



NH | HOTEL GROUP  
PART OF  
**MINOR**  
HOTELS

11

UP FOR PLANET

NH Collection Frankfurt  
Frankfurt, Alemania

## 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  
Niza, Francia

NH | HOTEL GROUP  
PART OF

MINOR  
HOTELS

11.1

UP FOR PLANET

PRODUCTOS Y ACTIVOS  
SOSTENIBLES

Tivoli Avenida Liberdade Hotel  
Lisboa, Portugal

# PRODUCTOS Y ACTIVOS SOSTENIBLES



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

Región	Certificación	2023		2022	
		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		
	ISO 14.001	70	71	67	68
Región Sur de Europa	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		
<b>Número total de certificaciones</b>		<b>218</b>	<b>233</b>	<b>194</b>	<b>201</b>

**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  
 Copenhagen, 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](#).



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 homogénea de los esfuerzos en materia de sostenibilidad realizada por los hoteles.



## 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 2°C 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 1,5°C 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 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<sub>2</sub>)

**3.026,0**

EMISIONES COMPENSADAS A  
TRAVÉS DE PROYECTOS DE  
COMPENSACIÓN (t EQ CO<sub>2</sub>)



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 <sub>2</sub> )			Ratio emisiones (kg eq CO <sub>2</sub> /RN)		
	2023	2022	Variación (en %)	2023	2022	Variación (en %)
<b>Alcance 1</b>						
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
<b>Total</b>	<b>43.326</b>	<b>44.329</b>	<b>-2,3</b>	<b>3,73</b>	<b>4,28</b>	<b>-12,9</b>
<b>Alcance 2</b>						
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
<b>Total</b>	<b>40.627</b>	<b>44.487</b>	<b>-8,7</b>	<b>3,50</b>	<b>4,29</b>	<b>-18,5</b>
<b>Alcance 1+2</b>						
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
<b>Total</b>	<b>83.953</b>	<b>88.816</b>	<b>-5,5</b>	<b>7,23</b>	<b>8,57</b>	<b>-15,7</b>
<b>Compensación en tCO<sub>2</sub>eq</b>	<b>3.026</b>	<b>3.408</b>	<b>-11,2</b>			
<b>Total emisiones netas</b>	<b>80.927</b>	<b>85.408</b>	<b>-5,2</b>			

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<sup>1</sup> teq CO<sub>2</sub> en 2023. El desglose de las categorías relevantes de emisiones que componen el Alcance 3 de la Compañía es el siguiente:



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*.



<sup>1</sup> 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.

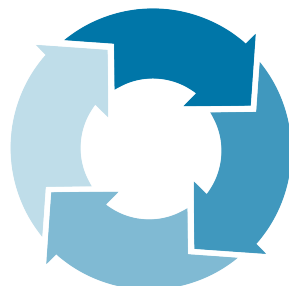
Durante el 2023 la Compañía ha dado un paso más en esta materia. La Compañía como propietaria y gestora de activos inmobiliarios a través de sus diferentes modalidades de contrato ha profundizado en la inclusión de criterios sostenibles tanto en la firma de nuevos hoteles, así como en la remodelación 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 portafolio 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 €
<b>Total</b>	<b>7.295.660 €</b>

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.



NH | HOTEL GROUP  
PART OF  
**MINOR**  
HOTELS

# 11.2

**UP** FOR PLANET

**PROCESOS Y  
ESTÁNDARES  
OPERATIVOS**

Avani Alonso Martínez  
Madrid, España

# 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"*



## 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
<b>Total</b>	<b>546.090.063</b>	<b>539.111.757</b>	<b>1,3</b>

### 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
<b>Total</b>	<b>546.090.063</b>	<b>539.111.757</b>	<b>1,3</b>	<b>47,01</b>	<b>52,00</b>	<b>-9,6</b>

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 %
<b>Total</b>	<b>86</b>	<b>29,35 %</b>	<b>106</b>	<b>30,29 %</b>

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 <sup>3</sup> )			Ratio agua (m <sup>3</sup> /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
<b>Total</b>	<b>3.783.672</b>	<b>3.505.320</b>	<b>7,9</b>	<b>0,326</b>	<b>0,338</b>	<b>-3,6</b>

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 %)
<b>Perímetro consolidado</b>			
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 *amenities* 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 portfoliio 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 portfoliio se encuentran ubicado directamente en un área protegida.

*"Un 3,43% del portfoliio 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 %
<b>Total</b>	<b>10</b>	<b>3,4 %</b>	<b>21</b>	<b>6,0 %</b>

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, República 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.

Esta 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 m<sup>2</sup>**

de superficie forestal generada

**612,79 t eq CO<sub>2</sub>**

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 disfrutaron 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.



## 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 está 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 uno 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 de 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 continúa su alianza con Too 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 44.386 packs de comida, lo que se traduce en más de 44.386 kilos de comida que no ha sido desperdiciada y el equivalente a haber ahorrado la emisión de más de 110,6 t de CO<sub>2</sub>eq.

## 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 código 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 CO2, 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 formación 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 Nespresso, 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 "Alojamiento 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.





NH | HOTEL GROUP  
PART OF

MINOR  
HOTELS

11.3

UP FOR PLANET

COMPRAS SOSTENIBLES

Anantara Plaza Nice Les Colonnades  
Niza, Francia

# 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 %
<b>Total</b>	<b>737,5</b>	<b>554,5</b>	<b>33,0 %</b>

\*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 partícipes 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 esta 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 atenúamos 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 %
<b>Total</b>	<b>13.875</b>	<b>12.532</b>	<b>10,7 %</b>

\*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 perímetro 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.



## 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"

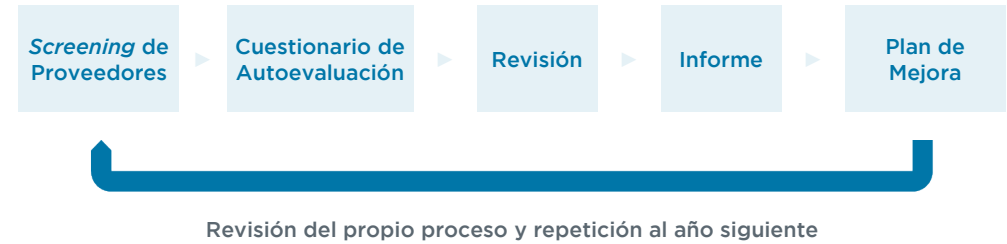
### Programa de Proveedores ESG

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<sup>1</sup>. 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.

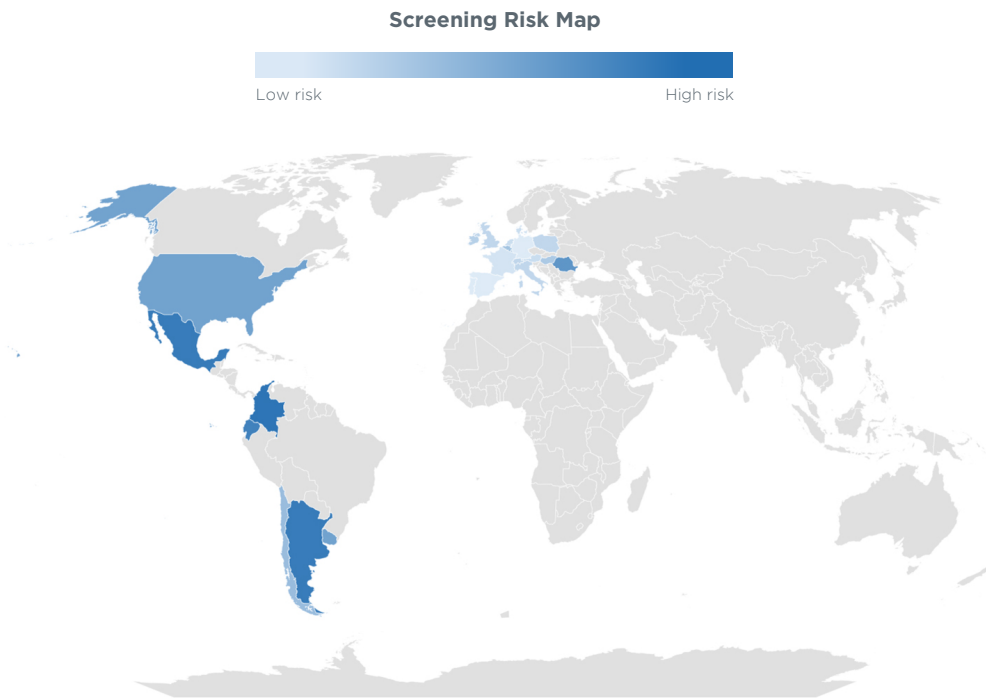
A fin de realizar un mapeo de riesgos holístico, en este *screening*, se han considerado aspectos ambientales, sociales, de gobernanza y de relevancia de negocio. Para ser concretos, se han considerado 54 índices o métricas que aglutinan el criterio de estos 4 aspectos fundamentales.

<sup>1</sup> 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 específico (*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%<sup>2</sup> 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.

<sup>2</sup> 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.

