

NH | HOTEL GROUP
PART OF
MINOR
HOTELS

8

**TRANSFORMACIÓN
DIGITAL**

Anantara Plaza Nice
Niza, Francia

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 m³ de agua no consumida
- 10 kWh de energía ahorrados
- 10 toneladas de CO2 no emitido a la atmósfera.



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 *team 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 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 remitido 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”

