



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<sup>1</sup> 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:



<sup>1</sup> 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 líneas 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”*

