de la retribución fija para el COO y la CADO (198.450 y 173.643,7 euros respectivamente), en el caso de alcanzar un cumplimiento del 100% de los objetivos establecidos por el Consejo de Administración.

El importe máximo al que pueden optar los Consejeros Ejecutivos, en caso de conseguir la máxima valoración en la evaluación del desempeño y un porcentaje máximo en sus objetivos es del 130% para los tres Consejeros, equivalente a 652.128,75 euros en el caso del CEO, 257.985 euros en el caso del COO y 225.736,8 en el caso de la CADO, sin perjuicio de que, de acuerdo con la Política de Remuneraciones, estos importes pueden llegar hasta el 150% del importe target en determinados escenarios.

En caso de que no se cumplan los objetivos mínimos anteriormente descritos los Consejeros Ejecutivos no percibirán importe alguno en concepto de retribución variable.

Para el cálculo del importe de la retribución variable anual, la CNRGC considerará, en primer lugar, el grado de cumplimiento y la ponderación de cada uno de los objetivos de forma individual y, posteriormente, el grado de consecución global de los objetivos en su conjunto, así como el objetivo llave del Beneficio Neto Recurrente del Grupo. Esta evaluación se realiza sobre la base de los resultados auditados por el auditor externo de la Compañía. Tanto para el establecimiento de los objetivos como para la evaluación de su cumplimiento, la Comisión también considera cualquier riesgo asociado y puede contar con soporte de la Comisión de Auditoría y Control.

A este respecto, se eliminan aquellos efectos económicos, positivos o negativos, derivados de hechos extraordinarios que podrían introducir distorsiones en los resultados de la evaluación y se considerará la calidad de los resultados en el largo plazo y cualquier riesgo asociado en la propuesta de retribución variable anual.

La retribución variable anual se abona íntegramente en metálico, siempre que se cumplan los objetivos establecidos al efecto. Esta retribución no se abonará hasta que la CNRGC lleve a cabo las actuaciones descritas anteriormente durante el primer trimestre del año.

2. RETRIBUCIÓN VARIABLE A LARGO PLAZO

Plan de Incentivos a Largo Plazo 2022-2026:

La Compañía implantó en 2022 el Plan de Incentivos a Largo Plazo 2022-2026 ("Performance Cash Plan"), mediante el cual se concede un importe en metálico a abonar en caso de que se cumplan los objetivos establecidos al respecto. El plan fue propuesto al Consejo y aprobado por este el 24 de febrero de 2022.

El Plan tiene una duración de cinco años, dividiéndose en tres ciclos de tres años de duración cada uno de ellos:

1. Primer ciclo 2022-2024 cuyo abono se producirá en 2025.

2. Segundo ciclo 2023-2025 cuyo abono se producirá en 2026.

3. Tercer ciclo 2024-2026 cuyo abono se producirá en 2027.

Se atribuye al Consejo de Administración la facultad de decidir, antes del inicio de cada uno de los ciclos, su efectiva implantación de acuerdo con la situación económica del Grupo en ese momento.

A continuación, se desarrollan las características principales del tercer y último ciclo del Plan, cuya fecha de inicio es el 1 de enero de 2024, aplicables a los Consejeros Ejecutivos:

Propósito: Recompensar el cumplimiento de los objetivos estratégicos de NH en el largo plazo y la creación de valor sostenible para el accionista.

Importe: El incentivo target del tercer ciclo está fijado en el 65% de la retribución fija para el CEO (501.637,5 euros) y el 45% de la retribución fija para el COO y la CADO (198.450 y 173.643,7 euros, respectivamente), en el caso de alcanzar un cumplimiento del 100% de los objetivos establecidos por el Consejo de Administración.

El importe máximo del incentivo puede alcanzar el 120% del incentivo target, por lo que ascendería al 78% de la retribución fija para el CEO (601.965 euros) y el 54% de la retribución fija para el COO y la CADO (238.140 y 208.372,5 euros, respectivamente), sin perjuicio de que, de acuerdo con la Política de Remuneraciones, estos importes a lo largo de la vigencia de la Política de Remuneraciones puedan llegar, en términos anualizados, hasta el 150% del importe target en determinados escenarios.

Periodo de medición de objetivos: Años 2024, 2025 y 2026.

Objetivos: El 50% del incentivo estará vinculado al EBITDA recurrente del Grupo correspondiente a los ejercicios 2024, 2025 y 2026 y el otro 50% el incentivo estará vinculado al Beneficio neto recurrente del Grupo correspondiente nuevamente a los ejercicios 2024, 2025 y 2026.

Escala de logro: El incentivo del tercer ciclo 2024-2026 se determina de la siguiente forma:

- Si el grado de consecución del objetivo EBITDA/Beneficio Neto recurrente del Grupo es menor al 90%, no se abonará importe alguno en concepto de incentivo a largo plazo.
- Si el grado de consecución del objetivo EBITDA/Beneficio Neto recurrente del Grupo se sitúa entre el 90% y el 100%, se abonará el 100% de incentivo a largo plazo.
- Si el grado de consecución del objetivo EBITDA/Beneficio Neto recurrente del Grupo es del 120% o superior, se abonará, como máximo, el 120% de incentivo a largo plazo.

Cuando el grado de consecución del objetivo se sitúe entre el 100% y el 120%, la consecución del objetivo de EBITDA/Beneficio Neto recurrente se calculará por interpolación lineal.

Funcionamiento: la CNRGC considerará el grado de cumplimiento del objetivo EBITDA/Beneficio Neto recurrente sobre la base de los resultados auditados por el auditor externo de la Compañía en cada uno de los años comprendidos en el periodo de medición. Tanto para el establecimiento de los objetivos como para la evaluación de su cumplimiento, la Comisión también considera cualquier riesgo asociado y puede contar con soporte de la Comisión de Auditoría y Control.

A este respecto, se eliminan aquellos efectos económicos, positivos o negativos, derivados de hechos extraordinarios que podrían introducir distorsiones en los resultados de la evaluación y se considerará la calidad de los resultados en el largo plazo y cualquier riesgo asociado en la propuesta de incentivo a abonar.

El incentivo del ciclo 2024-2026 se abonará íntegramente en metálico, siempre que se cumplan los objetivos establecidos al efecto. Esta retribución no se comunicará como cumplida hasta que la CNRGC lleve a cabo las actuaciones descritas anteriormente durante el primer trimestre del año 2027.

A.1.7 Principales características de los sistemas de ahorro a largo plazo. Entre otra información, se indicarán las contingencias cubiertas por el sistema, si es de aportación o prestación definida, la aportación anual que se tenga que realizar a los sistemas de aportación definida, la prestación a la que tengan derecho los beneficiarios en el caso de sistemas de prestación definida, las condiciones de consolidación de los derechos económicos a favor de los consejeros y su compatibilidad con cualquier tipo de pago o indemnización por resolución o cese anticipado, o derivado de la terminación de la relación contractual, en los términos previstos, entre la sociedad y el consejero.

Se deberá indicar si el devengo o consolidación de alguno de los planes de ahorro a largo plazo está vinculado a la consecución de determinados objetivos o parámetros relacionados con el desempeño a corto y largo plazo del consejero.

La Sociedad no tiene previsto asumir con los Consejeros durante 2024 ninguna obligación ni compromiso alguno en materia de pensiones, jubilación o similares.

A.1.8 Cualquier tipo de pago o indemnización por resolución o cese anticipado o derivado de la terminación de la relación contractual en los términos previstos entre la sociedad y el consejero, sea el cese a voluntad de la empresa o del consejero, así como cualquier tipo de pactos acordados, tales como exclusividad, no concurrencia postcontractual y permanencia o fidelización, que den derecho al consejero a cualquier tipo de percepción.

Los Consejeros de la Sociedad, en su condición de tales, no tienen derecho a compensación o indemnización alguna en caso de terminación o cese de su mandato.

A continuación, se describen las condiciones establecidas en los contratos mercantiles de los Consejeros Ejecutivos a este respecto:

- **CEO**: No tiene derecho en ningún caso a percibir indemnización alguna derivada del cese de su cargo y extinción de su relación mercantil. Sin embargo, las condiciones que regulan su relación laboral en suspenso establecen que el periodo de tiempo en que el Consejero Ejecutivo mantenga su relación mercantil se reconocerá como antigüedad a efectos de posibles indemnizaciones derivadas de una extinción de dicha relación laboral.

  A este respecto, una vez extinguida la relación mercantil se retomará a todos sus efectos la relación laboral que venía rigiendo entre la Sociedad y el Consejero Ejecutivo hasta la asunción del nuevo cargo, salvo incumplimiento grave y culpable de éste declarado en sede judicial. En el supuesto de que, producida la extinción de la relación mercantil y, salvo la excepción indicada, la Sociedad negase al Consejero Ejecutivo su reincorporación a la relación laboral previa, se consideraría este hecho como un despido improcedente. Por lo tanto, el Consejero Ejecutivo tendrá derecho a las indemnizaciones que procedan conforme a la normativa laboral de aplicación. A efectos del cálculo de la indemnización, la base indemnizatoria se determinará respecto de las retribuciones íntegras devengadas y percibidas por aquel durante los doce meses anteriores a la extinción incluyendo, en su caso, las devengadas y percibidas como Consejero Ejecutivo.

  En el caso de que el fin de la relación laboral sea producido por incumplimiento grave y culpable de sus obligaciones esenciales por parte del Consejero Ejecutivo y así se declare por el Tribunal competente, se eliminará todo derecho a recibir ningún tipo de indemnización.

- **COO**: No tiene derecho a percibir indemnización alguna en caso de extinción del contrato por decisión de la Compañía, adoptada por la Junta General de Accionistas o el Consejo de Administración, que represente el cese del COO en su cargo de Consejero Ejecutivo, sin perjuicio de que su antigüedad en el cargo sea reconocida a todos los efectos (incluso a efectos de la indemnización que pudiera proceder en caso de extinción) de la relación laboral previa habida entre las partes, que se reanudará tras el referido cese de la relación mercantil.

  En caso de que la Compañía negase al COO su reincorporación en la relación laboral previa, el COO tendrá derecho a las indemnizaciones que procedan conforme la normativa laboral de aplicación y la antigüedad reconocida, comprometiéndose la empresa a abonar, al menos, un importe indemnizatorio igual a una anualidad de su salario fijo y la última retribución variable cobrada. A efectos del cálculo de la indemnización que pudiera proceder a favor del COO en caso de extinción de su relación laboral ordinaria, la base indemnizatoria se determinará respecto de las retribuciones íntegras devengadas y percibidas por aquella durante los doce meses anteriores a tal extinción, aun cuando las mismas lo fueren en virtud de una relación mercantil.

  No obstante, en el caso de que la extinción de la relación mercantil entre las partes se deba a un incumplimiento grave y culpable de sus obligaciones esenciales por parte de la Consejero Ejecutivo y así se declare por el tribunal competente, el COO no tiene derecho en ningún caso a percibir indemnización.

- **CADO:** La Consejera Ejecutiva no tendrá derecho a percibir indemnización alguna derivada del cese como Consejera por decisión de la Junta General de Accionistas o el Consejo de Administración, por decisión propia, por mutuo acuerdo o por el transcurso del ámbito temporal del mandato. Toda vez que su antigüedad en el cargo será reconocida a todos los efectos (incluso a efectos de la indemnización que pudiera proceder en caso de extinción) de la relación laboral previa habida entre las partes, que se reanudará tras el referido cese de la relación mercantil, salvo que la extinción de la relación mercantil entre las partes se deba a un incumplimiento grave y culpable de sus obligaciones esenciales por parte de la Consejera Ejecutiva y así se declare por el tribunal competente.

  En el supuesto de que, producida la extinción del contrato mercantil (y a salvo de la excepción indicada) la Empresa negase a la Consejera Ejecutiva y CADO su reincorporación en la previa relación laboral como Chief Asset and

Development Officer, la misma se considerará un despido improcedente, y la Consejera Ejecutiva y CADO tendrá derecho a las indemnizaciones que procedan conforme la normativa laboral de aplicación, comprometiéndose la empresa a abonar, al menos, un importe indemnizatorio igual a una anualidad de su salario fijo y la última retribución variable cobrada.

A efectos del cálculo de la indemnización que pudiera proceder a favor de Doña Laia Lahoz Malpartida en caso de extinción de su relación laboral ordinaria, tras la producida respecto de la relación mercantil regulada por el presente contrato, la base indemnizatoria se determinará respecto de las retribuciones íntegras devengadas y percibidas por aquella durante los doce meses anteriores a tal extinción, aun cuando las mismas lo fueren en virtud de una relación mercantil.

A.1.9 Indique las condiciones que deberán respetar los contratos de quienes ejerzan funciones de alta dirección como consejeros ejecutivos. Entre otras, se informará sobre la duración, los límites a las cuantías de indemnización, las cláusulas de permanencia, los plazos de preaviso, así como el pago como sustitución del citado plazo de preaviso, y cualesquiera otras cláusulas relativas a primas de contratación, así como indemnizaciones o blindajes por resolución anticipada o terminación de la relación contractual entre la sociedad y el consejero ejecutivo. Incluir, entre otros, los pactos o acuerdos de no concurrencia, exclusividad, permanencia o fidelización y no competencia post-contractual, salvo que se hayan explicado en el apartado anterior.

El contrato de los Consejeros Ejecutivos de NH es de naturaleza mercantil y recoge los deberes y obligaciones que corresponden a estos en el ámbito de sus funciones, así como su retribución.

Se describen a continuación las cláusulas más relevantes de sus contratos:

- Duración indefinida.
- Dedicación exclusiva y no competencia. Durante el periodo de prestación de servicios al amparo de su vigente Contrato, no podrán, sin el consentimiento previo de la Sociedad:
  - Tener interés directo o indirecto de cualquier clase con empresas que tengan actividades que compitan o sean similares o estén relacionadas con las actividades de la Sociedad o que sean suministradoras y/ o clientes de NH. Queda excluido del punto anterior las actividades docentes que puedan realizar los Consejeros Ejecutivos a tiempo parcial.
  - Esta condición se mantendrá, en el caso del CEO, hasta transcurridos doce meses después de finalizado el contrato, mercantil o laboral, que lo une con NH, cualquiera que fuera la causa de terminación del mismo. En el salario fijo anual bruto de los Consejeros Ejecutivos se incluye ya la compensación derivada del pacto de no competencia.
- Los Consejeros Ejecutivos deberán avisar de su decisión de terminar su relación mercantil con NH con una antelación mínima de dos meses, pudiendo optar por la reanudación de su relación laboral ordinaria.
- Indemnización: ver apartado anterior.
- Información confidencial: durante la vigencia del contrato mercantil, así como extinguido el mismo por cualquier causa, los Consejeros Ejecutivos no divulgarán o difundirán, de forma directa o indirecta, a terceros no relacionados con NH ningún secreto, procedimiento, método, información o datos comerciales o industriales relacionados con las actividades, negocios o finanzas de NH o de cualquier entidad de su Grupo, haciendo todo lo posible para impedir, en su caso, la publicación de la información y de todo lo relacionado con actividades y planes de futuro tanto de NH Hotel Group como de cualquiera de sus empresas.

A.1.10 La naturaleza e importe estimado de cualquier otra remuneración suplementaria que será devengada por los consejeros en el ejercicio en curso en contraprestación por servicios prestados distintos de los inherentes a su cargo.

Los Consejeros no han tenido ni se tiene previsto que tengan otras remuneraciones suplementarias por servicios distintos a los inherentes a su cargo, que no hayan sido descritas en este Informe.

A.1.11 Otros conceptos retributivos como los derivados, en su caso, de la concesión por la sociedad al consejero de anticipos, créditos y garantías y otras remuneraciones.

No se tiene previsto conceder a los Consejeros anticipos, créditos y garantías y otras remuneraciones.

A.1.12 La naturaleza e importe estimado de cualquier otra remuneración suplementaria prevista no incluida en los apartados anteriores, ya sea satisfecha por la entidad u otra entidad del grupo, que se devengará por los consejeros en el ejercicio en curso.

No está previsto que los Consejeros tengan otras remuneraciones suplementarias por servicios distintos a los inherentes a su cargo, que no hayan sido descritas en este Informe.

A.2 Explique cualquier cambio relevante en la política de remuneraciones aplicable en el ejercicio en curso derivada de:

- ***Una nueva política o una modificación de la política ya aprobada por la Junta.***
- ***Cambios relevantes en las determinaciones específicas establecidas por el consejo para el ejercicio en curso de la política de remuneraciones vigente respecto de las aplicadas en el ejercicio anterior.***
- ***Propuestas que el consejo de administración hubiera acordado presentar a la junta general de accionistas a la que se someterá este informe anual y que se proponen que sea de aplicación al ejercicio en curso.***

Hasta la publicación del presente informe, no se han producido cambios relevantes ni modificaciones en la Política de Remuneraciones que afecten de manera sustancial a la Política de Remuneraciones del año en curso.

I. Identifique el enlace directo al documento en el que figure la política de remuneraciones vigente de la sociedad, que debe estar disponible en la página web de la sociedad.

https://www.nh-hotels.com/corporate/assets/uploads/files-accionistas/2023/es/4.-_nh_politica_remuneraciones_consejeros_2024-2026_esp.pdf

II. Explique, teniendo en cuenta los datos facilitados en el apartado B.4, cómo se ha tenido en cuenta el voto de los accionistas en la junta general a la que se sometió a votación, con carácter consultivo, el informe anual de remuneraciones del ejercicio anterior.

La pasada Junta General de Accionistas celebrada el 29 de junio de 2023 aprobó con un 99,99% el Informe anual sobre remuneraciones de los Consejeros.

B. RESUMEN GLOBAL DE CÓMO SE APLICÓ LA POLÍTICA DE RETRIBUCIONES DURANTE EL EJERCICIO CERRADO

B.1.1 Explique el proceso que se ha seguido para aplicar la política de remuneraciones y determinar las retribuciones individuales que se reflejan en la sección C del presente informe. Esta información incluirá el papel desempeñado por la comisión de retribuciones, las decisiones tomadas por el consejo de administración y, en su caso, la identidad y el rol de los asesores externos cuyos servicios se hayan utilizado en el proceso de aplicación de la política retributiva en el ejercicio cerrado.

En el año 2023 la Política vigente ha sido la Política de Remuneraciones de los Consejeros de NH para el trienio 2021-2023, aprobada por el Consejo de Administración en la sesión del 12 de mayo de 2021 y sometida a votación vinculante como punto separado dentro del orden del día por la Junta General de Accionistas del 30 de junio de 2021.

Proceso que se ha seguido para aplicar la Política de Remuneraciones

Los principales órganos de la Compañía que intervienen en la aplicación de la Política de Remuneraciones son la Junta General de Accionistas, el Consejo de Administración y la CNRGC.

Papel desempeñado por la CNRGC

La CNRGC es el órgano competente para proponer la Política de Remuneraciones de los Consejeros y de quienes desarrollen sus funciones de alta dirección bajo la dependencia directa del Consejo, de Comisiones Ejecutivas o de Consejeros Ejecutivos, así como la retribución individual y las demás condiciones contractuales de los Consejeros Ejecutivos, velando por su observancia.

Tal y como está explicado en la Política de Remuneraciones, la CNRGC puede reunirse tantas veces como (i) lo considere necesario el Presidente, (ii) sea requerido por el Consejo de Administración o (iii) lo soliciten dos o más de sus miembros con derecho a voto, para el buen cumplimiento de sus funciones. En el año 2023 la CNRGC se reunió en 7 ocasiones.

A continuación, se describen los asuntos sobre remuneraciones sobre las que ha debatido la CNRGC durante 2023:

- Propuesta y aprobación del Informe Anual sobre Remuneraciones de Consejeros, correspondiente al ejercicio 2022.
- Propuesta y aprobación del lanzamiento de un nuevo Plan de retribución variable a largo plazo 2022-2026 cuyo segundo ciclo se inició el 1 de enero de 2023.

- Propuesta y aprobación de la revisión salarial de los Consejeros Ejecutivos para 2023. Evaluación y aprobación de la retribución variable anual de los Consejeros Ejecutivos, por los resultados logrados en 2022.
- Aprobación de los objetivos ligados a la retribución variable anual 2023 de los Consejeros Ejecutivos.
- Información del CEO a la CNRGC sobre la liquidación de la retribución variable de 2022 del Comité de Dirección, así como de los objetivos ligados a la retribución variable anual de 2023.
- Propuesta y aprobación de la Política de Remuneraciones de los Consejeros de NH Hotel Group con efectos desde 1 de enero de 2024 y hasta el 31 de diciembre de 2026.

Durante 2024, hasta la fecha de elaboración del presente informe, la CNRGC ha debatido sobre los siguientes asuntos relacionados con la aplicación de la Política de Remuneraciones de 2023:

- Propuesta y aprobación de la liquidación de la retribución variable anual 2023 de los Consejeros Ejecutivos.
- Propuesta y aprobación de la liquidación del incentivo bienal 2022-2023 de los Consejeros Ejecutivos.

Composición de la CNRGC

Conforme al artículo 47 de los Estatutos Sociales, la Comisión estará formada por un mínimo de tres y un máximo de seis Consejeros, y estará compuesta exclusivamente por Consejeros no Ejecutivos nombrados por el Consejo de Administración, donde al menos dos de los cuales, deberán ser Consejeros Independientes.

A 31 de diciembre de 2023, la Comisión se compone por tres miembros no Ejecutivos, siendo dos de ellos Consejeros Independientes:

- Doña María Segimón de Manzanos; Presidenta y Consejera Independiente desde el 29/06/2023.
- Don Stephen Andrew Chojnacki; Vocal y Consejero Dominical desde el 21/06/2018.
- Don Tomás López Fernebrand; Vocal y Consejero Independiente desde el 29/06/2023.

B.1.2 Explique cualquier desviación del procedimiento establecido para la aplicación de la política de remuneraciones que se haya producido durante el ejercicio.

No se ha producido ninguna desviación respecto del procedimiento establecido en la Política de Remuneraciones. Todos los elementos retributivos devengados por los Consejeros en el ejercicio 2023 se encuentran recogidos en la Política de Remuneraciones y sus importes se han determinado de acuerdo a los procedimientos correspondientes.

B.1.3 Indique si se ha aplicado cualquier excepción temporal a la política de remuneraciones y, de haberse aplicado, explique las circunstancias excepcionales que han motivado la aplicación de estas excepciones, los componentes específicos de la política retributiva afectados y las razones por las que la entidad considera que esas excepciones han sido necesarias para servir a los intereses a largo plazo y la sostenibilidad de la sociedad en su conjunto o para asegurar su viabilidad. Cuantifique, asimismo, el impacto que la aplicación de estas excepciones ha tenido sobre la retribución de cada consejero en el ejercicio.

No se ha aplicado en 2023 ninguna excepción temporal a la Política de Remuneraciones.

B.2 Explique las diferentes acciones adoptadas por la sociedad en relación con el sistema de remuneración y cómo han contribuido a reducir la exposición a riesgos excesivos y ajustarlo a los objetivos, valores e intereses a largo plazo de la sociedad, incluyendo una referencia a las medidas que han sido adoptadas para garantizar que en la remuneración devengada se ha atendido a los resultados a largo plazo de la sociedad y alcanzado un equilibrio adecuado entre los componentes fijos y variables de la remuneración, qué medidas han sido adoptadas en relación con aquellas categorías de personal cuyas actividades profesionales tengan una repercusión material en el perfil de riesgos de la entidad, y qué medidas han sido adoptadas para evitar conflictos de intereses, en su caso.

Las acciones adoptadas por la Sociedad en relación con el sistema de remuneración para reducir la exposición a riesgos excesivos y ajustarlo a los objetivos, valores e intereses a largo plazo de la Sociedad están en línea con las descritas en los apartados A.1.6 y A.1.7 del presente Informe. A continuación, se detalla cómo se han aplicado estas acciones durante 2023:

A) Fórmulas de recobro:

En el Plan de retribución variable a largo plazo 2022-2023 resultan aplicables las cláusulas clawback descritas en el apartado A.1.2.

B) Formulación de los objetivos de la retribución variable:

Para la retribución variable devengada en 2023 se ha aplicado un esquema binario por el cual si no se alcanzaba el Beneficio Neto Recurrente Grupo positivo resultaba un 0% de liquidación.

Asimismo los objetivos establecidos para la retribución variable anual de 2023, que se describen en el apartado B.7 establecidos por el Consejo de Administración para los Consejeros Ejecutivos, a propuesta de la CNRGC, están alineados con las prioridades estratégicas de la Compañía. Además, a través de la evaluación del desempeño se promueve la sostenibilidad de la Compañía mediante la evaluación de la forma y los procedimientos, más allá de los resultados.

C) Equilibrio en la compensación total:

El paquete retributivo de los Consejeros Ejecutivos incluye una parte variable a corto y a largo plazo, estando ambas partes equilibradas.

A este respecto, en 2023 el porcentaje que representaba la retribución variable (anual y plurianual) respecto a la remuneración total, en un escenario de cumplimiento del 100% de los objetivos, era aproximadamente del 62% en el caso del CEO y del 53% en el caso del COO y CADO. En caso de sobrecumplimiento, tanto la retribución variable anual y plurianual tenían establecidos unos importes máximos que se establecían en la Política de Remuneraciones vigente en 2023.

Finalmente, la retribución variable devengada en 2023 ha sido la siguiente:

- La retribución variable a corto plazo ha sido del 124%, 117%, 120% para el CEO, COO y CADO respectivamente.
- En relación con la retribución variable plurianual, en 2023 se ha finalizado el Incentivo bienal que comenzó el 1 de enero de 2022 y ha concluido el 31 de diciembre de 2023, con una consecución final de los objetivos de 115,99%.

B.3 Explique cómo la remuneración devengada y consolidada en el ejercicio cumple con lo dispuesto en la política de retribución vigente y, en particular, cómo contribuye al rendimiento sostenible y a largo plazo de la sociedad.

Informe igualmente sobre la relación entre la retribución obtenida por los consejeros y los resultados u otras medidas de rendimiento, a corto y largo plazo, de la entidad, explicando, en su caso, cómo las variaciones en el rendimiento de la sociedad han podido influir en la variación de las remuneraciones de los consejeros, incluyendo las devengadas cuyo pago se hubiera diferido, y cómo éstas contribuyen a los resultados a corto y largo plazo de la sociedad.

Los conceptos que han constituido el paquete retributivo de los Consejeros en el ejercicio 2023 se resumen a continuación. Asimismo, el detalle de estos conceptos se encuentra en los apartados posteriores de esta sección:

Remuneración de los Consejeros No Ejecutivos:

Durante el año 2023 la remuneración de los Consejeros no Ejecutivos ha consistido en las asignaciones fijas y en las dietas por asistencia a las reuniones que se describen en el apartado B.5.

El importe máximo bruto anual de la retribución a percibir por los Consejeros en su condición de miembros del Consejo de Administración ha respetado el límite establecido por la Junta General de Accionistas el 29 de junio de 2023 (800.000 euros), abonándose un total de 310.589,04 euros en concepto de remuneración fija y dietas.

Consejeros Ejecutivos:

Los conceptos retributivos de los Consejeros Ejecutivos en 2023 han sido las siguientes:

CEO:

- Retribución fija: 735.000 euros.
- Retribución variable a corto plazo devengada durante el año 2023: 593.568,54 euros, teniendo en cuenta un grado de consecución global de los objetivos del 124%. La liquidación de la retribución variable devengada durante 2023 se aprueba y paga durante el primer trimestre de 2024.
- Retribución variable plurianual (Plan bienal 2022-2023 que comenzó el 1 de enero de 2022 y terminó el 31 de diciembre de 2023): 827.732 euros brutos teniendo en cuenta un grado de consecución global de los objetivos del 115,99%.
- Otras retribuciones (vehículo empresa, seguro médico y seguro de vida y accidentes): 27.480 euros.

COO:

- Retribución fija: 420.000 euros.
- Retribución variable a corto plazo devengada durante el año 2023: 220.643,33 euros teniendo en cuenta un grado de consecución global de los objetivos del 117%. La liquidación de la retribución variable devengada durante 2023 se aprueba y paga durante el primer trimestre de 2024.
- Retribución variable plurianual (Plan bienal 2022-2023 que comenzó el 1 de enero de 2022 y terminó el 31 de diciembre de 2023): 334.773 euros brutos teniendo en cuenta un grado de consecución global de los objetivos del 115,99%.
- Otras retribuciones (vehículo empresa, seguro médico y seguro de vida y accidentes): 18.791 euros.

CADO:

- Retribución fija: 367.500 euros.
- Retribución variable a corto plazo devengada durante el año 2023: 199.264,47 euros teniendo en cuenta un grado de consecución global de los objetivos del 120%. La liquidación de la retribución variable devengada durante 2023 se aprueba y paga durante el primer trimestre de 2024.
- Retribución variable plurianual (Plan bienal 2022-2023 que comenzó el 1 de enero de 2022 y terminó el 31 de diciembre de 2023): 268.676 euros brutos teniendo en cuenta un grado de consecución global de los objetivos del 115,99%.
- Otras retribuciones (vehículo empresa, seguro médico y seguro de vida y accidentes): 10.921 euros.

El detalle sobre el grado de consecución de los objetivos de la retribución variable anual se detalla en el apartado B.7.

Los importes anteriores de retribución variable plurianual incluyen un componente adicional que recompensa la gestión extraordinaria del equipo directivo durante el periodo 2022-2023, más allá del sobrecumplimiento del EBITDA. A la hora de conceder estos importes se ha tenido en cuenta el límite global que establece la Política de Remuneraciones vigente en 2023 respecto a la retribución variable plurianual.

Tal y como se ha informado en apartados anteriores, los Consejeros Ejecutivos no perciben ninguna remuneración adicional por su pertenencia al Consejo de Administración.

Además, el paquete retributivo de los Consejeros Ejecutivos contribuye al rendimiento sostenible de la Sociedad, en la medida en que se exige un cumplimiento mínimo de Beneficio Neto recurrente para poder devengar la retribución variable anual.

B.4 Informe del resultado de la votación consultiva de la junta general al informe anual sobre remuneraciones del ejercicio anterior, indicando el número de abstenciones y de votos negativos, en blanco y a favor que se hayan emitido:

	Número	% sobre el total
Votos emitidos	419.698.688	96,32%

	Número	% sobre emitidos
Votos negativos	4.112	0,01%
Votos a favor	419.694.576	99,99%
Votos en blanco	0	0,00%
Abstenciones	0	0,00%

Observaciones

B.5 Explique cómo se han determinado los componentes fijos devengados durante el ejercicio por los consejeros en su condición de tales, su proporción relativa para cada consejero y cómo han variado respecto al año anterior:

Los Consejeros, por su condición de tales, que han devengado en 2023 retribuciones fijas han sido los Consejeros No Ejecutivos que no representan al accionista Minor International PLC. Estos últimos han renunciado a cualquier remuneración por su pertenencia al Consejo de Administración.

Las remuneraciones efectivamente percibidas en el ejercicio 2023 han sido las siguientes:

- Asignación fija anual:
  - Presidente del Consejo de Administración hasta el 29 de junio de 2023: 99.452 euros.
  - Presidente de la Comisión de Auditoría hasta el 29 de junio de 2023: 44.753 euros.
  - Presidente de la CNRGC hasta el 29 de junio de 2023: 44.753 euros.
  - Presidenta de la Comisión de Auditoría desde el 29 de junio de 2023: 45.247 euros.
  - Presidenta de la CNRGC desde el 29 de junio de 2023: 45.247 euros.
  - Vocal de la CNRGC y de la Comisión de Auditoría desde el 29 de junio de 2023: 31.137 euros

- Dietas por asistencia de los vocales:
  - Dietas por asistencia a la Comisión de Auditoría y Control: 1.000 euros por comisión.
  - Dietas por asistencia a la CNRGC: 1.000 euros por comisión.

***B.6 Explique cómo se han determinado los sueldos devengados, durante el ejercicio cerrado, por cada uno de los consejeros ejecutivos por el desempeño de funciones de dirección, y cómo han variado respecto al año anterior*.**

La retribución fija del CEO por el desarrollo de sus funciones de alta dirección durante el ejercicio cerrado asciende a 735.000 euros de acuerdo con la Política de Remuneraciones. Esta retribución supone un aumento del 5% respecto a la de 2022.

La retribución fija del COO por el desarrollo de sus funciones de alta dirección ha ascendido en 2023 a 420.000 euros. Esta retribución supone un aumento del 5% respecto a la de 2022.

La retribución fija de la CADO por el desarrollo de sus funciones de alta dirección ha ascendido en 2023 a 367.500 euros. Esta retribución supone un aumento del 5% respecto a su remuneración fija de 2022.

Tal y como se ha comentado anteriormente, los Consejeros Ejecutivos no perciben remuneración alguna por su condición de Consejeros.

B.7 Explique la naturaleza y las principales características de los componentes variables de los sistemas retributivos devengados en el ejercicio cerrado.

En particular:

a) **Identifique cada uno de los planes retributivos que han determinado las distintas remuneraciones variables devengadas por cada uno de los consejeros durante el ejercicio cerrado, incluyendo información sobre su alcance, su fecha de aprobación, fecha de implantación, condiciones en su caso de consolidación, periodos de devengo y vigencia, criterios que se han utilizado para la evaluación del desempeño y cómo ello ha impactado en la fijación del importe variable devengado, así como los criterios de medición que se han utilizado y el plazo necesario para estar en condiciones de medir adecuadamente todas las condiciones y criterios estipulados, debiendo explicarse en detalle los criterios y factores que ha aplicado en cuanto al tiempo requerido y métodos para comprobar que se han cumplido de modo efectivo las condiciones de rendimiento o de cualquier otro tipo a las que estaba vinculado el devengo y consolidación de cada componente de la retribución variable**

b) **En el caso de planes de opciones sobre acciones u otros instrumentos financieros, las características generales de cada plan incluirán información sobre las condiciones tanto para adquirir su titularidad incondicional (consolidación), como para poder ejercitar dichas opciones o instrumentos financieros, incluyendo el precio y plazo de ejercicio.**

c) **Cada uno de los consejeros, y su categoría (consejeros ejecutivos, consejeros externos dominicales, consejeros externos independientes u otros consejeros externos), que son beneficiarios de sistemas retributivos o planes que incorporan una retribución variable.**

d) **En su caso, se informará sobre los periodos establecidos de devengo, de consolidación o de aplazamiento del pago de importes consolidados que se hayan aplicado y/o los periodos de retención/no disposición de acciones u otros instrumentos financieros, si existieran.**

Explique los componentes variables a corto plazo de los sistemas retributivos

Tal y como hemos informado previamente los únicos Consejeros que tienen derecho a percibir retribución variable son aquellos con carácter ejecutivo.

En la CNRGC del 21 de febrero de 2023 se acordó un marco global de retribución variable anual para los Consejeros Ejecutivos. Las características de esta retribución variable anual se describían en el apartado A.1.6 del Informe Anual sobre Remuneraciones de 2022.

El detalle sobre el proceso de determinación de la retribución variable a corto plazo devengada en 2023 se indica a continuación:

1. Grado de consecución de objetivos

- **CEO**: El grado de consecución de los objetivos ha sido el siguiente:
  - EBITDA (ponderación 25%): El grado de consecución se ha situado entre el nivel target y el nivel máximo.
  - Beneficio Neto Recurrente (ponderación 25%): El grado de consecución se ha situado en el nivel máximo.

- Evaluación del desempeño (ponderación 10%): El grado de consecución se ha situado en el nivel máximo.
- Objetivos individuales (ponderación 40%): El grado de consecución se ha situado entre el nivel target y el nivel máximo.

- **COO**: El grado de consecución de los objetivos ha sido el siguiente:
  - EBITDA (ponderación 25%): El grado de consecución se ha situado entre el nivel target y el nivel máximo.
  - Beneficio Neto Recurrente (ponderación 25%): El grado de consecución se ha situado en el nivel máximo.
  - Evaluación del desempeño (ponderación 10%): El grado de consecución se ha situado en el nivel máximo.
  - Objetivos individuales (ponderación 40%): El grado de consecución se ha situado entre en el nivel target y el nivel máximo.
- **CADO**: El grado de consecución de los objetivos ha sido el siguiente:
  - EBITDA (ponderación 25%): El grado de consecución se ha situado entre el nivel target y el nivel máximo.
  - Beneficio Neto Recurrente (ponderación 25%): El grado de consecución se ha situado en el nivel máximo.
  - Evaluación del desempeño (ponderación 10%): El grado de consecución se ha situado en el nivel máximo.
  - Objetivos individuales (ponderación 40%): El grado de consecución se ha situado entre el nivel target y el nivel máximo.

2. Objetivo llave

Como hemos indicado en anteriores apartados del presente informe, el Beneficio Neto actúa como objetivo llave para devengar retribución variable anual. Para ello es indispensable que el Beneficio Neto recurrente del Grupo sea positivo. En 2023 el Beneficio Neto Recurrente de la Compañía ha sido positivo.

3. Determinación de la retribución variable anual

Teniendo en cuenta el importe target de retribución variable, (65% de la retribución fija para el CEO y 45% para el COO y la CADO), y que el grado de consecución global de los objetivos ha sido del 124% (CEO), 117% (COO), y del 120% (CADO), el Consejo de Administración, a propuesta de la CNRGC, acordó en fecha 07 de febrero de 2024 los siguientes importes de retribución variable anual:

- CEO: 593.568,54 euros.
- COO: 220.643,33 euros.
- CADO: 199.264,47 euros.

Explique los componentes variables a largo plazo de los sistemas retributivos

A continuación, se desarrollan las características principales del Incentivo a Largo Plazo bienal que terminó el 31 de diciembre de 2023, así como las cantidades finales a devengadas:

Incentivo a Largo Plazo bienal 2022-2023

Este Incentivo a Largo Plazo bienal tiene las siguientes características generales y particulares:

Propósito: adaptar el paquete retributivo de los directivos de la Compañía para incentivar el esfuerzo extra que están realizando a la hora de recuperar el volumen de negocio y los resultados de NH dentro el contexto económico derivado del COVID-19.

Importe: El incentivo target del Incentivo bienal está fijado en el 65% de la retribución fija en 2022 para el CEO (455.000 euros) y el 45% de la retribución fija en 2022 para el COO y la CADO (180.000 y 157.500 euros respectivamente), en el caso de alcanzar un cumplimiento del 100% de los objetivos establecidos por el Consejo de Administración.

Periodo de medición de objetivos: Años 2022 y 2023.

Objetivos: El 100% del incentivo estará vinculado al EBITDA recurrente del Grupo correspondiente a los ejercicios 2022 y 2023. No obstante, es necesario que el Beneficio Neto recurrente del Grupo sea positivo en cada uno de los citados ejercicios para poder devengar la totalidad del incentivo. En caso contrario, se perderá la parte del incentivo target vinculado al ejercicio en el que no se haya cumplido el objetivo de Beneficio Neto recurrente.

Escala de logro: el Incentivo a Largo Plazo bienal se determina de la siguiente forma:

- Si el grado de consecución del objetivo EBITDA recurrente del Grupo es menor al 90%, no se abonará importe alguno en concepto de Incentivo bienal.
- Si el grado de consecución del objetivo EBITDA recurrente del Grupo se sitúa entre el 90% y el 100%, se abonará el 100% del Incentivo bienal.

- Si el grado de consecución del objetivo EBITDA recurrente del Grupo es del 120% o superior, se abonará, como máximo, el 120% del Incentivo bienal.

Cuando el grado de consecución del objetivo se sitúe entre el 100% y el 120%, la consecución del objetivo de EBITDA recurrente del Grupo se calculará por interpolación lineal.

Nivel de Cumplimiento:

- 2022: nivel máximo.
- 2023: entre el nivel target y el nivel máximo.

La CNRGC ha considerado el grado de cumplimiento del objetivo EBITDA recurrente sobre la base de los resultados auditados por el auditor externo de la Compañía en cada uno de los años comprendidos en el periodo de medición. Tanto para el establecimiento de los objetivos, como para la evaluación de su cumplimiento, la Comisión también considera cualquier riesgo asociado y puede contar con soporte de la Comisión de Auditoría y Control.

A este respecto, se eliminan aquellos efectos económicos, positivos o negativos, derivados de hechos extraordinarios que podrían introducir distorsiones en los resultados de la evaluación y se considerará la calidad de los resultados en el largo plazo y cualquier riesgo asociado en la propuesta de incentivo a abonar.

Importe del incentivo:

El grado de consecución global ha sido del 115,99%. Además, a la vista de la gestión extraordinaria del equipo directivo más allá de la consecución del EBITDA, el Consejo de Administración ha decidido incrementar el incentivo a abonar dentro del límite global que establece la Política de Remuneraciones vigente en 2023.

Teniendo en cuenta lo anterior, las cantidades concedidas han sido las siguientes:

- CEO: 827.732 euros.
- COO: 334.773 euros.
- CADO: 268.676 euros.

El incentivo se abonará íntegramente en metálico, durante el primer trimestre del 2024.

Clawback: Este Plan prevé una cláusula de recobro (clawback) cuyas condiciones básicas se han informado previamente.

B.8 Indique si se ha procedido a reducir o a reclamar la devolución de determinados componentes variables devengados cuando se hubiera, en el primer caso, diferido el pago de importes no consolidados o, en el segundo caso, consolidado y pagado, atendiendo a unos datos cuya inexactitud haya quedado después demostrada de forma manifiesta. Describa los importes reducidos o devueltos por la aplicación de las cláusulas de reducción (malus) o devolución (clawback), por qué se han ejecutado y los ejercicios a que corresponden.

En 2023 no se ha aplicado ninguna cláusula de este tipo.

B.9 las principales características de los sistemas de ahorro a largo plazo cuyo importe o coste anual equivalente figura en los cuadros de la Sección C, incluyendo jubilación y cualquier otra prestación de supervivencia, que sean financiados, parcial o totalmente, por la sociedad, ya sean dotados interna o externamente, indicando el tipo de plan, si es de aportación o prestación definida, las contingencias que cubre, las condiciones de consolidación de los derechos económicos a favor de los consejeros y su compatibilidad con cualquier tipo de indemnización por resolución anticipada o terminación de la relación contractual entre la sociedad y el consejero.

En 2023, la Compañía no ha asumido compromiso ni obligación alguna en materia de pensiones, jubilación o similares.

B.10 Explique, en su caso, las indemnizaciones o cualquier otro tipo de pago derivados del cese anticipado, sea el cese a voluntad de la empresa o del consejero, o de la terminación del contrato, en los términos previstos en el mismo, devengados y/o percibidos por los consejeros durante el ejercicio cerrado.

La Compañía no ha asumido compromiso ni obligación alguna sobre indemnizaciones o cualquier otro tipo de pago derivados del cese anticipado, sea el cese a voluntad de la empresa o del Consejero, o de la terminación del contrato.

B.11 Indique si se han producido modificaciones significativas en los contratos de quienes ejerzan funciones de alta dirección como consejeros ejecutivos y, en su caso, explique las mismas. Asimismo, explique las condiciones principales de los nuevos contratos firmados con consejeros ejecutivos durante el ejercicio, salvo que se hayan explicado en el apartado A.1.

En 2023 no se han producido modificaciones en los contratos de los Consejeros Ejecutivos.

B.12 Explique cualquier remuneración suplementaria devengada a los consejeros como contraprestación por los servicios prestados distintos de los inherentes a su cargo.

La Política de Remuneraciones no prevé ninguna remuneración suplementaria distinta de las anteriormente indicadas.

A fecha de emisión de este Informe, no hay ninguna remuneración suplementaria devengada a favor de los Consejeros como contraprestación por los servicios prestados distintos de los inherentes a su cargo.

B.13 Explique cualquier retribución derivada de la concesión de anticipos, créditos y garantías, con indicación del tipo de interés, sus características esenciales y los importes eventualmente devueltos, así como las obligaciones asumidas por cuenta de ellos a título de garantía.

La Política de Remuneraciones no contempla la posibilidad de conceder anticipos, créditos y garantías a los Consejeros.

A fecha de emisión del presente Informe, no se han otorgado anticipos, créditos o garantías a ningún Consejero.

B.14 Detalle la remuneración en especie devengada por los consejeros durante el ejercicio, explicando brevemente la naturaleza de los diferentes componentes salariales.

Los Consejeros por su condición de tales no reciben ninguna remuneración en especie.

Los Consejeros Ejecutivos han devengado por sus labores ejecutivas las siguientes remuneraciones en especie:

- Póliza de Seguro médico para cada Consejero Ejecutivo y sus familiares de primer grado.
- Seguro de vida con un capital asegurado de 2.205.000 euros (CEO), 1.260.000 euros (COO) y 1.102.500 euros (CADO).
- Seguro de accidentes para con un capital asegurado de 2.205.000 euros (CEO), 1.260.000 euros (COO) y 1.102.500 euros (CADO).
- Vehículo de compañía en el caso del CEO y CADO. El COO ha escogido recibir gratificación económica en vez de vehículo de compañía.

El importe agregado al que ha ascendido dichas remuneraciones en especie es de 27.480 euros en el caso del CEO, 18.791 euros tratándose del COO (incluyendo el suplido vehículo) y 10.922 euros en el caso de la CADO.

B.15 Explique las remuneraciones devengadas por el consejero en virtud de los pagos que realice la sociedad cotizada a una tercera entidad en la cual presta servicios el consejero, cuando dichos pagos tengan como fin remunerar los servicios de éste en la sociedad.

A fecha de aprobación del presente Informe, no se han efectuado pagos a terceras entidades en virtud de posibles servicios de los Consejeros.

B.16 Explique y detalles los importes devengados en el ejercicio en relación con cualquier otro concepto retributivo distinto de los anteriores, cualquiera que sea su naturaleza o la entidad del grupo que lo satisfaga, incluyendo todas las prestaciones en cualquiera de sus formas, como cuando tenga la consideración de operación vinculada o, especialmente, cuando afecte de manera significativa a la imagen fiel de las remuneraciones totales devengadas por el consejero, debiendo explicarse el importe otorgado o pendiente de pago, la naturaleza de la contraprestación recibida y las razones por las que se habría considerado, en su caso, que no constituye una remuneración al consejero por su condición de tal o en contraprestación por el desempeño de sus funciones ejecutivas, y si se ha considerado apropiado o no incluirse entre los importes devengados en el apartado de "otros conceptos" de la sección C.

No existen, a fecha de aprobación del presente Informe, otros conceptos retributivos diferentes a los expuestos en apartados anteriores.

C. DETALLE DE LAS RETRIBUCIONES INDIVIDUALES CORRESPONDIENTES A CADA UNO DE LOS CONSEJEROS

NOMBRE:	TIPOLOGÍA	Periodo de devengo ejercicio 2023
Don ALFREDO FERNÁNDEZ AGRAS	Consejero Independiente	Desde 01/01/2023 hasta 29/06/2023
Don RAMÓN ARAGONÉS MARÍN	Consejero Ejecutivo	Desde 01/01/2023 hasta 31/12/2023
Don RUFINO PEREZ FERNÁNDEZ	Consejero Ejecutivo	Desde 01/01/2023 hasta 31/12/2023
Dña MIRIAM GONZALEZ-AMEZQUETA LOPEZ	Consejero Independiente	Desde 29/06/2023 hasta 31/12/2023
Doña MARIA SEGIMON DE MANZANOS	Consejero Independiente	Desde 29/06/2023 hasta 31/12/2023
Don TOMAS LOPEZ FERNEBRAND	Consejero Independiente	Desde 29/06/2023 hasta 31/12/2023
Don DILLIP RAJAKARIER	Consejero Dominical	Desde 01/01/2023 hasta 31/12/2023
Don STEPHEN ANDREW CHOJNACKI	Consejero Dominical	Desde 01/01/2023 hasta 31/12/2023
Don WILLIAM ELLWOOD HEINECKE	Consejero Dominical	Desde 01/01/2023 hasta 31/12/2023
Don KOSIN CHANTIKUL	Consejero Dominical	Desde 01/01/2023 hasta 31/12/2023
Don JOSÉ MARÍA CANTERO DE MONTES-JOVELLAR	Consejero Independiente	Desde 01/01/2023 hasta 29/06/2023
Don FERNANDO LACADENA AZPEITIA	Consejero Independiente	Desde 01/01/2023 hasta 29/06/2023
Doña LAIA LAHOZ MALPARTIDA	Consejero Ejecutivo	Desde 01/01/2023 hasta 31/12/2023

C.1 Complete los siguientes cuadros respecto a la remuneración individualizada de cada uno de los consejeros (incluyendo la retribución por el ejercicio de funciones ejecutivas) devengada durante el ejercicio.

a) Retribuciones de la sociedad objeto del presente informe

i) Retribución devengada en metálico (en miles de €)

Nombre	Remuneración Fija	Dietas	Remuneración por pertenencia a comisiones del consejo	Sueldo	Retribución variable a corto plazo	Retribución variable a largo plazo	Indemnización	Otros conceptos	Total ejercicio 2023	Total ejercicio 2022
D. Ramón Aragonés Marín	735	-	-	-	594	828	-	16	2.173	1.290
D. Rufino Pérez Fernández	420	-	-	-	221	335	-	3	979	626
Dª. Laia Lahoz Malpartida	368	-	-	-	199	269	-	10	846	276
Dª. Miriam Gonzalez-Amezqueta Lopez	45	-	-	-	-	-	-	-	45	-
Dª. María Segimón de Manzanos	45	-	-	-	-	-	-	-	45	-
D. Tomás López Fernebrand	25	6	-	-	-	-	-	-	31	-
D. Alfredo Fernández Agras	99	-	-	-	-	-	-	-	99	200
D. Fernando Lacadena Azpeitia	45	-	-	-	-	-	-	-	45	90
D. José María Cantero de Montes-Jovellar	45	-	-	-	-	-	-	-	45	90
D. Emmanual Jude Dillip Rajakarier	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-
D. Stephen Andrew Chojnacki	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-
D. William Ellwood Heinecke	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-
D. Kosin Chantikul	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-

Observaciones:

Los Consejeros Dominicales que representan al accionista Minor International PLC han renunciado a percibir remuneraciones

La retribución devengada en 2022 por Laia Lahoz aparece únicamente desde su nombramiento como consejera ejecutiva

ii) Cuadro de movimientos de los sistemas de retribución basados en acciones y beneficio bruto de las acciones o instrumentos financieros consolidaos

		Instrumentos financieros al principio del ejercicio 2023		Instrumentos financieros concedidos durante el ejercicio 2023		Instrumentos financieros consolidados en el ejercicio				Instrumentos vencidos y no ejercidos	Instrumentos financieros al final del ejercicio 2023	
Nombre	Denominación del Plan	Nº Instrumentos	Nº Acciones equivalentes	Nº Instrumentos	Nº Acciones equivalentes	Nº Instrumentos	Nº Acciones equivalentes / consolidadas	Precio de las acciones consolidadas	Beneficio Bruto de las acciones o instrumentos financieros consolidados (miles €)	Nº Instrumentos	Nº Instrumentos	Nº Acciones equivalentes
-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-

Observaciones:

No se han entregado con devengo a 2023 ni se tiene prevista la entrega en 2024 de sistemas de retribución basados en acciones.

iii) Sistemas de ahorro a largo plazo

	Remuneración por consolidación de derechos de sistemas de ahorro	
Nombre	Ejercicio 2023	Ejercicio 2022
-	-	-

	Aportación del ejercicio por parte de la sociedad (miles €)				Importe de los fondos acumulados (miles €)			
	Sistemas de ahorro con derechos económicos consolidados		Sistemas de ahorro con derechos económicos no consolidados		Sistemas de ahorro con derechos económicos consolidados		Sistemas de ahorro con derechos económicos no consolidados	
Nombre	Ejercicio 2023	Ejercicio 2022	Ejercicio 2023	Ejercicio 2022	Ejercicio 2023	Ejercicio 2022	Ejercicio 2023	Ejercicio 2022
-	-	-	-	-	-	-	-	-

Observaciones

En 2023, la Compañía no ha asumido compromiso ni obligación alguna en materia de pensiones, jubilación o similares.

iv) Detalle de otros conceptos

Nombre	Concepto	Importe Retributivo
Don RAMÓN ARAGONÉS	Primas de Seguros de Vida y Accidentes	11
Don RUFINO PÉREZ	Primas de Seguros de Vida y Accidentes	2
Doña LAIA LAHOZ	Primas de Seguros de Vida y Accidentes	1
Dña MIRIAM GONZALEZ-AMEZQUETA LOPEZ		
Doña MARIA SEGIMON DE MANZANOS		
Don TOMAS LOPEZ FERNEBRAND		
Don ALFREDO FERNÁNDEZ AGRAS	-	-
Don FERNANDO LACADENA AZPEITIA	-	-
Don JOSÉ MARÍA CANTERO DE MONTES-JOVELLAR	-	-
Don DILIP RAJAKARIER	-	-
Don STEPHEN ANDREW CHOJNACKI	-	-
Don WILLIAM ELLWOOD HEINECKE	-	-
Don KOSIN CHANTIKUL	-	-

***b) Retribuciones a los consejeros de la sociedad cotizada por su pertenencia a órganos de administración de sus entidades dependientes*:**

i) Retribución devengada en metálico (en miles de €)

Nombre	Remuneración Fija	Dietas	Remuneración por pertenencia a comisiones del consejo	Sueldo	Retribución variable a corto plazo	Retribución variable a largo plazo	Indemnización	Otros conceptos	Total ejercicio 2023	Total ejercicio 2022
-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-

ii) Cuadro de movimientos de los sistemas de retribución basados en acciones y beneficio bruto de las acciones o instrumentos financieros consolidados

		Instrumentos financieros al principio del ejercicio 2023		Instrumentos financieros concedidos durante el ejercicio 2023		Instrumentos financieros consolidados en el ejercicio				Instrumentos vencidos y no ejercidos	Instrumentos financieros al final del ejercicio 2023	
Nombre	Denominación del Plan	Nº Instrumentos	Nº Acciones equivalentes	Nº Instrumentos	Nº Acciones equivalentes	Nº Instrumentos	Nº Acciones equivalentes/ consolidadas	Precio de las acciones consolidadas	Beneficio Bruto de las acciones o instrumentos financieros consolidados (miles €)	Nº Instrumentos	Nº Instrumentos	Nº Acciones equivalentes
Sin datos	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-

iii) Sistemas de ahorro a largo plazo

	Remuneración por consolidación de derechos de sistemas de ahorro	
Nombre	Ejercicio 2023	Ejercicio 2022
Sin datos	-	-

	Aportación del ejercicio por parte de la sociedad (miles €)				Importe de los fondos acumulados (miles €)			
	Sistemas de ahorro con derechos económicos consolidados		Sistemas de ahorro con derechos económicos no consolidados		Sistemas de ahorro con derechos económicos consolidados		Sistemas de ahorro con derechos económicos no consolidados	
Nombre	Ejercicio 2023	Ejercicio 2022	Ejercicio 2023	Ejercicio 2022	Ejercicio 2023	Ejercicio 2022	Ejercicio 2023	Ejercicio 2022
Sin datos	-	-	-	-	-	-	-	-

iv) Detalle de otros conceptos

Nombre	Concepto	Importe Retributivo
-	-	-

c) Resumen de las retribuciones (en miles de €):

Se deberán incluir en el resumen los importes correspondientes a todos los conceptos retributivos incluidos en el presente informe que hayan sido devengados por el consejero, en miles de euros.

	Retribución devengada en la Sociedad					Retribución devengada en sociedades del grupo					
Nombre	Total Retribución metálico	Beneficio Bruto de las acciones o instrumentos financieros consolidados	Remuneración por sistemas de ahorro	Remuneración por otros conceptos	Total ejercicio 2023 sociedad	Total Retribución metálico	Beneficio Bruto de las acciones o instrumentos financieros consolidados	Remuneración por sistemas de ahorro	Remuneración por otros conceptos	Total ejercicio 2023 sociedad	Total ejercicio 2023 sociedad + grupo
D. Ramón Aragonés Marín	2.173	-	-	11	2.184	-	-	-	-	-	**2.184**
D. Rufino Pérez Fernández	979	-	-	2	981	-	-	-	-	-	**981**
Dª. Laia Lahoz Malpartida	846	-	-	1	847	-	-	-	-	-	**847**
Dª. Miriam Gonzalez-Amezqueta Lopez	45	-	-	-	45	-	-	-	-	-	**45**
Dª. María Segimón de Manzanos	45	-	-	-	45	-	-	-	-	-	**45**
D. Tomás López Fernebrand	31	-	-	-	31	-	-	-	-	-	**31**
D. Alfredo Fernández Agras	99	-	-	-	99	-	-	-	-	-	**99**
D. Fernando Lacadena Azpeitia	45	-	-	-	45	-	-	-	-	-	**45**
D. José María Cantero de Montes-Jovellar	45	-	-	-	45	-	-	-	-	-	**45**
D. Emmanual Jude Dillip Rajakarier	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	**-**
D. Stephen Andrew Chojnacki	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	**-**
D. William Ellwood Heinecke	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	**-**
D. Kosin Chantikul	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	**-**
TOTAL	**4.308**	**-**	**-**	**14**	**4.322**	**-**	**-**	**-**	**-**	**-**	**4.322**

Observaciones:

Los Consejeros Dominicales que representan al accionista Minor International PLC han renunciado a percibir remuneraciones

C.2 Indique la evolución en los últimos 5 años del importe y variación devengada por cada uno de los consejeros de la cotizada que lo hayan sido durante el ejercicio, de los resultados consolidados de la sociedad y de la remuneración media sobre una base equivalente a tiempo completo de los empleados de la sociedad y de sus entidades dependientes que no sean consejeros de la cotizada.

	Importes totales devengados y % variación anual								
	Ejercicio 2023	% Variación 2023/2022	Ejercicio 2022	% Variación 2022/2021	Ejercicio 2021	% Variación 2021/2020	Ejercicio 2020	% Variación 2020/2019	Ejercicio 2019
Consejeros ejecutivos									
D. Rufino Pérez Fernández	981	56,21	628	44,68	434	176,43	157	–	–
D. Ramón Aragonés Marín	2.184	67,98	1.300	56,63	830	20,46	689	-54,28	1.507,00
Dª. Laia Lahoz Malpartida	847	205,55	277	–	–	–	–	–	–
Consejeros Externos			–	–	–	–	–	–	–
Dª. Miriam Gonzalez-Amezqueta Lopez	45	–	–	–	–	–	–	–	–
Dª. María Segimón de Manzanos	45	–	–	–	–	–	–	–	–
D. Tomás López Fernebrand	31	–	–	–	–	–	–	–	–
D. Alfredo Fernández Agras	99	-50,50	200	30,43	153	31,05	117	-59,38	288
D. José María Cantero de Montes Jovellar	45	-50,00	90	27,12	71	26,43	56	-55,56	126
D. Fernando Lacadena Azpeitia	45	-50,00	90	28,57	70	32,08	53	-59,23	130
D. Emmanual Jude Dillip Rajakarier	0	–	0	–	0	–	0	–	0
D. William Ellwood Heinecke	0	–	0	–	0	–	0	–	0
D. Stephen Andrew Chojnacki	0	–	0	–	0	–	0	–	0
D. Kosin Chantikul	0	–	0	–	0	–	0	–	0
Resultados consolidados de la Sociedad	**203.161**	**30,56**	**155.610**	**2,07**	**-145.257**	**71,82**	**-515.489**	**–**	**131.419**
Remuneración media de los empleados	**34**	**5,43**	**33**	**50,75**	**22**	**13,67**	**19**	**40,03**	**32**

Observaciones:

- D. William Ellwood Heinecke y D. Emmanual Jude Dillip Rajakarier y D. Stephen Andrew Chojnacki y D. Kosin Chantikul: Los Consejeros Dominicales que representan al accionista Minor International PLC han renunciado a percibir remuneraciones
- Cálculos: Para calcular la remuneración media de los empleados se ha tenido en cuenta para cada ejercicio, la plantilla media y la cuantía indicada en “Sueldos, salarios y asimilados”, "Indemnizaciones", "Aportaciones a planes de pensiones y similares" y "otros gastos sociales" del epígrafe 24.3 “Gastos de personal” (excluyendo cargas sociales) de las CCAA.
- % variación 2023/2022:
  - El importe total devengado 2023 en el caso de D. Rufino Pérez Fernández, D. Ramón Aragonés Marín y Dª. Laia Lahoz Malpartida incluye el pago del incentivo bienal 2022-2023
  - El salario de D. Laia Lahoz en 2022 aparece únicamente desde su nombramiento en junio 2022 como Consejero Ejecutivo.
  - El importe total devengado en el caso de D.Alfredo Fernández, D Jose María Cantero y D. Fernando Lacadena para el ejercicio 2023 aparece únicamente hasta su salida en junio 2023.
  - El importe total devengado en el caso de Dª. Miriam Gonzalez-Amezqueta Lopez, Dª. María Segimón de Manzanos y D. Tomás López Fernebrand aparece únicamente desde su nombramiento en junio 2023.

D. OTRAS INFORMACIONES DE INTERÉS

Si existe algún aspecto relevante en materia de remuneración de los Consejeros que no se haya podido recoger en el resto de apartados del presente informe, pero que sea necesario incluir para recoger una información más completa y razonada sobre la estructura y prácticas retributivas de la Sociedad en relación con sus Consejeros, detállelos brevemente.

Este informe anual de remuneraciones ha sido aprobado por el consejo de administración de la Sociedad, en su sesión de fecha 08/02/2024

Indique si ha habido Consejeros que hayan votado en contra o se hayan abstenido en relación con la aprobación del presente Informe.

[ ] Sí

[x] No