

Memoria de
sostenibilidad
2013



Nuestro enfoque_p.3

01

.....
.....
.....
Dimensión económica y buen gobierno _p.28

02

Certificación iso 14001 para todos nuestros establecimientos _p.34

03

Compromiso social_p.43

04

.....
.....
.....
Compromiso con nuestros empleados_p.55

05

.....
.....
.....
Responsabilidad ambiental_p.77

06

.....
.....
.....
Compromiso con nuestros clientes_p.107

07

01

- _1_Mensaje Consejero Delegado
- _2_Acerca de esta Memoria de Sostenibilidad
- _3_Principios GRI
- _4_Gestión responsable
- _5_¿Por qué es importante nuestra Memoria?
- _6_Quiénes somos
- _7_Plan Director RSC Corporativo
- _8_Vincci Hoteles en cifras
- _9_Logros 2013
- _10_Retos 2014

Nuestro enfoque

01_1

Mensaje Consejero Delegado

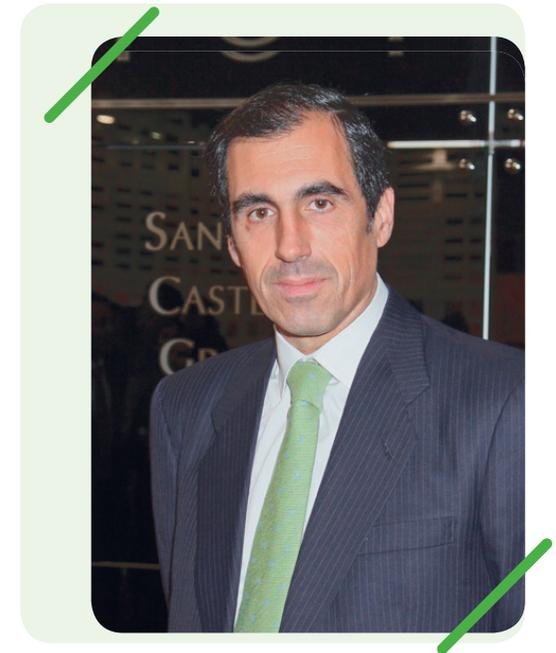
Por tercer año consecutivo, Vincci Hoteles presenta su Memoria de Sostenibilidad donde recopilamos la información sobre nuestro desempeño social y medioambiental, los retos y objetivos, y los compromisos que adquirimos como cadena responsable con nuestros grupos de interés.

El año pasado insistíamos en que la sostenibilidad es "un esfuerzo, de todos, que vale la pena". En un año que ha exigido el mayor de los esfuerzos, todo el equipo de los profesionales que formamos esta cadena hemos trabajado con el objetivo de seguir mejorando la experiencia de nuestros clientes, sin duda la base de nuestro negocio. Este esfuerzo nos ha permitido seguir mirando al futuro con gran optimismo.

Nuestro sector, el turismo, es una industria sólida y España ofrece un consolidado liderazgo internacional. Confiamos en la capacidad de nuestro producto y seguimos creciendo e incorporando nuevos establecimientos, fieles a nuestra filosofía inicial de negocio. Todos nuestros nuevos proyectos incorporan criterios sostenibles, como el Vincci Gala, nuestro tercer hotel en la Ciudad Condal o nuestro futuro nuevo hotel 4* en Málaga, diseño del prestigioso arquitecto Rafael Moneo, que os presentamos en esta Memoria.

Si bien es cierto que nos encontramos ante una situación económica internacional algo compleja, en Vincci Hoteles trabajamos por seguir creciendo.

Desarrollamos nuestra actividad en un entorno económico globalizado, donde se vislumbran nuevas tendencias y retos. Nuestros clientes están cada vez más concienciados y exigen mayor responsabilidad por nuestra parte. Es un reto y una oportunidad para ser más competitivos y eficaces, y por ello competimos al más alto nivel en nuestro sector.



«Nuestros clientes están cada vez más concienciados y exigen mayor responsabilidad por nuestra parte»

Trabajamos en la elaboración de un Plan Director de RSC que articule nuestro planteamiento estratégico para los próximos 3 años. Un plan que vinculará la misión y visión de Vincci Hoteles con nuestras prioridades en materia sostenible y nuestra estrategia de negocio.

Este 2013 hemos lanzado nuestra nueva web sobre sostenibilidad: Vincci Hoteles Sostenibles Et Responsables. Un nuevo espacio en nuestro site corporativo que nos sirve como canal para dar a conocer nuestras prácticas. Un medio que facilita una comunicación continua y equilibrada, creado para dar a conocer todo lo que realizamos en esta área.

Nuestra actividad tiene repercusiones que se manifiestan más allá del entorno más cercano, lo que hace que nuestra responsabilidad social y medioambiental sea aún más importante.

Actuar de forma sostenible implica no sólo ofrecer una experiencia memorable a nuestros clientes, sino trabajar por la seguridad en nuestros puestos de trabajo

y adquirir compromisos con nuestra sociedad. Estamos orgullosos de colaborar con organizaciones sociales, ubicadas por toda España, las cuales hacen una labor ejemplar dentro de nuestra sociedad.

Este año podemos confirmar orgullosos que hemos cerrado un ciclo por el que llevamos trabajando desde el año 2008: la certificación ISO 14001 de todo nuestro portfolio europeo. Un sistema con verificación externamente, que nos exige trabajar por la mejora continua. Porque requiere un seguimiento constante, un compromiso real y la aplicación de medidas preventivas y correctivas que resulten necesarias.

Confío en que esta Memoria contribuirá a que los lectores conozcan mejor nuestra empresa, cómo somos y hacia dónde nos dirigimos, convencidos de ofrecer un producto turístico comprometido, rentable y eficiente.



01_2

Acerca de esta Memoria de Sostenibilidad

Como parte del compromiso adquirido con el desarrollo sostenible de nuestra actividad, presentamos nuestra tercera Memoria de Sostenibilidad. En ella informamos sobre nuestro desempeño anual en materia económica, ambiental y social a nivel nacional. Es obligación de toda empresa responsable informar a sus grupos de interés sobre el cumplimiento de los compromisos adquiridos y plasmados en nuestra Política de Calidad y Medio Ambiente así como en nuestro Código Ético.

Esta Memoria es nuestro instrumento para comunicar a nuestros grupos de interés los compromisos, los objetivos, las acciones, en definitiva, nuestro avance en materia de sostenibilidad.

Para su elaboración contamos con la colaboración de todos los departamentos de nuestra organización quienes trabajan diariamente con criterios sostenibles según su ámbito de actuación.

El alcance y perfil de esta Memoria corresponde al grupo Vincci Hoteles y sus sociedades colaboradoras, excluyendo a los hoteles en gestión por su carácter independiente en ciertas materias.

El informe ha sido elaborado de acuerdo con la Guía de Global Reporting Initiative (GRI), un marco estándar para que las organizaciones informen sobre su desempeño. Con ello se presenta una descripción equilibrada y razonable de la actuación económica, social y medioambiental de nuestra compañía. La fecha de la memoria anterior más reciente es noviembre 2013, correspondiente al ejercicio 2012. El ciclo de presentación de memorias es de carácter anual.



Toda la información publicada procede de las cuentas anuales y de los diferentes registros contables y de gestión. Procede de los registros contables y bases de datos auditadas externamente lo que sustenta la fiabilidad y credibilidad de la información ofrecida en este documento. En el caso de realizarse algún tipo de estimación, ésta se calcula sobre bases adecuadas indicándose convenientemente.

En función de su relevancia y disponibilidad, incluimos información de años anteriores, con el fin de facilitar al lector del documento la comprensión de la evolución de nuestro desempeño en función de los cambios y ajustes producidos. Asimismo, con el fin de poder comparar la información con nuestra anterior Memoria hemos procurado no realizar cambios sustanciales en la estructura de la misma pero sí dotarla de más contenido e indicadores.

Esta Memoria de Sostenibilidad 2013 puede descargarse en la siguiente dirección de Internet:

<http://sostenibilidad.vinccihoteles.com/>

Cualquier sugerencia, pregunta o comentario sobre el contenido de la misma o sobre aspectos relacionados se puede realizar a través del correo electrónico calidad@vinccihoteles.com o en nuestras Oficinas Centrales:

Vincci Hoteles S.A
C/ Anabel Segura, 11 Edif A Bajo
Centro de Negocios Albatros
28108 Arroyo de la Vega (Alcobendas)



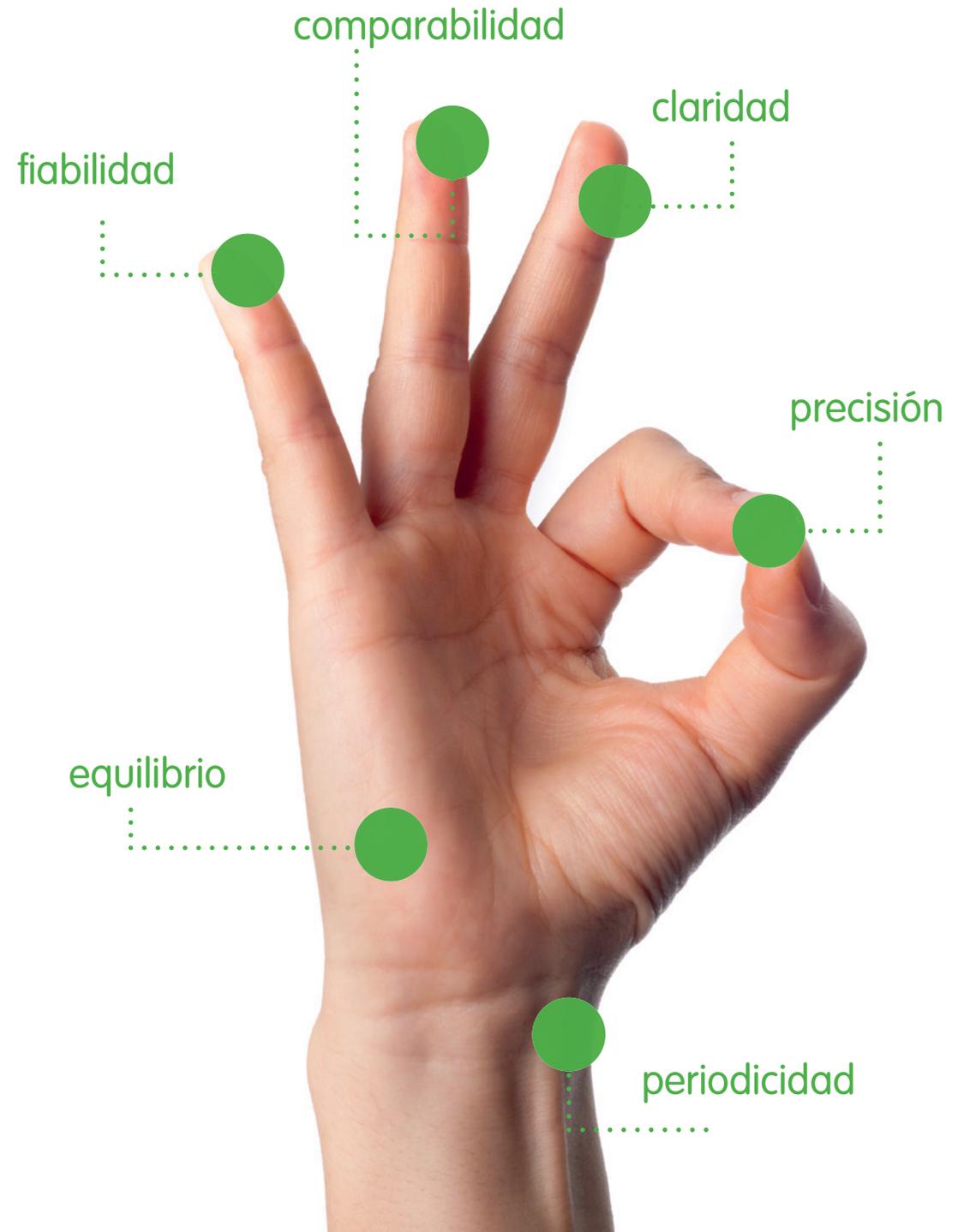
«Nuestro compromiso por el Medio Ambiente pasa por la reducción de nuestro impacto ambiental. Basado en la utilización de placas solares para el sistema de agua caliente sanitaria, la racionalización del consumo de energía, la comunicación directa con nuestros clientes para fomentar su participación además de la formación de nuestro personal y su sensibilización.»

Diego Torrejón. Coordinador de Calidad y Medio Ambiente, Vincci Costa Golf (Chiclana de la Frontera, Cádiz)

01_3

Principios GRI

Como método para definir su contenido y garantizar la calidad de la información recogida en este informe, en Vincci Hoteles aplicamos los principios definidos por la Global Reporting Initiative (GRI) sobre transparencia en las Memorias de Sostenibilidad, tanto en lo relativo a la determinación de los temas sobre los que informar (materialidad, participación de los grupos de interés, contexto de sostenibilidad y exhaustividad) como a la calidad y presentación adecuada de la información (equilibrio, comparabilidad, precisión, periodicidad, claridad y fiabilidad):



Materialidad

La información contenida en la memoria cubre aquellos aspectos e indicadores que reflejen los impactos significativos, sociales, ambientales y económicos de la organización o aquellos que podrían ejercer una influencia sustancial en las evaluaciones y decisiones de los grupos de interés.

Periodicidad

La información se presenta a tiempo y siguiendo un calendario periódico, sistemático con todos los grupos de interés.

Precisión

La información es precisa y lo suficientemente detallada para que los grupos de interés puedan valorar el desempeño de la organización.

Equilibrio

La memoria refleja los aspectos positivos y negativos del desempeño de la organización para permitir una valoración razonable del desempeño general.

Comparabilidad

Se seleccionan y divulgan los aspectos y la información de forma consistente. La información divulgada se presenta de modo que permita que los grupos de interés analicen los cambios experimentados por la organización con el paso del tiempo, así como con respecto a otras organizaciones.

Exhaustividad

La cobertura de los indicadores y aspectos materiales y la definición de la cobertura de la memoria deben ser suficientes para reflejar los impactos sociales, económicos y ambientales significativos y para permitir que los grupos de interés evalúen el desempeño de la organización informante durante el periodo que cubre la memoria.

Contexto

de sostenibilidad. La presentación de datos del desempeño dentro del contexto es desde el más amplio de la sostenibilidad.

Participación

de los grupos de interés. La organización informante identifica a sus grupos de interés y describe cómo ha dado respuesta a sus expectativas e intereses razonables.

Fiabilidad

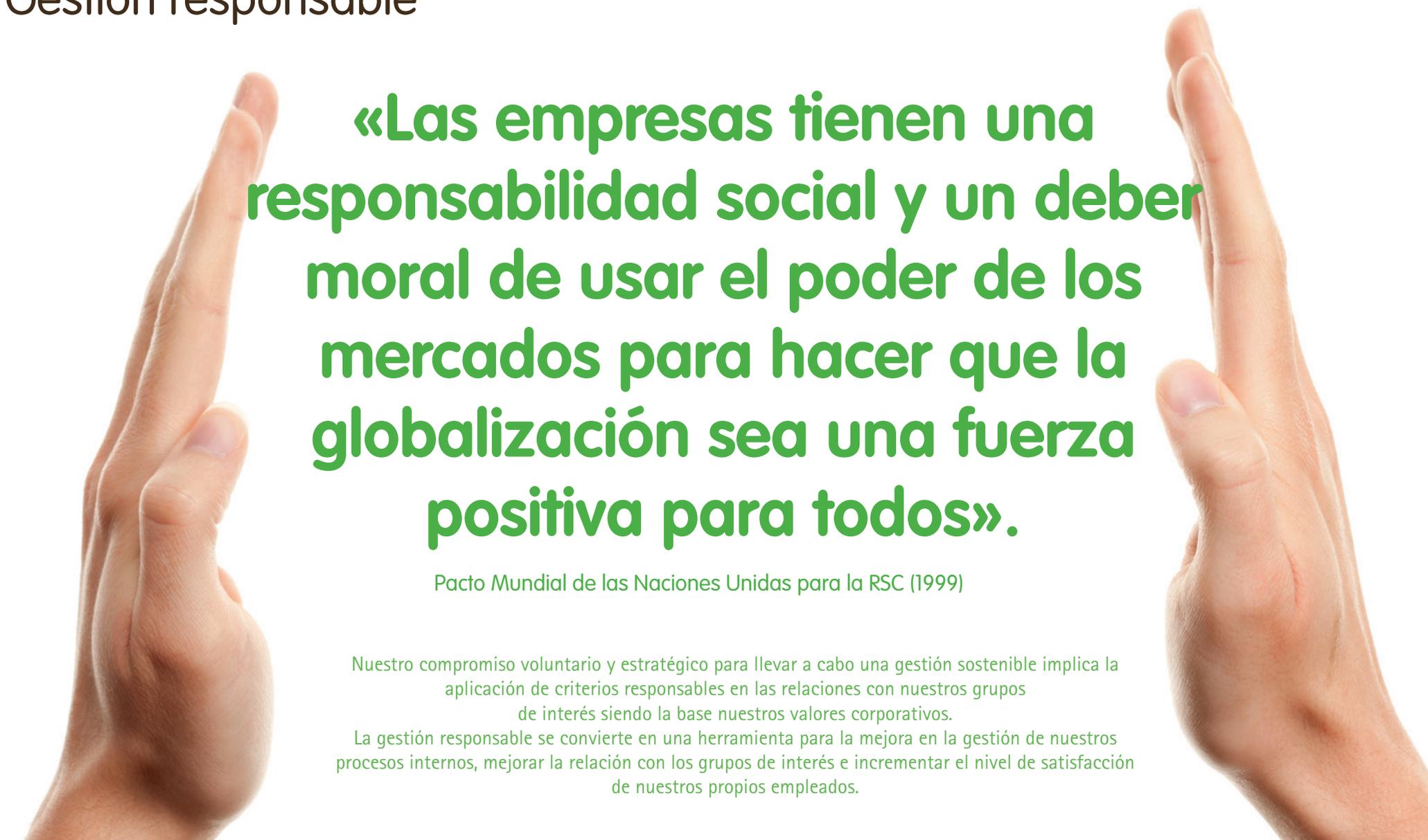
Los procedimientos y la información seguidos en la preparación de una memoria deberán ser recopilados, registrados, compilados, analizados y presentados de forma que puedan ser sujetos a examen y que establezcan la calidad y la materialidad de la información.

Claridad

La información se expone de una manera comprensible y accesible para los grupos de interés que vayan a hacer uso de la Memoria

01_4

Gestión responsable



«Las empresas tienen una responsabilidad social y un deber moral de usar el poder de los mercados para hacer que la globalización sea una fuerza positiva para todos».

Pacto Mundial de las Naciones Unidas para la RSC (1999)

Nuestro compromiso voluntario y estratégico para llevar a cabo una gestión sostenible implica la aplicación de criterios responsables en las relaciones con nuestros grupos de interés siendo la base nuestros valores corporativos.

La gestión responsable se convierte en una herramienta para la mejora en la gestión de nuestros procesos internos, mejorar la relación con los grupos de interés e incrementar el nivel de satisfacción de nuestros propios empleados.

01_5

**¿Por qué es importante
nuestra memoria?**



Favorece la comunicación interna.

Es un instrumento para vincular las diferentes áreas de la empresa, habitualmente aisladas entre sí, de manera que se organicen para un reporte conjunto y equilibrado a través de un diálogo interno continuo.

Mejora las relaciones con las partes interesadas

La transparencia y el diálogo abierto sobre actuación, prioridades y planes futuros de sostenibilidad ayudan a reforzar esas relaciones, inspira confianza y solvencia.

Detecta riesgos futuros

Nos ayuda a identificar los puntos conflictivos y oportunidades no previstas de nuestra organización. Asimismo, ayuda a evaluar desarrollos potencialmente dañinos antes de que se pongan en marcha, evitando así sorpresas desagradables.

Facilita la obtención de datos.

La medición e información sobre nuestro desempeño es una herramienta de gestión esencial. Ayuda a organizar la información relevante de cada departamento.

Mantiene canales de comunicación de calidad

Proporciona información de forma más exhaustiva y periódica, comunicación transparente en cuanto a nuestra capacidad para exponer nuestro desempeño de forma fidedigna y coherente.

Demostrar la capacidad de adaptarnos a las exigencias del mercado

La capacidad de una organización para relacionar su desempeño diario y la sostenibilidad es indicador de la calidad de sus habilidades de gestión.

01_6

Quiénes somos

Historia de la cadena

Vincci Hoteles está formado por un grupo de empresas cuya matriz es una sociedad anónima. Vincci Hoteles tiene su sede principal en Alcobendas, Madrid.

Un proyecto que nace de la mano de Rufino Calero, tras más de 50 años de experiencia en el sector. Socio fundador de Tryp Hoteles y a cargo de su dirección durante 26 años, hasta su venta, Calero pertenece a esa generación de empresarios del sector turístico que se hicieron a sí mismos y lograron hacer de España un destino de primer orden.

Rufino Calero contó para este nuevo proyecto con sus hijos y algunos miembros del equipo directivo de la antigua cadena, un equipo que ya había demostrado su capacidad para poner en pie grandes proyectos hoteleros.

A principios de 2001, se presentó Vincci Hoteles, un grupo hotelero con una clara estrategia diferenciadora que le ha permitido tener un crecimiento continuado y con numerosos proyectos de futuro.

Vincci Hoteles nació con la vocación de convertirse en una de las cadenas hoteleras más prestigiosas del panorama internacional, y así lo afirma su expansión fuera de España: en Túnez, donde cuenta con 8 hoteles de cinco estrellas y cuatro estrellas; y en Portugal, donde cuenta con un establecimiento de cuatro estrellas, en Lisboa.

La cadena se sitúa en el segmento de hoteles de cuatro y cinco estrellas organizados en dos líneas diferenciadas por su localización y categoría. En todos sus establecimientos se apuesta por el diseño, la tecnología punta, el mejor equipo de profesionales y las más modernas técnicas de gestión del mundo de la hostelería. Además, los establecimientos se ubican siempre en edificios nuevos o profundamente reformados.

Vincci Hoteles se inspira fundamentalmente en dos principios: hacer realidad aquello que todos pensamos -como clientes- que un hotel debe ofrecer, e integrar a las personas



Adaptarse al entorno, estudiar las nuevas tendencias, innovar y ofrecer a los clientes más de lo que demandan son las bases de la cultura empresarial de la cadena. Un compromiso con la innovación y la calidad del servicio, para que el cliente pueda sentirse como en casa, vaya donde vaya.

que forman su plantilla en la vida del grupo, fomentando su creatividad y su participación, porque la clave del éxito es el capital humano.

Vincci Hoteles es una innovadora forma de hacer hostelería, que se apoya en las ventajas conocidas del negocio tradicional, potenciándolas con la tecnología actual, la especialización técnica del equipo directivo en sus diferentes disciplinas, y la fuerza y la flexibilidad de su juventud.

MISIÓN

¿Quiénes somos?

Somos una empresa familiar comprometida con la satisfacción de nuestros clientes, ofreciéndoles una experiencia única y siendo la excelencia nuestra carta de presentación. Desarrollamos nuestra actividad en un marco de compromiso con la sociedad y respeto al Medio Ambiente.

VISIÓN

¿Qué tipo de empresa queremos ser?

Trabajamos para posicionarnos como una organización líder en el negocio de la hotelería, siendo reconocidos por la calidad de nuestro servicio y la orientación a la satisfacción de las necesidades y expectativas de nuestros huéspedes, siempre bajo estrictos criterios de rentabilidad, transparencia, protección del Medio Ambiente y compromiso social.

VALORES

¿En qué creemos y cómo somos?

Los valores de Vincci Hoteles están interrelacionados y se complementan mutuamente. Nos diferencian y nos guían en nuestra labor cotidiana siendo la base de nuestra cultura empresarial.

Nuestra forma de hacer hostelería es hacer **realidad** aquello que todos pensamos -como clientes- que un hotel debe ofrecer: "no estandarizamos nuestros hoteles, sino la calidad del servicio". Respetando la personalidad de cada hotel adaptándolo al entorno y la cultura de donde está situado.

Nos apoyamos en las ventajas conocidas del negocio tradicional, potenciándolas con la tecnología actual, la especialización técnica del equipo en sus diferentes disciplinas, y la fuerza y la **flexibilidad** de nuestra juventud.

Ubicamos nuestros hoteles en localizaciones y enclaves turísticos de alto valor monumental, histórico y paisajístico, siendo la conservación del patrimonio, el **encanto** y la modernidad de todas las instalaciones uno de nuestros principales valores. Para ello respetamos en el diseño y en la decoración, la personalidad e impronta de cada hotel y captamos la esencia y la cultura del lugar en el que se enmarcan las instalaciones. El objetivo de esta estrategia es garantizar que el cliente disfrute de la "experiencia Vincci" también cuando salga de las instalaciones.

NUESTROS VALORES

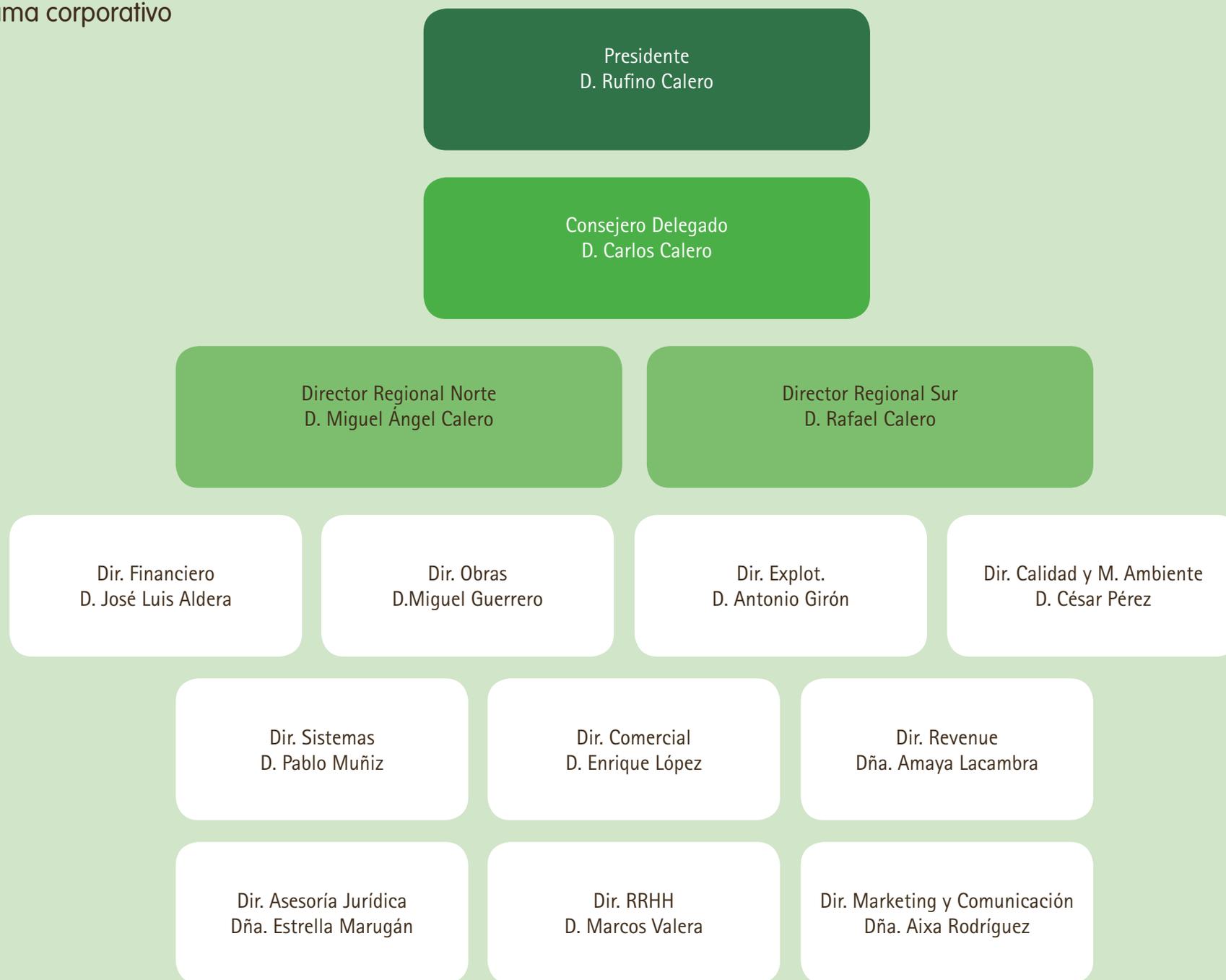


La contribución del equipo humano en la calidad del servicio resulta esencial para garantizar la plenitud en la estancia de cada cliente, para ello integramos a las personas que forman su plantilla en la vida del grupo, fomentando su **creatividad** y su participación, porque la clave del éxito es el capital humano. Los logros son de todos.

En Vincci Hoteles hemos adoptado el máximo compromiso con el Medio Ambiente como principal activo a preservar en todas nuestras actividades y entre nuestros empleados y proveedores. Disponemos de un Sistema de Gestión Ambiental acreditado que nos permite minimizar nuestro impacto ambiental mediante un proceso de **mejora continua**.



Organigrama corporativo



Apertura de hoteles por año

2001

- Nace Vincci Hoteles

2002

- Vincci Ciudad de Salamanca
- Vincci Djerba Resort

2003

- Vincci Selección Rumaykiyya
- Vincci Puertochico
- Vincci Taj Sultan
- Vincci Marítimo
- Vincci Lys
- Vincci Nozha Beach
- Vincci Granada
- Vincci Costa Golf
- Vincci La Rábida

2004

- Vincci Centrum
- Vincci Lella Baya
- Vincci Capitol

2005

- Vincci Selección La Plantación del Sur
- Vincci Soho

2006

- Vincci Tenerife Golf

2007

- Vincci Palace
- Vincci Vía66
- Vincci Frontaura

2008

- Vincci Baixa
- Vincci SoMa
- Vincci Selección Estrella del Mar

2010

- Vincci Selección Posada del Patio
- Vincci Hélios Beach
- Vincci Selección Buenavista Golf & Spa
- Vincci Flora Park

2011

- Vincci Selección Aleya Boutique & Spa

2012

- Vincci Albayzin
- Vincci BIT

2013

- Vincci Selección ENVIA Wellness & Golf



MODELOS DE GESTIÓN HOTELERA



Propiedad

Vincci Hoteles es la propietaria soportando el riesgo empresarial y asumiendo tanto costes como beneficios de la actividad. Además de ser los propietarios del inmueble gestionamos la unidad de negocio.



Alquiler

Vincci Hoteles alquila el inmueble para su explotación por periodos de tiempo determinados y por un canon de arrendamiento que puede ser un importe fijo o variable, según contrato. Se gestiona la unidad de negocio determinando en el acuerdo la capacidad de decisión de ambas partes. Además se determinan otras cuestiones como las instalaciones que sufraga cada parte o el equipamiento a restituir una vez finalizado el contrato.



Gestión

Vincci Hoteles como gestor se encarga de su explotación responsabilizándose de la operativa a cambio de unos honorarios. Ofrecemos nuestro Know-How en el sector ofreciendo nuestro modelo de trabajo, portfolio de marcas y acuerdos de colaboración.

Modelos de gestión hotelera

Propiedad

Vincci Hoteles es la propietaria soportando el riesgo empresarial y asumiendo tanto costes como beneficios de la actividad. Además de ser los propietarios del inmueble gestionamos la unidad de negocio.

Alquiler

Vincci Hoteles alquila el inmueble para su explotación por periodos de tiempo determinados y por un canon de arrendamiento que puede ser un importe fijo o variable, según contrato. Se gestiona la unidad de negocio determinando en el acuerdo la capacidad de decisión de ambas partes.

Además se determinan otras cuestiones como las instalaciones que sufraga cada parte o el equipamiento a restituir una vez finalizado el contrato.

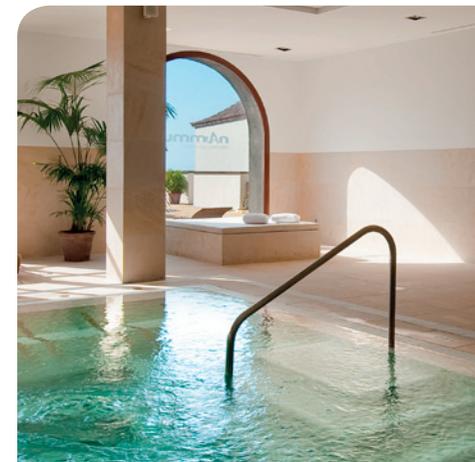
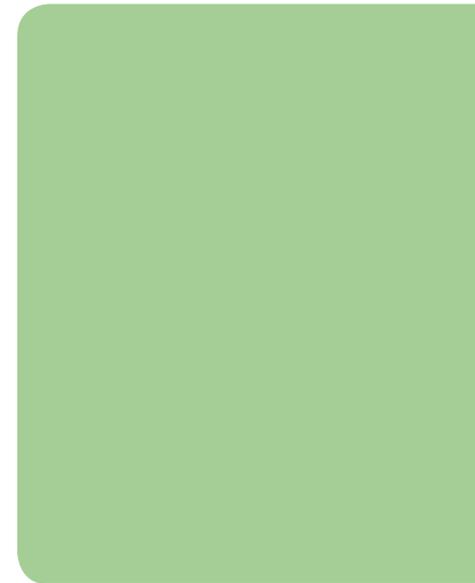
Gestión

Vincci Hoteles como gestor se encarga de su explotación responsabilizándose de la operativa a cambio de unos honorarios. Ofrecemos nuestro Know-How en el sector ofreciendo nuestro modelo de trabajo, portfolio de marcas y acuerdos de colaboración.

Nuestro producto: hoteles y spas

Vincci Hoteles nace con la idea clara de posicionarse en un segmento alto del mercado hotelero español e internacional, por lo que las características básicas de sus establecimientos giran en torno a tres premisas fundamentales:

- Ofrecer al cliente un servicio exquisito y personalizado acorde con los gustos más exigentes.
- Ofrecer hoteles que estén ubicados en lugares emblemáticos de nuestra geografía.



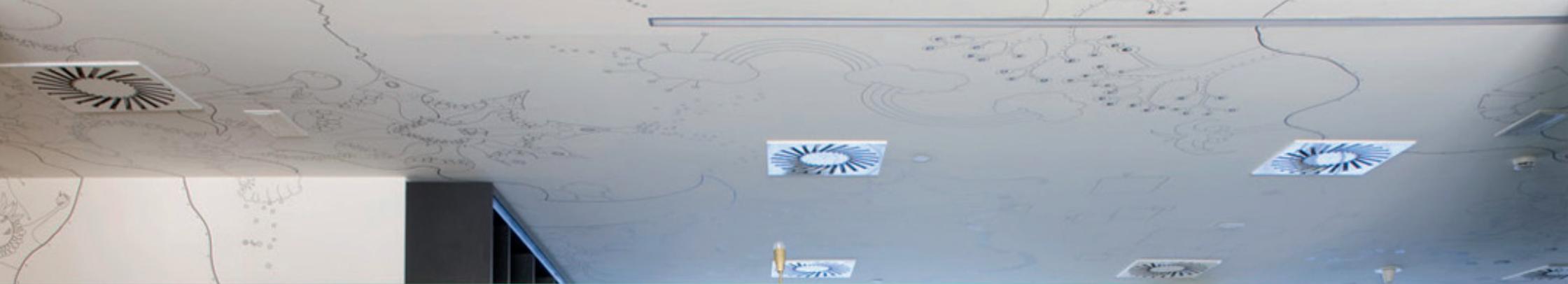
- Contar en cada uno de los hoteles con los avances tecnológicos más modernos y actualizados para, así, facilitar en todo momento la actividad del cliente y ofrecer un confort extraordinario.



VINCCI SELECCIÓN

Los hoteles de la gama VINCCI SELECCIÓN son una exclusiva línea de 5 estrellas en sugerentes destinos, creados para ofrecer el máximo confort. La excelencia en la calidad, el refinamiento y la exquisitez en el servicio son las características predominantes en esta clase donde se cuida hasta el último detalle.

Los hoteles Vincci Selección cuentan con maravillosas instalaciones pensadas para el relax, como spas, jacuzzis o talasoterapia, en las que disfrutar de los mejores y más saludables tratamientos. También, en sus inmediaciones, se pueden practicar deportes como el esquí o el golf.



VINCCI

Los hoteles VINCCI, establecimientos de 4 estrellas, nacen con la vocación de hacer más personalizado el confort y el servicio de esta categoría. Estratégicamente ubicados y dotados de la última tecnología, están dirigidos fundamentalmente al cliente de negocios, pero también a aquellas personas que gozan del turismo urbano.

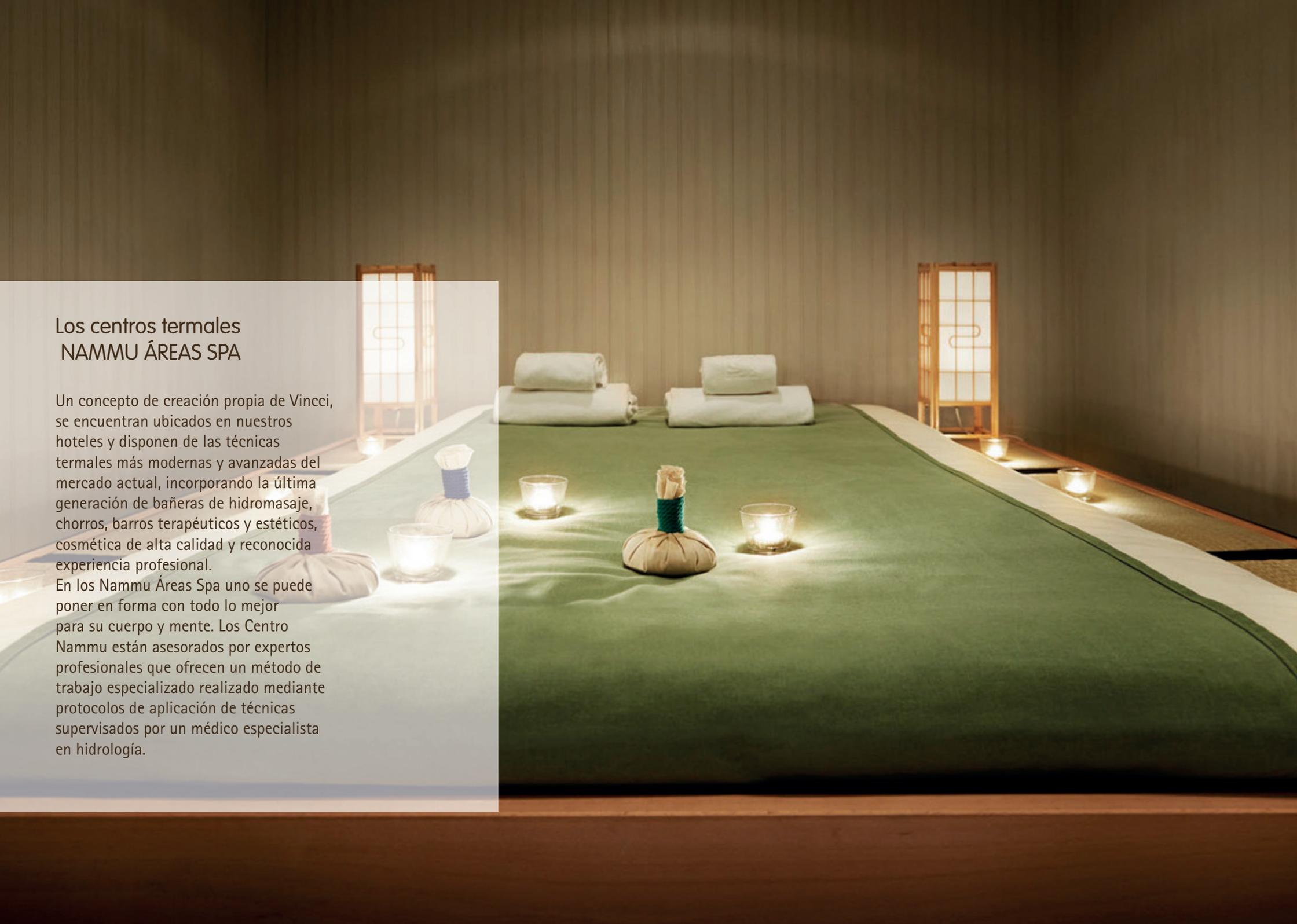
Los hoteles Vincci han cuidado el diseño y la decoración hasta en los más mínimos detalles, y destacan por su originalidad en el diseño, la calidad de los materiales y los innumerables detalles para hacer agradable la estancia del viajero.



Los centros termales NAMMU ÁREAS SPA

Un concepto de creación propia de Vincci, se encuentran ubicados en nuestros hoteles y disponen de las técnicas termales más modernas y avanzadas del mercado actual, incorporando la última generación de bañeras de hidromasaje, chorros, barros terapéuticos y estéticos, cosmética de alta calidad y reconocida experiencia profesional.

En los Nammu Áreas Spa uno se puede poner en forma con todo lo mejor para su cuerpo y mente. Los Centros Nammu están asesorados por expertos profesionales que ofrecen un método de trabajo especializado realizado mediante protocolos de aplicación de técnicas supervisados por un médico especialista en hidrología.



Los tres pilares de nuestra estrategia

01 Calidad

Siendo imprescindible para nuestro progreso crea un valor añadido fundamental para nuestro producto. En un mercado tan dinámico, competitivo y complejo como el actual, la competencia hace que los precios se igualen y que sea la Calidad quien marque la diferencia para el cliente, a la hora de tomar la decisión final en su proceso de compra, y para el tour operador, al pensar en la contratación de la cadena. Por lo que, la Calidad se convierte en una herramienta poderosa para crear valor y hacer atractivo nuestro producto.

El compromiso con el detalle, las necesidades, preferencias o atenciones capaces de crear la complicidad que define nuestros servicios. De esta manera, la calidad de servicio se ha convertido en nuestro valor diferencial.

02 Ubicaciones excelentes

Nuestra cadena ha hecho de la selección de emplazamientos una de sus principales ventajas competitivas, puesto que la apertura indiscriminada de establecimientos en puntos geográficos de bajo interés con el fin de exponer un directorio más amplio, se sale de la estrategia marcada ya que puede derivar en una menor calidad. Aunque sí apostamos por la importancia de tener un portfolio geográfico equilibrado, como cadena.

Los hoteles del grupo se encuentran ubicados en localizaciones y enclaves turísticos de alto valor monumental, histórico y paisajístico. El objetivo de esta estrategia es garantizar que el cliente disfrute de la "experiencia Vincci" también cuando salga de las instalaciones.

Vincci Hoteles no estandariza los hoteles sino los servicios, respetando la personalidad de cada hotel adaptándolo al entorno y la cultura de donde está situado.

Desde las ubicaciones privilegiadas que acogen nuestros hoteles, hasta las reformas de los edificios con encanto que integran los servicios más sofisticados del siglo XXI. Cada detalle cuidado con el máximo rigor para satisfacer las expectativas de cada cliente y conseguir que ninguna de sus visitas sea la última.

03 Instalaciones nuevas

Los establecimientos de la cadena son siempre de cuatro y cinco estrellas y, normalmente, los proyectos en los que se trabaja son de nueva construcción o se realizan profundas reformas.

En definitiva, la aspiración de Vincci Hoteles es posicionar todos sus establecimientos en un segmento que se caracteriza por la calidad en el servicio, la conservación del patrimonio, el encanto, la modernidad de todas las instalaciones y una decidida apuesta tecnológica tanto en los servicios como en los sistemas informáticos de reservas y de gestión.

Para conseguir desarrollar nuestra estrategia hay que adaptarse al entorno y aprovechar el incesante incremento de ventajas que ofrecen las nuevas tecnologías. Esto supone:

- Estudiar las nuevas tendencias, innovar y ofrecer a los clientes más de lo que demandan.
- La conservación del patrimonio en hoteles "con encanto".
- Modernidad en las instalaciones.
- Una clara apuesta tecnológica, tanto en los servicios disponibles en todos los hoteles, como en sus sistemas informáticos de reservas y gestión.
- Especialización técnica del equipo directivo en sus diferentes disciplinas.
- Aprovechar la fuerza y flexibilidad de la juventud de la compañía.

Una oferta de calidad supone Selección, Formación e Innovación continuas: en los establecimientos, en recursos humanos y en los servicios ofertados.

01_7

Plan Director RSC

El compromiso con la RSC implica la puesta en marcha de acciones que tengan repercusiones positivas en el entorno donde operamos. Pensamos a largo plazo, incluyendo estas cuestiones en la estrategia global de la empresa. Vincci Hoteles tiene previsto crear en 2014, un Plan Director de Responsabilidad Corporativa para el periodo 2015-2018 cuyo fin fundamental es el de aportar globalidad y transversalidad de todas las acciones que desarrollemos. Un Plan que incorporará nuestros objetivos en esta materia alineados con los cambios internos y del entorno. Un enfoque que recoja nuestra estrategia a medio y largo plazo que sea:

- Concertada
- Motivadora
- Rigurosa
- Innovadora

Siempre quedan cuestiones por plantear y aspectos a mejorar, en lo que a Responsabilidad Social se refiere, estamos seguros que la implantación de un Plan de estas características logrará una mayor eficiencia de nuestras acciones en esta línea estratégica. Ordenaremos las buenas prácticas en un plan realista que articule nuestra forma de trabajar en línea con las exigencias y expectativas de nuestros grupos de interés, que son las nuestras.



ocupación en 2013

70,85%

total habitaciones ofertadas:

4.819

1.885

total habitaciones
fuera de España



584.647

nº habitaciones
ocupadas



2.954 total habitaciones
fuera España

1.045.224

nº de clientes alojados



Logros 2013



**Publicación primera
Política RSC de la
compañía**



**Implantación de una gestión
de residuos responsable a
través de la colaboración con
entidades sociales:
acción social + reciclaje**



**Lanzamiento microsite
corporativo:
Vincci Sostenibles &
Responsables**



**Elaboración de encuestas
específicas para eventos,
restaurantes y bares**



**Implantación de la recogida
de cuestionarios satisfacción
clientes a través de QR**

Retos 2014



02

- _1_ Gestión responsable
- _2_ Facturación total
- _3_ Habitaciones ocupadas,
PAX alojados y Porcentaje
de ocupación
- _4_ Una cadena joven pero
consolidada

Dimensión económica y buen gobierno

02_1

Gestión responsable

El desempeño financiero es fundamental para comprender a la organización y su propia sostenibilidad. La dimensión económica de la sostenibilidad afecta al impacto de la organización sobre las condiciones económicas de sus grupos de interés y de los sistemas económicos a nivel local, nacional e internacional.

La sostenibilidad es un camino a largo plazo, colectivo y compartido por todas las áreas de la empresa. Disponemos todas nuestras capacidades y experiencia para lograr nuestros compromisos con el entorno y la generación de valor de forma sostenible.

Nuestro actual escenario económico, hace necesaria la definición de estrategias que contribuyan a optimizar los recursos con los que disponemos. Momentos de incertidumbre y en constante cambio en nuestro sector que nos hacen trabajar duro para estar a la vanguardia y no perder la línea de crecimiento propuesta. Las cifras de grupo avalan nuestra proyección futura y la tranquilidad de un futuro prometedor tras pasar estos años difíciles.

Nuestras cuentas anuales se preparan de acuerdo con los principios y normas de contabilidad general con el fin de mostrar una imagen fiel de las mismas. Anualmente se verifican externamente, por Deloitte S.L, dentro de los requisitos previstos en la legislación.

Indicadores económicos como el ADR (Average Daily Rate o Tarifa Media Diaria) y el RevPAR (Revenue per Available Room o Ingresos por Habitación Disponible) son dos variables, junto con el grado de ocupación por habitaciones, son fuentes principales de información para evaluar nuestra política de precios o revenue management.

Vincci Hoteles ha registrado una ocupación hotelera media anual durante 2013 del 70,85%. Respecto al año 2012 supone un crecimiento de 1,66 puntos, ya que durante 2012 esta ocupación media anual fue del 69,19%. Este dato de ocupación en 2013 registra el mejor dato de los últimos 5 años. Estos datos de ocupación transformados a número de pernoctaciones hoteleras

anuales en función de las habitaciones disponibles, supone que Vincci Hoteles superó el millón de alojados, registrando el mejor dato del lustro.

El año 2013 ha supuesto una nueva desaceleración de la economía española, en este escenario, Vincci Hoteles ha tenido un aumento en la facturación y GOP así como en el número de habitaciones ocupadas y PAX alojados. No obstante, a pesar de estas cifras, el RevPAR disminuye respecto al año anterior continuando su bajada desde el año 2011. Así, una disminución en el RevPAR puede estar provocada por el descenso del ADR.

No obstante, principales ciudades como Madrid, donde contamos con cinco establecimientos de 4****, registra una bajada de un 7%, hasta los 87 euros de media. De este modo, la Comunidad de Madrid descendió un 5,3% en número de visitantes a nivel global durante el pasado año, por lo que el sector hotelero de la región se vio obligado a descender sus tarifas para atraer tanto al turismo doméstico como al internacional.

Por el contrario otros destinos como Cataluña, con Barcelona a la cabeza donde Vincci cuenta con tres establecimientos de 4****, se aprovecharon del gran flujo de viajeros internacionales y aumentaron un 8% respecto a 2012 superando los 15,5 millones de visitantes.

El descenso de precios protagonizado por los hoteles madrileños también se produjo en otras ciudades importantes como Sevilla y Valencia, donde contamos con uno y dos establecimientos respectivamente, que redujeron en un 3% y 2% hasta los 85 y 76 euros su precio medio por habitación y noche.

Las Islas Canarias han mantenido una tendencia positiva de precios durante 2013, especialmente durante la temporada estival, en la que el archipiélago se benefició en gran medida de la convulsión social en destinos del este de Europa como Turquía, lo que aumentó el flujo de turistas internacionales hacia sus islas.

Contamos con un equipo de profesionales implicados en su día a día que no renuncian a seguir creciendo y mejorando. Teniendo en cuenta los resultados económicos reflejados en este informe, y el contexto actual para afrontar el 2014, nos exige un esfuerzo mayor que el que hemos realizado durante este año.



facturación total 2011
..... **127.050.000**

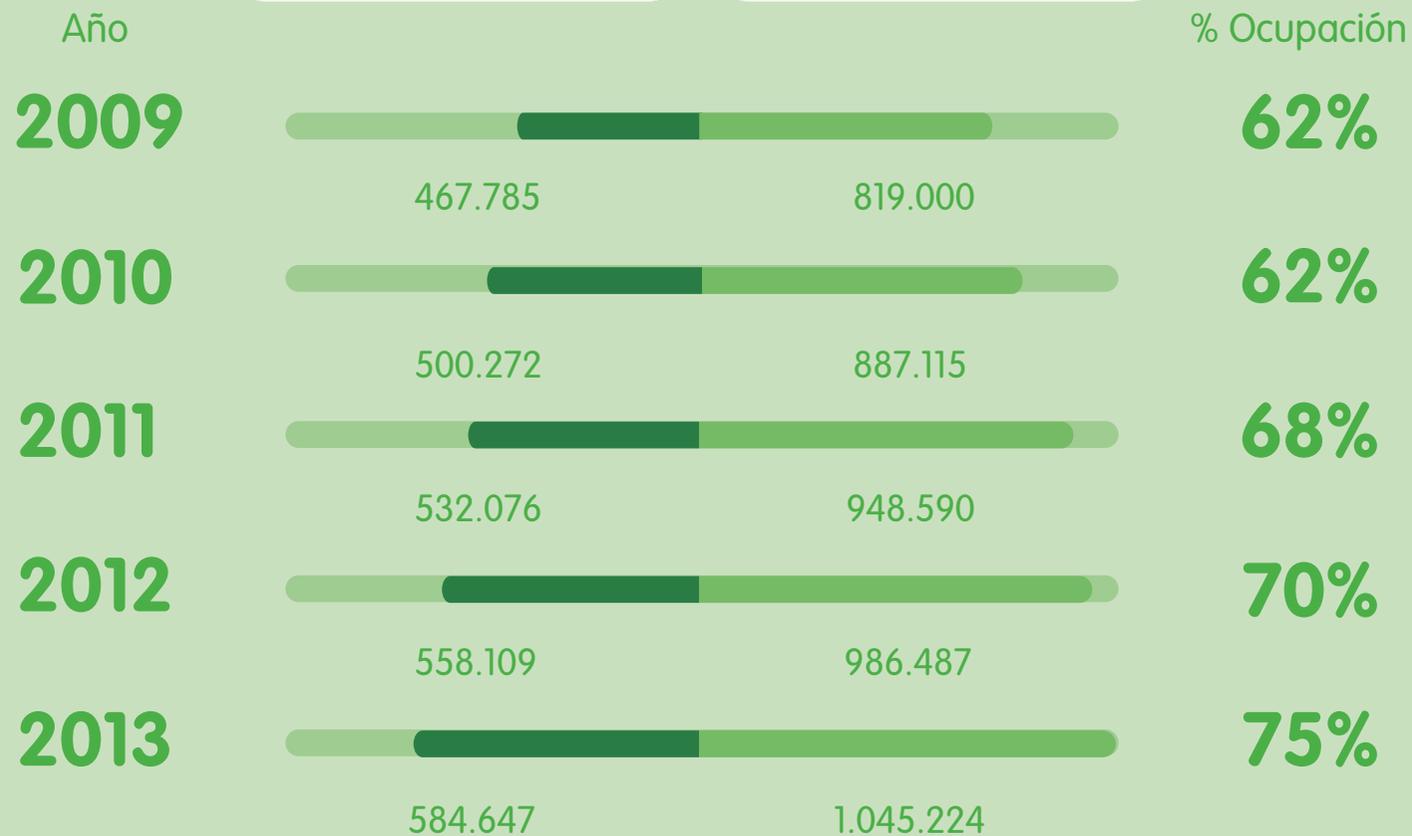
facturación total 2013
144.000.000

facturación total 2012
135.890.000

*cifras de facturación basada en millones de euros

Habitaciones ocupadas

Clientes alojados



02_4

Una cadena consolidada con una clara apuesta por el futuro

Ya son 13 años los que lleva Vincci Hoteles creyendo y trabajando por un producto hotelero de calidad. Una cadena que se consolida y que se tiene que adaptar a los difíciles momentos económicos que vivimos. Nuestro plan de expansión en España y Portugal continúa, teniendo previstas aperturas los próximos años en diversas localizaciones. Contención del gasto y buscar la máxima rentabilidad incorporando hoteles en gestión donde nuestro know-how sea la pieza clave.

Nuestros conocimientos sobre el sector son un activo económico para aquellos propietarios de inmuebles que no están interesados en perder la titularidad de la explotación. Una oportunidad para nosotros, aumenta nuestro portfolio de forma ágil y a unos costes inferiores poniendo en valor nuestra estructura de trabajo. Un crecimiento común tanto para nosotros como para nuestros partners, a través de nuestros procesos de trabajo y orientación a resultados paliando la parálisis del mercado nacional estancado ante las complicadas previsiones económicas.

Entendemos que no basta con incrementar el número de habitaciones ofrecidas si no se ofrece un producto de gran calidad y la mejor atención al cliente:

- Actitud proactiva
- Escuchar y entender las necesidades de nuestros clientes
- Puntualidad y efectividad para resolver problemas



«En nuestro establecimiento y dada la tipología de clientes, es de máxima importancia mejorar cada año en la gestión ambiental ya que son ellos mismos los que nos lo exigen. En sus países de origen las buenas prácticas ambientales forman parte de su día a día. Para nuestro hotel es de vital importancia mejorar en nuestras prácticas ambientales para intentar sorprender no solo con unas buenas instalaciones y un servicio impecable sino además una conciencia ambiental completa.»

Ayoze Waló, Coordinador de Calidad y Medio Ambiente (Vincci Selección Buenavista Golf & Spa 5****L)

03

- _1_ ¿Qué es ISO 14001?
- _2_ ¿Por qué ISO 14001?
- _3_ ¿Cómo lo llevamos a cabo?
- _4_ ¿Quiénes lo hacen posible?
- _5_ ¿Cuáles son sus beneficios para nuestra empresa?

Certificación iso 14001
para todos nuestros
establecimientos europeos

«Tanto la dirección como el resto de empleados de la compañía hemos estado muy implicados en el largo proceso de implantación desarrollado para poder conseguir esta acreditación.

Así, se ha contado con la colaboración, creatividad, formación y motivación de todos los departamentos, para poder demostrar nuestro claro compromiso con el medioambiente».

«Es un orgullo que todos nuestros establecimientos estén certificados con esta Norma, algo que no suele ocurrir en el sector hotelero, donde las cadenas suelen contar sólo con la certificación en establecimientos concretos».

Carlos Calero,
Director General y Consejero Delegado de la compañía.

En julio de 2013 se cerró el proceso de certificación ISO 14001 de Gestión Ambiental para todos los establecimientos europeos de la cadena. Un proceso que comenzó en el año 2008 con las primeras certificaciones en Sevilla, Madrid y Barcelona. Un claro ejemplo de hasta donde se puede llegar combinando diseño, calidad y sostenibilidad.

Desde su fundación, hace 12 años, Vincci Hoteles ha apostado por una Política de Calidad y Medio Ambiente que implica su compromiso con la mejora continua, la optimización de recursos, el control de consumos, la reducción y gestión de sus residuos así como el respeto y la protección de su entorno cultural y social.

Por ello, desde la apertura del primer hotel de la cadena, en el año 2001, hasta la actualidad, se han ido incorporando a la gestión y organización de los hoteles una serie de metodologías y procedimientos de trabajo, todos ellos complementarios

entre sí y orientados a la mejora de sus procesos y a la mejora de la satisfacción del cliente, pero siempre considerando también como referente la mejora de la gestión ambiental.

Mediante la concesión de esta certificación se acredita que Vincci Hoteles y cada uno de sus establecimientos están comprometidos con la gestión medioambiental en todos sus procesos de negocio siendo una clara garantía de calidad de la cadena.

Una clara muestra del compromiso de la dirección y los empleados con el Medio Ambiente. Para obtenerla ha sido necesaria un trabajo constante y una completa auditoría de todos los procesos en cada uno de los hoteles.

03_1

¿Qué es ISO 14001?

La norma ISO 14001 es un estándar internacional, reconocido a nivel mundial, de Sistema de Gestión Ambiental (SGA) que proporciona un sistema de medida para el cálculo y mejora del desempeño ambiental de las organizaciones que lo aplican. Introducida en 1996 como resultado de la Cumbre de Río sobre el Medio Ambiente celebrada en 1992. Posteriormente, en 2004, se publicó su versión actual.

Un conjunto de actuaciones que contribuyen a cumplir la legislación ambiental aplicable, a reducir los impactos que nuestra actividad genera y controlar los procesos de nuestra actividad.

Basada en el ciclo Planificar - Hacer - Verificar - Actuar especifica los requisitos más importantes para identificar y controlar los aspectos ambientales de cualquier organización. Nos aporta valor porque nos ayuda a mejorar internamente, un reconocimiento y aval al buen trabajo.



03_2

¿Por qué ISO 14001?

A medida que empeora nuestro entorno natural, amenazado por malas prácticas, contaminación y consumo excesivo de recursos, las empresas debemos tomar un mayor control de nuestros riesgos. Nuestros grupos de interés piden responsabilidad y transparencia a la vez que tenemos que ser rentables y operativos en nuestra actividad empresarial. Retos a los que nos enfrentamos buscando soluciones de gestión que nos permitan extraer conclusiones y analizar los datos para hacer operativos nuestros objetivos y metas en busca de la mejora continua. Un reto, sí, pero visto como una oportunidad de mejora tanto de nuestra eficacia como de cohesión interna.

Una gestión común, para toda nuestra red, que facilita el intercambio de información, la comparabilidad de resultados y un método de trabajo eficaz.



03_3

¿Cómo lo llevamos a cabo?

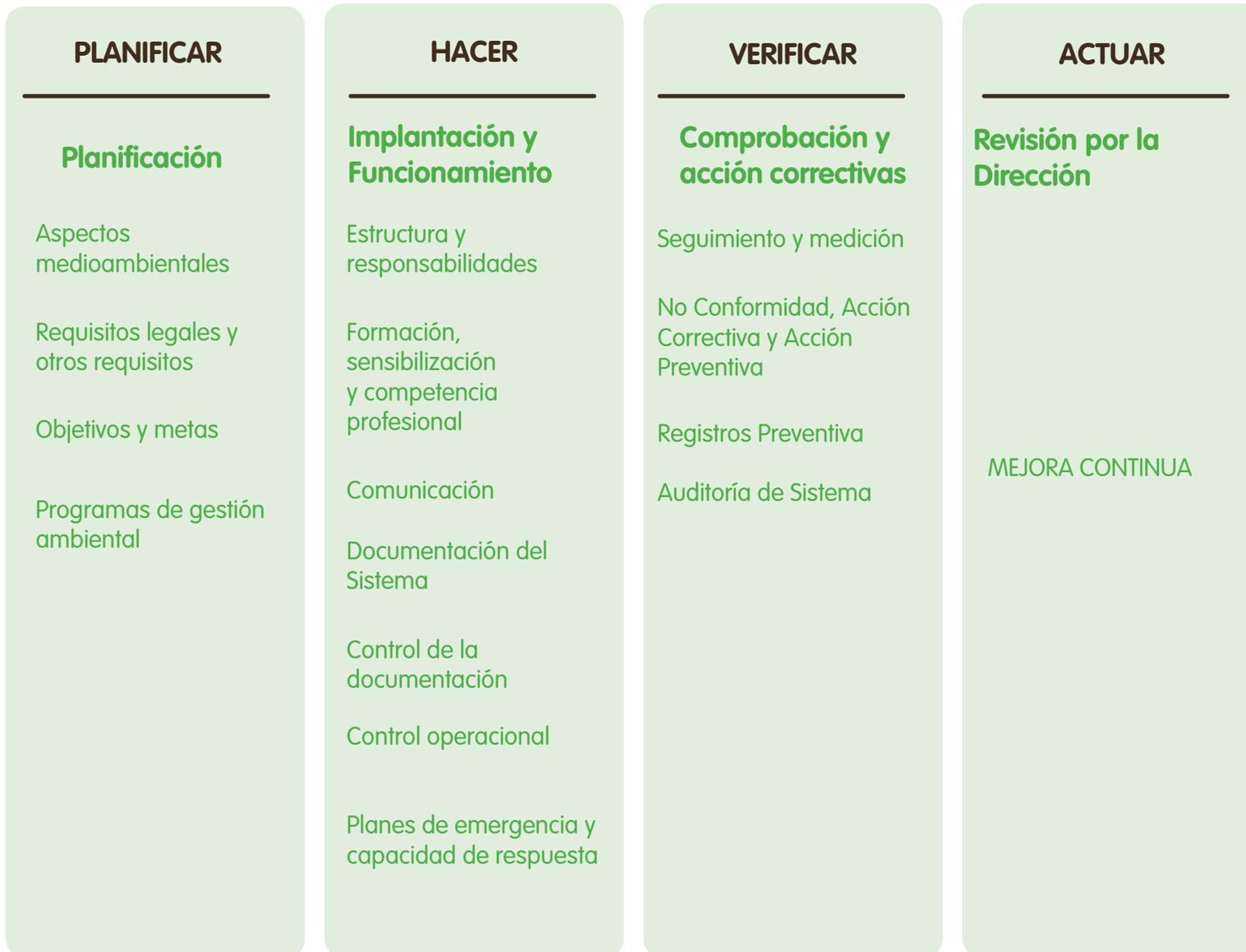
Su razón de ser fundamental es la de **medir, unificar y monitorizar** criterios en nuestra gestión, asegurando el máximo respeto para con el Medio Ambiente que capacita a nuestra organización a alcanzar el nivel de comportamiento ambiental que nosotros mismos nos proponemos.

Disponemos de procedimientos, instrucciones y registros en los que se basa nuestro Sistema. Esta documentación es la forma de unificar y de dejar constancia de la sistemática de trabajo y la normalización de nuestros procesos. Un mismo estándar que nos facilita la homogeneización de los procedimientos a pesar de la dispersión geográfica y variedad de tipología de nuestros establecimientos.



«La aplicación del día a día con nuestro compromiso medioambiental es el reciclado, todo el personal de nuestro hotel contribuye a que el Sistema funcione y a detectar sus anomalías. Se están estudiando además otras formas de reutilización de residuos para otros cometidos (p.e. decoración). El compromiso del equipo del Vincci Via66 es total, la consecuencia de ello es que en la última auditoria externa de nuestro Sistema de Gestión Ambiental no se detectaron No Conformidades.»

Alfonso Mesa, Coordinador de Calidad y Medio Ambiente. Hotel Vincci Via66 (Madrid)



POLÍTICA CALIDAD Y MEDIOAMBIENTE

03_4

¿Quiénes lo hacen posible?

Sin un equipo de trabajo comprometido, responsable y motivado no es posible llevar a cabo la implantación de un Sistema de Gestión de esta envergadura. Implica a todos los departamentos de la organización tanto de las Oficinas Centrales como de los hoteles. La estructura organizativa y la asignación de tareas son claves a la hora de implantar el Sistema de Gestión Ambiental. Las responsabilidades han de estar perfectamente identificadas y especificadas para todas y cada una de las áreas implicadas.

Los responsables de los distintos departamentos o áreas han de estar en perfecta coordinación, en todos nuestros hoteles contamos con un Coordinador de Calidad y Medio Ambiente responsable de la coordinación del equipo.

Sus funciones son:

- **Garantizar** que los requisitos del SGA están establecidos, implantados y mantenidos al día de acuerdo a la Norma.
- **Asegurar** el cumplimiento de todas las exigencias derivadas de requisitos legales, permisos, autorizaciones y otros requisitos suscritos voluntariamente por la organización.
- **Informar** del funcionamiento del SGA a la Alta Dirección para su revisión, incluyendo las recomendaciones para la mejora.

El SGA es un trabajo en equipo que requiere de participación y compromiso, dicha responsabilidad no corresponde únicamente a los encargados directos de temas medioambientales sino de todos los miembros de nuestra organización, desde la Alta Dirección hasta los niveles operativos donde todos en su trabajo diario colaboran para su mantenimiento y mejora.



«Cada miércoles los Jefes de Departamento de nuestro hotel se reúnen con Dirección para tratar los temas que ocurren, preocupan y necesitan corrección en nuestro establecimiento. Como Subdirectora y Coordinadora de Calidad y Medio Ambiente, semanalmente repaso mi función en este área. Recordamos y revisamos los objetivos planteados en nuestro Sistema de Gestión Ambiental y las medidas a tomar para su consecución.»

Diana Pita. Coordinadora Calidad y Medio Ambiente, Vincci BIT (Barcelona)

Asimismo, es fundamental la concienciación a través de la comunicación con todos nuestros colaboradores. Tanto internamente (empleados) como externamente (subcontratas, proveedores) actuamos en consonancia con los principios establecidos en nuestra Política Ambiental. Implantar y mantener un Sistema de Gestión Ambiental requiere un esfuerzo colectivo no sólo de nuestra empresa sino también de nuestros colaboradores y, en este sentido, su papel es determinante para lograrlo.

De forma progresiva en el marco de nuestras relaciones comerciales queremos ir observando que la gestión ambiental tiene un papel destacable para nuestros proveedores y subcontratas para que, entre todos, podamos dar un impulso significativo al desarrollo sostenible.

Por todo ello, solicitamos siempre la mayor colaboración y participación en los procesos implicados para lograr este reto empresarial que Vincci Hoteles se ha marcado.



03_5

¿Cuáles son sus beneficios para nuestra empresa?

Gestión

- Integra en la gestión global de la Organización la Gestión Ambiental.
- Incentiva el aumento de la creatividad y participación de todo el personal integrante de la Organización y logra que aumente la motivación de los trabajadores, lo que favorece un buen ambiente de trabajo.
- Conduce a un mayor conocimiento, mejora y control de los procesos, lo que revierte en un aumento de la eficiencia de los mismos
- Es complemento a otros Sistemas de Gestión, como el de Calidad o Seguridad y Salud en el Trabajo.

Legales

- Minimiza los riesgos de incumplimiento de la normativa vigente y de posibles daños al medio ambiente.
- Facilita el cumplimiento de las obligaciones en materia legal y su mantenimiento actualizado.
- Evita posibles litigios por competencia desleal.
- Facilitar la obtención de permisos y autorizaciones además de mejorar nuestra calificación para acceder a licitaciones y subvenciones públicas

Operativa

- Mejora los procesos productivos
- Optimiza la utilización de los recursos ya que ajusta el consumo de materias primas, agua, energía y, por otro, genera menos desperdicios, residuos y despilfarros.
- Facilita la incorporación de nuevas tecnologías.
- Hace que los costes de generación de nuestro servicio se reduzcan.
- Fomenta la diferenciación de productos, por ejemplo con los premios medioambientales sectoriales, lo que permite aumentar las barreras de mercado.
- Facilita la adaptación a las nuevas demandas del mercado y exigencias de nuestros clientes y colaboradores (turoperadores y agencias de viajes)
- Permite realizar más fácilmente nuevas inversiones y desarrollo de tecnologías y productos.
- Facilita la integración de la empresa en su entorno, su credibilidad y reconocimiento.

04

- _1_ Economía verde
- _2_ Empleo verde
- _3_ Grupos de interés
- _4_ Política RSC
- _5_ Con quién colaboramos

Compromiso social



«Piensa globalmente, actúa localmente»

una frase de referencia cuando hablamos de desarrollo sostenible. Idea principal de la Cumbre de Río de Janeiro de 1992, han pasado ya 21 años pero esta idea sigue vigente en la actualidad. Refrendada en Rio+20, la Conferencia de las Naciones Unidas sobre el Desarrollo Sostenible, que tuvo lugar el pasado 2012.

Sirve como palanca para nuestra labor social en interacción con los diversos agentes sociales. Siguiendo esta directriz, establecemos un fin claro dirigido a la mejora de la calidad de vida y una actuación responsable para que, en el futuro, las generaciones venideras disfruten de una sociedad más justa, con igualdad de oportunidades y respetuosa con el medio natural.

La dimensión social de la sostenibilidad está relacionada con los impactos de las actividades de nuestra organización en los sistemas sociales en los que opera.

El compromiso con nuestros empleados, clientes y las necesidades globales de nuestra sociedad.

Un mundo más seguro, más equitativo, más limpio, más verde y más próspero para todos.

Rio+20, la Conferencia de las Naciones Unidas sobre el Desarrollo Sostenible

En un contexto económico tan complicado como el actual, Vincci Hoteles colabora con multitud de organizaciones sociales que trabajan por la solución de los problemas de nuestra sociedad y, teniendo muy presentes, a los grupos sociales más desfavorecidos. Organizaciones con las que compartimos misión, visión y valores.

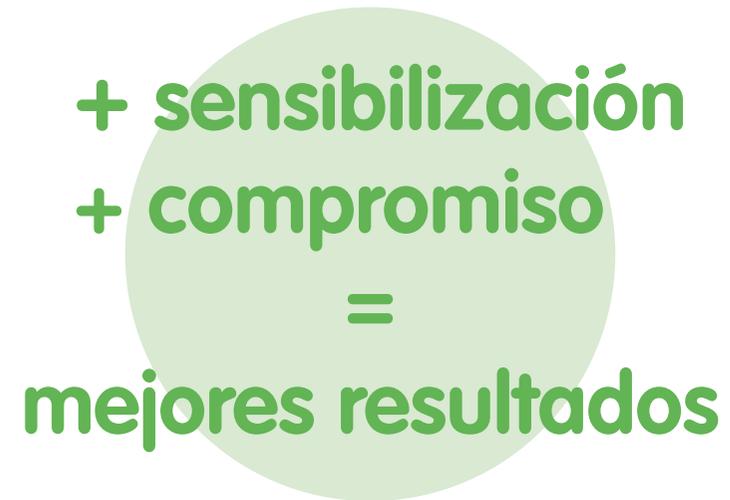
El empleo verde a través del reciclaje genera oportunidades para asociaciones, fundaciones y organizaciones que dan una oportunidad de desarrollo laboral a colectivos en riesgo de exclusión. En línea con los criterios de la mejora de la prevención y gestión de residuos en la Unión Europea se podrían crear más de 400.000 nuevos puestos de trabajo en 44

España con este tipo de iniciativas, un potencial significativo para la creación de nuevas oportunidades con las que en Vincci Hoteles estamos encantados de colaborar.

Gracias a nuestra amplia dispersión geográfica, disponemos de hoteles en gran parte del territorio peninsular e insular, nuestra actividad social se adapta a las necesidades de cada ámbito territorial. Realizamos acuerdos de colaboración a nivel nacional con entidades que trabajan localmente. Empleo verde a través de la valorización de residuos y gestión de excedentes para cubrir necesidades básicas. Además de una labor social, una manera de colaborar con el Medio Ambiente.

Uniendo reciclaje con acción social, la gestión de residuos es parte de su financiación. Lo que contribuye a la acción social de esa entidad gestionando de manera responsable nuestros residuos.

Convertir nuestros residuos en recursos, una economía circular
Esta medida es positiva también para la concienciación de los empleados a la hora de segregar y comprometerse con la acción. Pequeños gestos diarios en el puesto de trabajo contribuyen de manera directa a una labor social con un fin claro, medible y positivo.



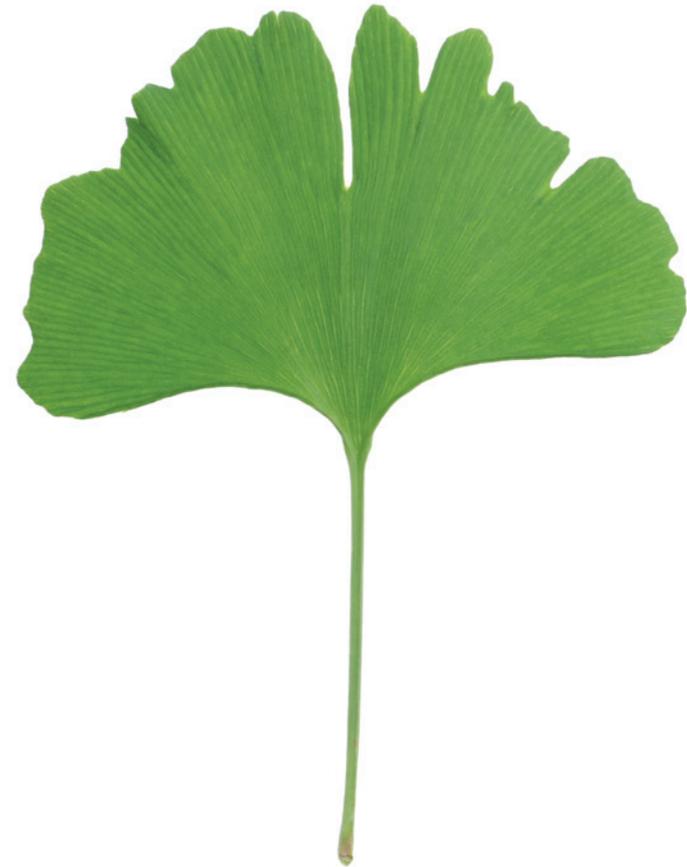
04_1

Economía verde

El calentamiento global, la pérdida de biodiversidad, la desertización, la desaparición de especies, la contaminación de aire, agua y suelo son problemas, considerados en ocasiones aparentemente remotos, son una realidad y nos afectan en menor o mayor medida. Graves obstáculos tanto para la consecución de los Objetivos de Desarrollo del Milenio de las Naciones Unidas como para la prosperidad, o incluso la supervivencia, de cerca de siete mil millones de personas – que serán nueve mil millones en 2050.

El desarrollo sostenible es un desarrollo multilateral donde tienen que intervenir todos los grupos gubernamentales, sociales y empresariales. De acuerdo a Programa de las Naciones Unidas para el Medio Ambiente (PNUMA) "la riqueza material no se ha de obtener forzosamente a expensas del incremento de los riesgos ambientales, las escaseces ecológicas o las disparidades sociales."

Sin olvidar el rendimiento de las inversiones de capital natural, humano y económico, se trabaja en la reducción de las emisiones de gas de efecto invernadero, menor uso de los recursos naturales, la creación de menos residuos y la reducción de las discrepancias sociales. En esto consiste la economía verde (o circular), un sistema que optimiza el flujo de bienes y servicios para obtener lo mejor de la materia prima y que reduce los residuos al mínimo necesario.



04_2

Empleo verde

Los empleos verdes están entre los de más rápido crecimiento de la economía europea. Han crecido incluso durante la crisis. Entre 2002 y 2011 han pasado en la UE de 3 a 4,2 millones, y un 20% durante los años de recesión (2007 – 2011). De aquí a 2020 se podrían crear hasta 20 millones de empleos verdes.

La gestión eficiente de los recursos es un requisito que ha pasado de ser una ventaja competitiva a convertirse en una obligación tanto desde el punto de vista legislativo como por el desarrollo de nuestro sector en esta materia.

Los objetivos para 2030 propuestos por la Unión Europea exigen actuar hoy para acelerar la transición a esa economía circular y aprovechar las oportunidades empresariales y laborales que ofrece:

- Impulsar el reciclado y la prevención de la pérdida de materiales valiosos.
- Creación de empleo y crecimiento económico.
- Avanzar hacia una sociedad de cero residuos con los nuevos modelos de negocio, diseño ecológico y simbiosis industrial.
- Reducción de las emisiones de efecto invernadero y los impactos ambientales.
- Una iniciativa para el empleo ecológico: se creará empleo adicional, se reemplazarán algunos trabajos y otros tendrán que ser redefinidos.

Para hacer frente a muchos de los retos a las que se enfrenta nuestro entorno, al igual que para aprovechar las oportunidades de colaboración, Vincci Hoteles coopera con entidades de diversa índole. Mantenemos contacto con organizaciones e instituciones que trabajan en diferentes ámbitos sociales, que comparten nuestra misión, y que actúan en la comunidad local donde se ubican nuestros establecimientos.

Nuestra estrategia de desarrollo de programas sociales ha ido evolucionando en los últimos años para integrarse cada vez más en nuestros procesos internos y en la creación de valor de la compañía. Mediante participación voluntaria, nuestros empleados se involucran en el impacto social de nuestras acciones.

Felices de colaborar con entidades de esta categoría que contribuyen a mejorar la formación integral y la integración socio-laboral de familias en situación de desventaja social o en riesgo de padecerla, favoreciendo tanto el crecimiento personal y formativo, como el acceso a un puesto de trabajo acorde con sus características específicas.

04_3

Grupos de interés

En Vincci Hoteles estamos disponibles para valorar con proveedores, administración y competidores proyectos que permitan aumentar la eficiencia, mejorar resultados y trabajar en común por un desarrollo sostenible.

Estamos inmersos en un entorno altamente competitivo por lo que Vincci Hoteles ha de mantener una conexión permanente con las necesidades y expectativas de sus grupos de interés. De la capacidad de detectar, entender y anticipar estas necesidades y expectativas depende en gran medida nuestro éxito, nuestra existencia y crecimiento como organización.

Trabajar conjuntamente para cumplir los objetivos de ambas partes, refrendar nuestros compromisos y seguir nuestra línea estratégica evitando los riesgos y aprovechando las oportunidades.

- Establecer un clima de confianza propicio para el diálogo
- Conciliar las expectativas y limitaciones

- Generar beneficios para todos y mejora continua
- Compartir expertise y establecer sinergias

Cientes

En el centro de nuestro negocio están nuestros Clientes. Compromiso con la máxima satisfacción durante su estancia, ofrecer un servicio excelente que supera sus expectativas. Para ello disponemos toda nuestra capacidad de trabajo, vocación de servicio y experiencia para lograr una experiencia con todas las garantías.

Empleados

Sin un equipo humano comprometido con su trabajo, no sería posible el desarrollo de nuestro negocio, su solvencia y solidez en el tiempo. Mejorar su situación profesional, mejorar las condiciones en el entorno laboral, fomentar la formación continua o establecer medidas para conciliar vida laboral y familiar son nuestro compromiso.

Proveedores y Colaboradores

Transparencia y confianza son claves para que compartan nuestra perspectiva y proyectemos unos valores comunes. Un beneficio mutuo que se consolida en relaciones sólidas en base a los términos contractuales acordados.

Sociedad

Cubrir las necesidades del entorno social en el cual se ubican nuestros hoteles. Impulsar y colaborar en iniciativas de desarrollo que generen una alternativa para el progreso social y conservación medioambiental.

Accionistas

Proporcionar rentabilidad y cumplir nuestros objetivos de una manera eficiente. Fomentar un diálogo y entendimiento mutuo que cree valor de forma sostenible en el tiempo.

Competencia

Crear lazos de cooperación para buscar soluciones comunes para nuestra industria así como fomentar la competencia leal y favorecer la resolución de conflictos.

El término Stakeholder (grupo de interés) lo acuñó R. Edward Freeman y lo definió como todas aquellas personas o entidades que pueden afectar o son afectados por las actividades de una empresa.

04_4

Política RSC

La política de Responsabilidad Social Corporativa (RSC) de Vincci Hoteles nace a partir de nuestros valores empresariales y del compromiso que asumimos con el desarrollo sostenible en su triple sentido: económico, social y medioambiental.

Cada eslabón de la cadena que compone nuestro servicio conlleva una serie de compromisos ineludibles y, sobre todo, tangibles, con la calidad, la satisfacción de nuestros clientes y el respeto por nuestro entorno natural/social.

Los siguientes principios nos guían en nuestras actuaciones para asegurar que el impacto de nuestra actividad sea positivo para la sociedad y el Medio Ambiente, a través de un comportamiento ético y transparente que contribuya al bienestar común:

- Creemos firmemente en promover la integridad y la transparencia en sus negocios, consolidando nuestro rigor y credibilidad en nuestros grupos de interés. Estas buenas prácticas empresariales ofrecen confianza al mercado, seguridad

al cliente y consolida, desde un punto de vista más amplio, los derechos de los trabajadores y la sociedad en general. En definitiva, el punto de partida hacia una cultura empresarial responsable y sostenible.

- Estimular a nuestros proveedores y colaboradores para que introduzcan mejoras en su comportamiento ambiental, social y ético, colaborando con ellos y coordinando acciones conjuntas para asegurar su alineamiento con nuestros valores, la mejora de nuestros procesos y la satisfacción de nuestros clientes.

- Garantizar el respeto a los Derechos Humanos sin distinción alguna de nacionalidad, lugar de residencia, sexo, origen nacional o étnico, color, religión, lengua o cualquier otra condición. Rechazamos cualquier práctica que vulnere la dignidad individual o colectiva.

- Fomentar el desarrollo de las competencias profesionales y personales de nuestro capital humano promocionando su formación y conciencia

vinculados a aspectos sociales y medioambientales.

Tratamos de estimular su creatividad e iniciativa para involucrar a nuestros equipos en los retos marcados. Se favorece un entorno justo donde se recompense a las personas por su aportación de valor a la compañía, sus logros en la empresa y premiar su buen hacer a través del desarrollo de sus funciones.

- Participar y contribuir de manera eficaz a la mejora continua de nuestras acciones. Integrar y fomentar la creatividad y la participación porque la clave del éxito es el capital humano. Motivar el rendimiento y aprender de la experiencia para detectar los problemas y descubrir las oportunidades de mejora.

- Innovar y ofrecer calidad en nuestro servicio diario para que el cliente pueda sentirse como en casa, vaya donde vaya. Una oferta de calidad supone Selección, Formación e Innovación continuas: en los establecimientos, en recursos humanos y en los servicios ofertados.

- Implantar y difundir una metodología de trabajo basada en la prevención y no en la corrección.

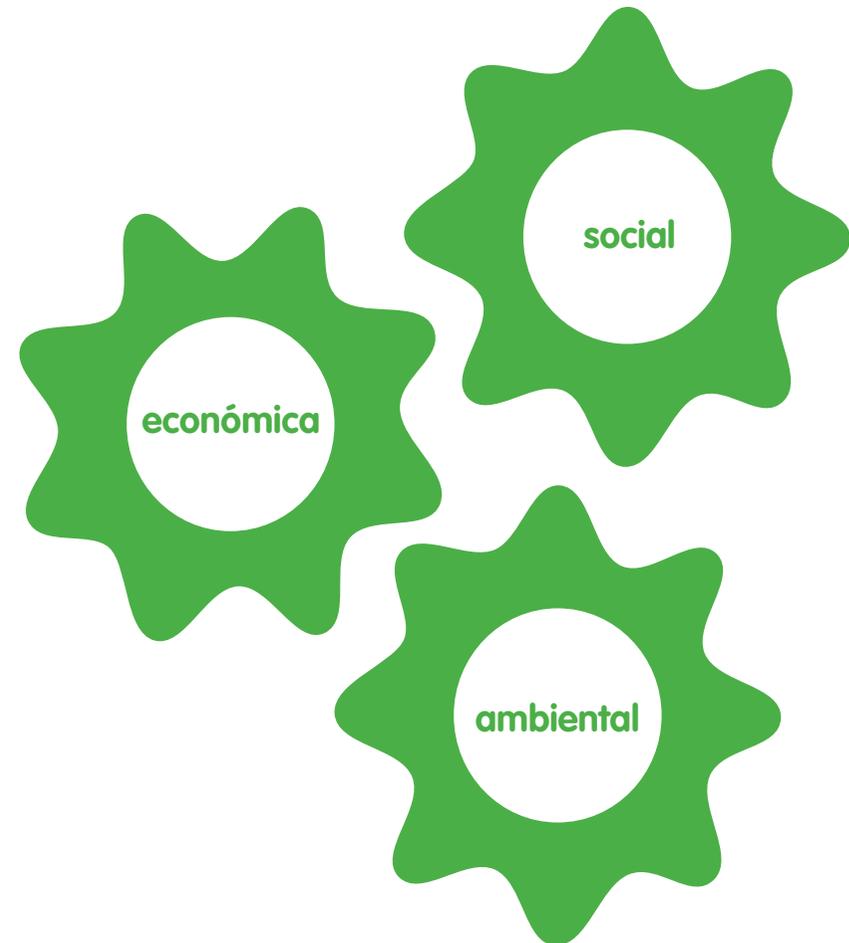
Nos esforzamos en ofrecer un ambiente de trabajo saludable, confortable y seguro donde no se corran peligros innecesarios y bajo la premisa del cumplimiento estricto de la normativa vigente en materia de prevención de riesgos laborales.

- Ubicar nuestros hoteles en localizaciones y enclaves turísticos de alto valor monumental, histórico y paisajístico, siendo la conservación del patrimonio, el encanto y la modernidad de todas las instalaciones es uno de nuestros principales valores. Respetamos, en el diseño y en la decoración, la personalidad e impronta de cada hotel y captamos la esencia y la cultura del lugar en el que se enmarcan las instalaciones.

- Favorecer la puesta en marcha de servicios e instalaciones, adaptándolas y haciéndolas accesibles a cualquier tipología de clientes.

- Somos sensibles a la realidad económica, social y cultural de nuestro entorno, y colaboramos en el desarrollo de programas y actividades orientadas a satisfacer las necesidades de las comunidades donde estamos inmersos.

Contribuimos activamente a la puesta en marcha de iniciativas sociales prioritarias sobre grupos desfavorecidos, tendentes a satisfacer sus necesidades vitales.



04_5

Con quién colaboramos

En los países desarrollados, los usuarios de telefonía cambian sus dispositivos cada 18 meses de media. Según el Instituto Jane Goodall, la tasa de reciclaje de móviles sigue estando por debajo del 5% en España, donde existen más de 56 millones de líneas de este tipo para 47 millones de ciudadanos.

Más del 90% de los componentes de un móvil son reutilizables. El 58% es plástico, el 17% vidrio y el 25% metales como hierro, cobre, plata e incluso oro. Las baterías son los elementos más contaminantes porque contienen elementos como el cadmio, el litio, el mercurio y el zinc.

Teniendo en cuenta todas estas cuestiones, en Vincci Hoteles nos hemos comprometido de forma proactiva con la recogida de teléfonos móviles a través de la campaña **Dona tu móvil**. Una iniciativa conjunta de **Cruz Roja Española** y la **Fundación Entreculturas** y que incentiva la donación de móviles usados, para la obtención de fondos para proyectos sociales. Una solución práctica y ecológica

para los terminales que ya no usamos. Con esta campaña se consiguen tres claros objetivos:

- Aquellos que funcionan o son reparables se recuperan para ser reutilizados lo que reduce la insostenible demanda de sus componentes.
- Los que no funcionan o son muy antiguos se reciclan y disponen adecuadamente sus materiales tóxicos evitando la contaminación del medio.
- Se recaudan fondos para proyectos medioambientales, educativos, humanitarios y de desarrollo de Cruz Roja Española y de la Fundación Entreculturas (junto con Alboan).



De tu compromiso nace la esperanza Madre Coraje



La Asociación Madre Coraje es una Organización No Gubernamental fundada para el Desarrollo (ONGD), prioritariamente del Perú. El Respeto, la Conservación y la Protección del Medio Ambiente están siempre presentes en el funcionamiento de la Asociación Madre Coraje, jugando un papel protagonista.

Su denominación surge en memoria de Dña. M^a Elena Moyano, luchadora social peruana dirigente vecinal y feminista que fue asesinada en Lima por el grupo terrorista Sendero Luminoso en 1992, a la edad de 33 años, madre de dos niños de 10 y 8 años. Una mujer capaz de construir de la nada iniciativas autogestionarias, para conseguir alimentos, para generar empleo, vivienda digna y luchó enérgicamente contra el analfabetismo y la violencia hacia las mujeres.

La Asociación colabora en el cuidado del Medio Ambiente en España a través de la recogida, clasificación y reciclaje de productos perjudiciales para el Medio Ambiente. El cuidado del entorno

constituye un elemento inherente e insustituible a cualquier proceso de desarrollo.

Los materiales que Madre Coraje recepciona son reutilizados en Perú o son reciclados en España. Las labores de separación de estos materiales se efectúan gracias a la excelente labor del personal voluntario que colabora en los diferentes talleres de reciclaje. Los fondos obtenidos a través del reciclaje de estos productos se destinan a financiar las actividades de la Asociación. Todos los residuos se gestionan a través de empresas autorizadas que garantizan un adecuado tratamiento de los mismos.

Vincci Hoteles colabora con Madre Coraje en sus delegaciones de Andalucía siendo nuestro colaborador principal para la recogida de ropa, RAEEs y tóneros.

Además de esto, en nuestros hoteles de la ciudad de Málaga se recogen los jabones de glicerina que quedan en las habitaciones.

Tapones para una nueva vida Fundación SEUR



SEUR, empresa líder en el sector del Transporte urgente, quiere intervenir en la realidad circundante realizando una acción social importante, además de llevar a cabo importantes patrocinios deportivos, culturales y actuando de mecenas en múltiples ocasiones. En 2004 quiso potenciar su acción social y llevarla a los últimos rincones de su territorio de actuación (España y Portugal) creando la Fundación SEUR.

En abril de 2011, Fundación SEUR, implicando a toda la Red SEUR, se unió a la acción de la familia del niño bilbaíno Iker, que estaba recogiendo tapones de plástico que, entregados a una recicladora, sufragarían el bipedestador que Iker necesitaba.

Cumplido el objetivo de Iker antes de lo previsto, Fundación SEUR decide abrir esta acción permanentemente y llevarla a escala nacional tanto en España como en Portugal.

Nace así el proyecto "Tapones para una nueva vida[®]" con el objetivo de ayudar a niños y niñas con problemas de salud que necesitan un tratamiento médico o una ortopedia, mediante la recogida de tapones de plástico en España, Portugal y Andorra. Un gesto muy sencillo que ya practicamos 13 millones de personas, un movimiento ciudadano sin precedentes, solidario y transparente.

Dicha acción se ha hecho extensa a todos los hoteles de Vincci Hoteles en España. En el caso de Tenerife, por facilidad en la logística y para evitar emisiones innecesarias, los tapones se destinan a iniciativas en la propia isla.

Contribuimos a la producción de materiales con plástico reciclado, reduciendo así el uso de energía, materias primas, emisiones y generando menos residuos.

La gota forada la pedra, no per la seva força, sinó per la seva constància

Fundació Humanitària Dr. Trueta



Nuestros tres hoteles ubicados en Barcelona colaboran con la Fundació Humanitària Dr. Trueta. Esta asociación nació en Vic (Barcelona) el 23 de octubre de 1993 siendo en el año 2000 su conversión a la Fundación Humanitaria por el Tercer y Cuarto Mundo Dr. Trueta.

Su actividad se centra en tres ejes principales:

- En el ámbito medioambiental, la Fundación actúa como Gestor de Residuos, valorizando materiales no peligrosos.

- En cuanto a la cooperación al desarrollo, trabajan para paliar las necesidades de los países del Tercer Mundo a través de proyectos sanitarios y trabajando con contrapartes locales. Para esta tarea, recogen material sanitario y ortopédico, aparatos ópticos, gafas, audífonos y bibliografía médica.

- En el campo de la acción social hacen terapia ocupacional a través de la reinserción laboral de personas con disminución derivada de enfermedad mental. Actualmente tienen dos Centros Especiales de Trabajo, en Vic y Berga.

Integración social y Medio Ambiente Fundación Ataretaco



El proyecto Ataretaco nace en 1985, a partir de un grupo de voluntarios/as involucrados con la problemática del paro y de drogodependencias que vivía la población joven de la zona.

Nuestros tres hoteles ubicados en Tenerife colaboran con el programa de Ataretaco, una fundación canaria para la formación integral e inserción sociolaboral.

Cuenta con los certificados ISO 9001, ISO 14001 y EMAS, además reconocimientos como el Premio Nacional a la actuación solidaria, de Cruz Roja Española (1998) y el Premio de Canarias al Medio Ambiente "César Manrique 2001" otorgado por el Gobierno de Canarias avalan su trayectoria.

Además de gestionar todos nuestros residuos con ellos, se organizan conjuntamente jornadas de formación y sensibilización para el personal de nuestros centros. Este 2013 se organizaron, en septiembre y octubre, jornadas basadas en la gestión de residuos y la gestión sostenible de instalaciones hoteleras.

Urbanidad y Medio Ambiente

El Apilador



Tanto en nuestros hoteles de Valencia como de Barcelona, colaboramos con El Apilador para la recogida de pilas y acumuladores, RAEE y fluorescentes. Un grupo de emprendedores, liderados por Vicente Noguera, ha creado en Valencia esta empresa denominada El Apilador. Se dedica a la recogida a domicilio de pilas usadas y venta de nuevas baterías y con la que se pretende establecer una estructura de apiladores en cada ciudad del territorio nacional.

El compromiso social es uno de los pilares de la iniciativa, que da prioridad en el empleo a mayores de 30 años con cargas familiares y desempleados de larga duración.

Un claro ejemplo de empleo verde que ofrece una oportunidad de trabajo y bienestar social para un colectivo con problemas de reincorporación al mercado laboral, fundamentales para la cohesión social y la estabilidad, además de su labor contra la degradación ambiental del entorno.

El empleo verde vincula eficazmente los objetivos de desarrollo del Milenio 1 (reducción de la pobreza) y 7 (protección del medio ambiente), y contribuyen a que sean objetivos que se apoyan mutuamente.

Un trampolín para la inserción laboral, rentable, un empleo en el que el trabajador se siente reconocido, valorado y con posibilidades de desarrollo.

Un trabajo en equipo que obtiene recompensa social

TerraCycle



Fundada en el 2001 por Tom Szaky, alumno de primero en la Universidad de Princeton, TerraCycle, Inc. empezó produciendo fertilizantes orgánicos mediante el embotellado de "excrementos licuados de lombrices" en botellas de refrescos usadas. Desde este comienzo poco prometedor, TerraCycle ha llegado a ser una de las empresas verdes de mayor crecimiento en el mundo.

Hoy, TerraCycle es una reconocida compañía internacional de supra reciclaje y reciclaje que recolecta envases y productos difíciles de reciclar y los transforma en productos innovadores y económicos. TerraCycle está ampliamente reconocida como líder mundial en la recolección y reutilización de residuos post-consumidor no reciclables. El supra reciclaje (upcycling) consiste en utilizar cada aspecto de la basura como un valor.

Normalmente los residuos pueden ser vistos como dos cosas: el material del que es hecho y la forma que tiene. TerraCycle trabaja con más de 100 grandes marcas en EEUU y en 26 países alrededor del mundo para recolectar envases y productos que, de otro modo, irían a parar a los vertederos. Con ello transforma la basura en nuevos materiales y productos innovadores que están disponibles online y a través de diferentes cadenas de supermercados.

En Vincci Hoteles canjeamos nuestros puntos obtenidos con el reciclaje de nuestros tóneres para hacer una donación económica a organizaciones con las que solemos colaborar. Con origen en los excrementos de lombriz y la cultura graffitera, TerraCycle se ha convertido en una innovadora y dinámica empresa con un impacto global

05

Compromiso con nuestros empleados

- _1_ Cómo trabajamos en Vincci
- _2_ Plan de Igualdad
- 03_ Código Ético
- _4_ Beneficios para nuestros empleados
- _5_ Manual de Bienvenida: Welcome Pack
- _6_ Intranet
- _7_ Portal del Empleado
- _8_ Evaluación del desempeño
- _9_ Vincci Go!
- _10_ Gestión de la formación
- _11_ El programa de prácticas
- _12_ Prevención de Riesgos

El turismo un sector con importantes oportunidades de desarrollo profesional, una industria diversa y en constante cambio. En esta línea, la gestión de nuestros procesos de selección y promoción interna se basan exclusivamente en criterios de mérito y adecuación al perfil del puesto.

Las personas son la base del servicio en el sector turístico. Su habilidad para satisfacer al cliente, su iniciativa y su ilusión. En síntesis, las personas tienen como aportación fundamental su talento. El capital humano es un componente indispensable de un sistema orientado a generar valor y diferenciación y en una ventaja competitiva.

El mejor servicio sólo se presta con los mejores profesionales

Comprometidos con la puesta en valor y reconocimiento de nuestros profesionales, motivamos el desarrollo de su carrera, así como establecemos un modelo de

colaboración y gestión de oportunidades orientadas a facilitar la incorporación de nuevos profesionales de elevado potencial. Disponemos de acuerdos para la captación de talento con centros de formación, universidades, escuelas de negocio y foros profesionales.

Tener un equipo motivado, flexible y con pleno desarrollo de sus capacidades y conocimientos son requisito fundamental para la mejora continua y nuestra sostenibilidad a largo plazo. Prioritarios son la prevención de riesgos laborales y la formación continua de nuestro personal. Igualmente son importantes las habilidades directivas, las cuales se deben intensificar, como la empatía, el liderazgo y la escucha activa.

Nuestras políticas en materia de Recursos Humanos sustentan nuestro modelo como empresa responsable y sirven de marco para definir el comportamiento de nuestro equipo en sus relaciones profesionales con los grupos de interés.

Somos conscientes de que, con nuestra actividad, generamos un impacto real en la calidad de vida de nuestros trabajadores y sus familias. Disponemos

de una comunicación fluida con nuestro personal de manera que conocemos sus necesidades y estudiamos cómo podemos contribuir nosotros a su mejora. Atraer y retener el talento así como ofrecer un empleo estable que concilie vida personal y laboral favorece una relación transparente y de confianza con nuestro equipo.

Trabajar en Vincci Hoteles implica participar activamente en una compañía especialista en hostelería y generadora de empleo estable. Gestionar el talento, atender a la diversidad, crear equipos consolidados de trabajo, favorecer un entorno motivador y adaptarnos a las ventajas que ofrece la tecnología son claves para el éxito.



05_1

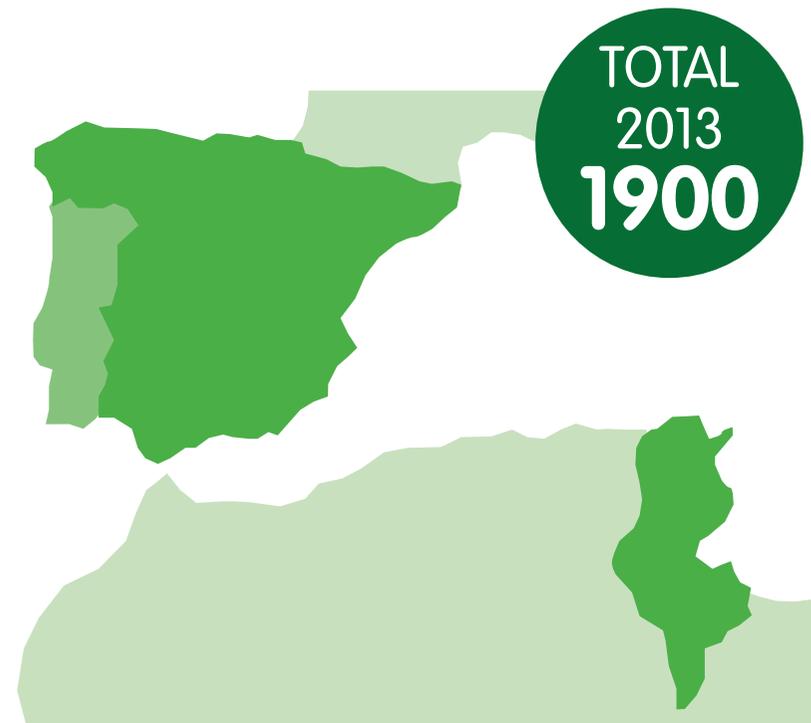
Cómo trabajamos en Vincci Hoteles

La plantilla de Vincci Hoteles asciende a 1.800 empleados cuyo perfil es internacional y diversificado geográficamente con emplazamientos en España, Túnez y Portugal.

En cuanto a la distribución geográfica, un 40% y un 2% de nuestros empleados desempeñan su actividad en Túnez y Portugal, respectivamente. La plantilla se concentra especialmente en España (58%) siendo donde se desarrolla la mayor parte de la actividad del grupo y el destino donde se concentra la mayor parte de establecimientos.

En cumplimiento con la Ley de Integración Social de Minusválidos (LISMI), que establece como mínimo la incorporación del 2% de empleados con discapacidad, Vincci colabora con organizaciones sociales y contrata los servicios de Centros Especiales de Empleo los cuales cuentan en su plantilla con un mínimo del 70% de trabajadores con discapacidad.

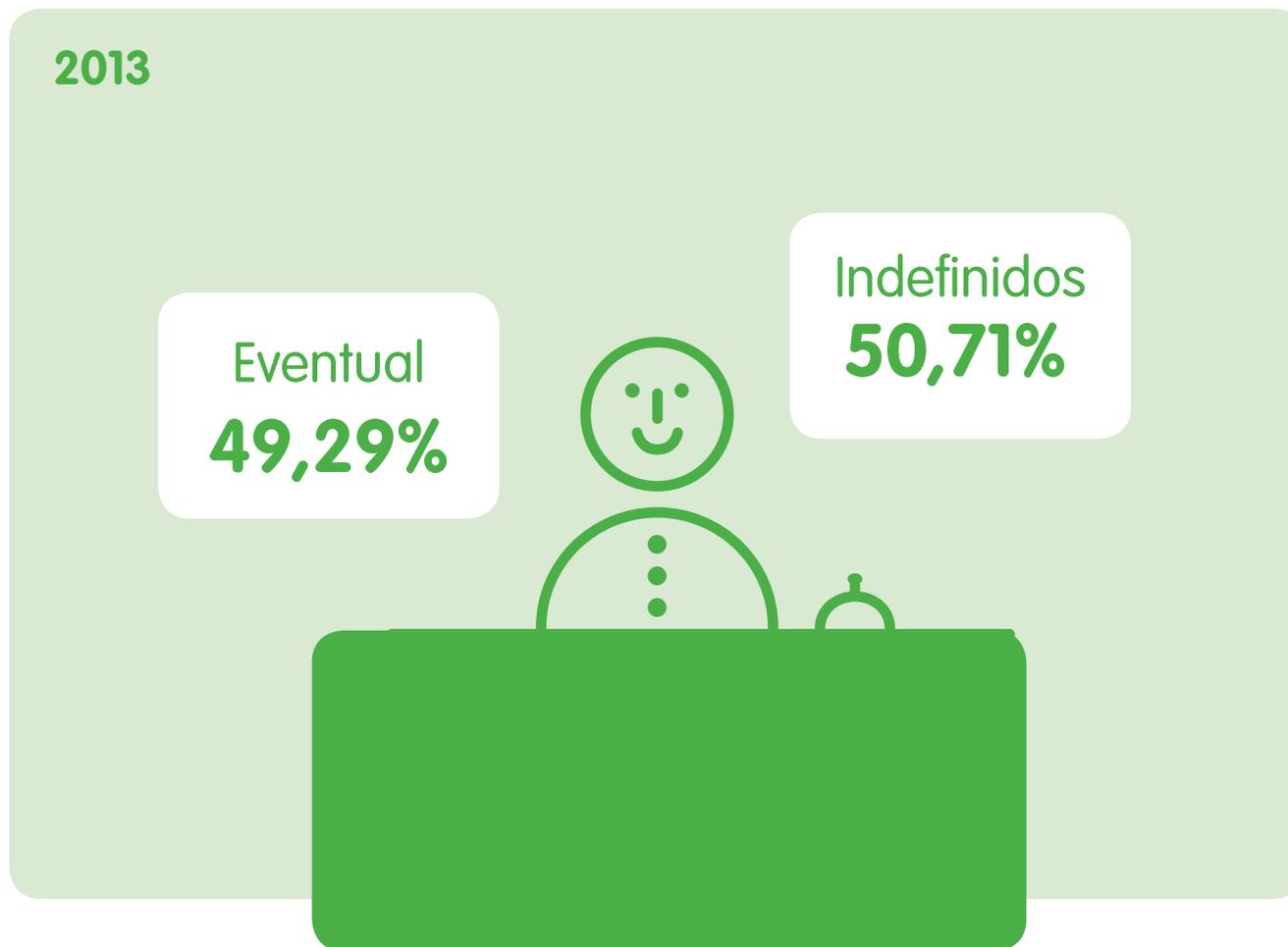
Todos los trabajadores, tanto a jornada parcial como completa, disponen de los mismos derechos y beneficios sociales. Asimismo, no hay ningún tipo de diferencia o discriminación salarial entre hombre y mujeres. Todos los trabajadores de Vincci Hoteles se encuentran dentro de un convenio colectivo y de la ley laboral correspondiente.



Tipología de contrato

Tanto en nuestros centros ubicados en España como en Portugal se ha incrementado el número de empleados a excepción de Túnez donde ha disminuido en 8 personas.

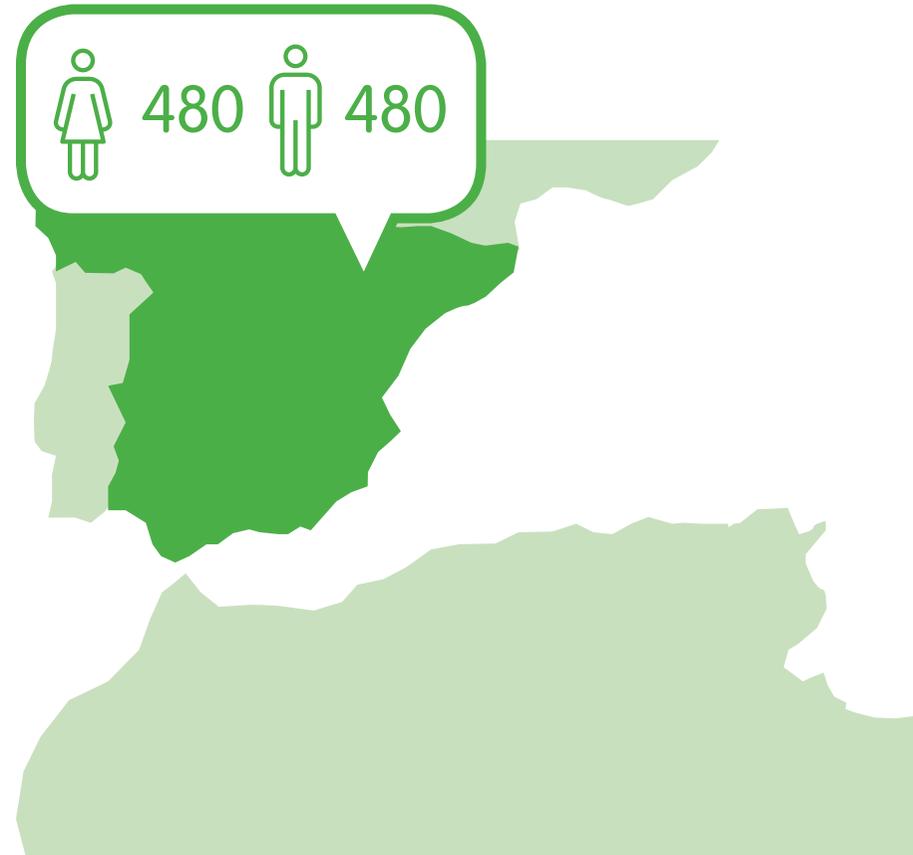
En cuanto a la tipología de contrato, el 50,71% de los empleados tiene un contrato indefinido y el 49,29% eventual. Supone una disminución respecto al año anterior de personal con contrato fijo debido en parte a la externalización de algunos departamentos y la venta del hotel Vincci Arena.



Segmentación de género

En el caso de la segmentación por género, aumenta respecto al año anterior la representación masculina y femenina en España, donde se ubican la gran parte de nuestros centros de trabajo. Sin embargo, las cifras respecto a contratación femenina han disminuido en nuestros establecimientos ubicados en el extranjero donde sí han aumentado las contrataciones de personal masculino.

El porcentaje de mujeres con cargos directivos en las Oficinas Centrales o con puestos de Dirección/ Subdirección en hoteles se encuentra cercano al 30%.



	Hombres			Mujeres		
	España	Extranjero	Total	España	Extranjero	Total
2007	366	812	1178	491	194	685
2008	441	787	1228	592	245	837
2009	413	761	1174	555	257	812
2010	369	933	1302	496	280	776
2011	406	561	967	546	224	770
2012	421	588	1009	546	173	719
2013	480	590	1070	567	163	730

TASA DE ABSENTISMO

Aumentan los procesos de selección respecto al año anterior llegando a los 167, 40 de los cuales fueron para puestos de prácticas.

- El 56,66% de los procesos se cubrieron a través de la publicación de ofertas en Webs de empleo (contando con el apartado de empleo de la Web de Vincci, Infojobs y Turijobs)
- El 16,67% de los procesos se cubrieron con candidaturas espontáneas que llegaron a las recepciones de los hoteles
- El 8,33% de los procesos se cubrieron con candidatos referenciados por empleados de Vincci
- El porcentaje restante (18,34%) de cobertura de procesos de selección se reparte entre antiguos empleados, escuelas, moviidades internas y/o antiguos becarios

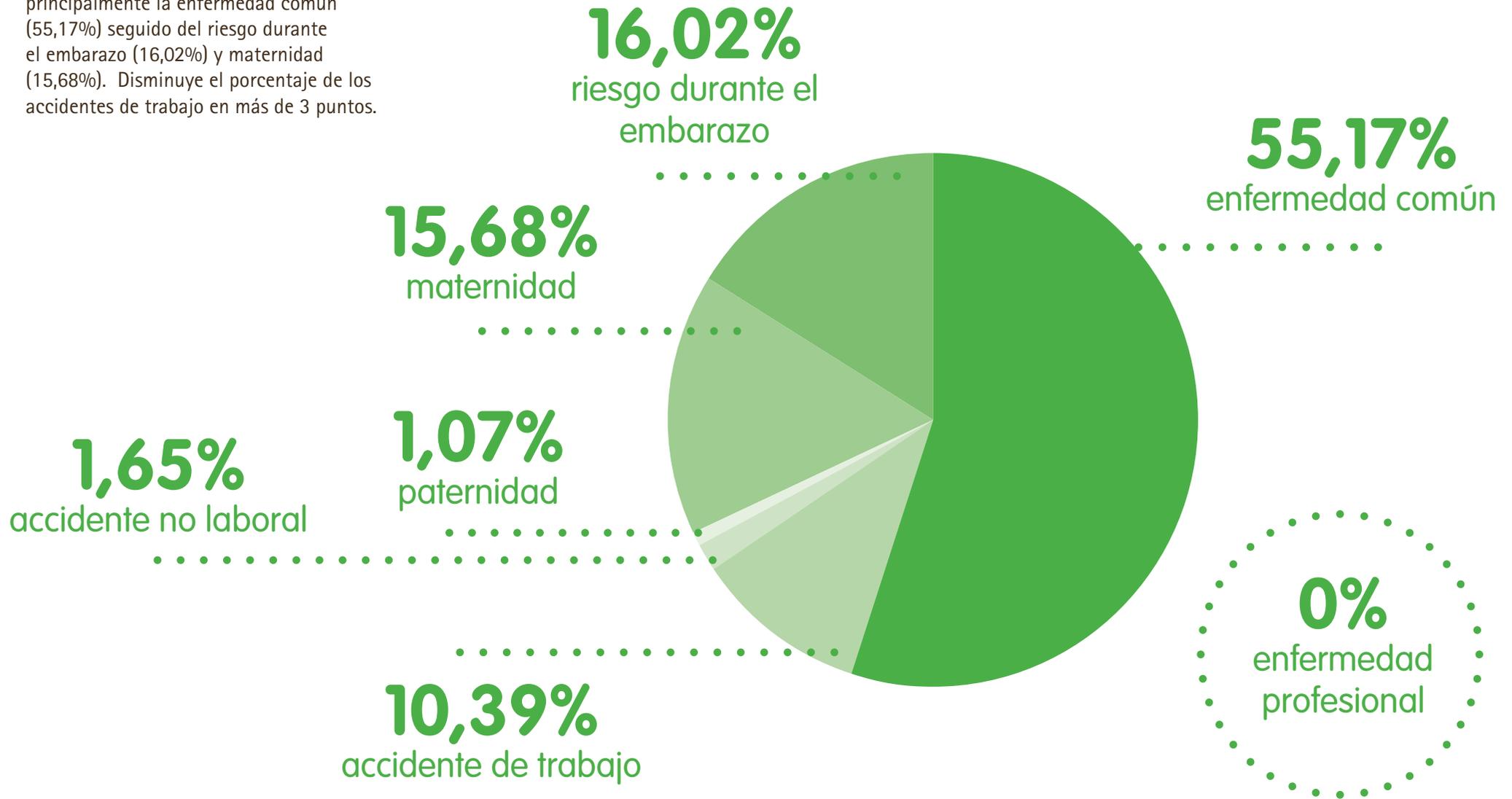
Además de estos procesos, sumamos la selección de personal para la apertura del hotel Vincci Gala (Barcelona) que supuso un total de 25 puestos. Para este proceso, recibimos más de 7.000 solicitudes de empleo a través de las diferentes vías de comunicación.

La tasa de absentismo, es decir, la comparación entre la jornada efectiva que tendrían que realizar los trabajadores frente a la realizada, ha sido de 3,96% en 2013 un ligero aumento con respecto al año anterior que fue 3,75%.



CAUSAS DE ABSENTISMO

Las principales causas de absentismo fue principalmente la enfermedad común (55,17%) seguido del riesgo durante el embarazo (16,02%) y maternidad (15,68%). Disminuye el porcentaje de los accidentes de trabajo en más de 3 puntos.



Dentro de las acciones preventivas en materia de prevención está la realización de los reconocimientos médicos para empleados. Obligatorios para las nuevas incorporaciones y voluntario para los reconocimientos posteriores. Detecta problemas de salud desconocidos hasta el momento así como la influencia de los riesgos presentes en el puesto de trabajo tienen sobre la salud de los trabajadores y poder proponer medidas efectivas de conservación de la misma.

Tanto a través del consejo médico individualizado, como mediante el informe médico u otras actuaciones de educación sanitaria, con las actividades realizadas en Vigilancia de la Salud, intentamos controlar las patologías detectadas en las evaluaciones médicas efectuadas y, en general, mejorar los hábitos, (por ejemplo, dietéticos, de ocio, sociales, etc.) de los trabajadores, a pesar que no tengan relación con los riesgos laborales observados y evaluados en sus puestos de trabajo.

A través de los cuestionarios que se entregan a los trabajadores durante la realización de los reconocimientos médicos, se demanda a los mismos sobre aspectos que, si bien no tienen relación con los riesgos laborales a los que pueden estar expuestos en sus puestos de trabajo, sí son susceptibles de una actuación por parte del personal sanitario del Servicio de Prevención Ajeno. Esta actuación puede realizarse de manera directa mediante el consejo individualizado, o bien de manera indirecta a través de la remisión del trabajador al Sistema Público de Salud (Atención Primaria y/o Atención Especializada).



05_2

Plan de Igualdad

Nuestro Plan de Igualdad tiene como objetivo garantizar la igualdad real y efectiva de oportunidades entre hombres y mujeres en la empresa. Ofrece nuestro compromiso con la eliminación de todo tipo de discriminación, así como de la conciliación de la vida personal, familiar y laboral y su corresponsabilidad en nuestra empresa.

Para ello, el Plan de Igualdad contempla y desarrolla una serie de medidas y acciones, acordadas entre la Empresa y las Representaciones Sindicales firmantes, agrupadas y estructuradas por áreas temáticas de actuación, teniendo como objetivos principales los siguientes:

- Promover la defensa y aplicación efectiva del principio de igualdad entre hombres y mujeres, garantizando en el ámbito laboral las mismas oportunidades de ingreso y desarrollo profesional a todos los niveles, evaluando sus posibles efectos.

- Conseguir una representación equilibrada de la mujer en el ámbito de la empresa.

- Promover y mejorar las posibilidades de acceso de la mujer a puestos de responsabilidad, contribuyendo a reducir desigualdades y desequilibrios que, aún siendo de origen cultural, social o familiar, pudieran darse en el seno de la Empresa.

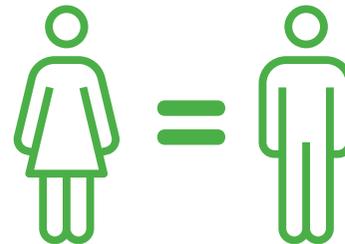
- Asegurar que la gestión de Recursos Humanos es conforme a los requisitos legales aplicables en materia de igualdad de oportunidades.

- Prevenir la discriminación laboral por razón de sexo, estableciendo un protocolo de actuación para estos casos.

- Reforzar el compromiso de Responsabilidad Social Corporativa asumido por la empresa, en orden a mejorar la calidad de vida de los empleados y de sus familias, así como de fomentar el principio de igualdad de oportunidades.

- Establecer medidas que favorezcan la conciliación de la vida laboral con la vida familiar y personal de las trabajadoras y trabajadores de la empresa.

Para la consecución de estos objetivos se concretan las siguientes áreas de actuación:



1. Selección, promoción y desarrollo profesional

2. Formación

3. Medidas de conciliación

4. Ordenación del tiempo de trabajo

5. Medidas específicas en prevención del acoso sexual

6. Evaluación y seguimiento de las acciones

05_3

Código Ético

La aplicación de este Código posibilita llevar a la práctica nuestros valores ejerciendo pues la responsabilidad en un marco de coherencia y correspondencia social. Para poder acometer los proyectos económicos y sociales programados se necesita de profesionales que sean éticos. La ética es el medio para aplicar en el contexto profesional y personal nuestros valores.

Inspirado en nuestra Misión, Visión y Valores empresariales los cuales nos diferencian y guían en nuestra labor cotidiana, siempre orientada a mantener la reputación y el éxito de nuestra empresa. Este éxito, además de la creación de valor económico, debe orientarse a una manera de actuar socialmente responsable tanto interna como externamente.

Todas aquellas personas con un cargo de responsabilidad y que tengan más de una persona a su cargo, deberán asegurarse de que éstas conozcan el contenido de este Código, promoverán su difusión y darán ejemplo con sus acciones, compartiendo y actuando de acuerdo a la filosofía común. Es un compromiso para todos los que integramos Vincci Hoteles y una garantía de calidad para nuestras acciones.

Es imprescindible que cada uno de nosotros seamos conscientes de nuestra responsabilidad, no se puede concebir un futuro favorable sin la implicación de todo el personal. Nuestra actitud con el cliente, las relaciones empresariales con nuestros proveedores o competidores, nuestro modo de actuar con los compañeros de trabajo... tenemos que ser conscientes de la repercusión en la imagen de todo el grupo y en la consecución o no de los objetivos propuestos. La conducta íntegra y ética de cada uno de nosotros crea la reputación de Vincci Hoteles



05_4

Beneficios para nuestros empleados

En Vincci Hoteles cerramos acuerdos con proveedores de la cadena que ofrecen condiciones ventajosas a nuestros empleados. Estos incluyen, bancos, espectáculos, gimnasios y aseguradoras, entre otros.

Con el ánimo de mejorar y hacer más accesible a todos nuestros empleados el disfrute de nuestro producto hotelero, se ha creado un programa especial de tarifas: Vincci Family. Tarifas que permiten una mayor transparencia e igualdad entre empleados ya que la reserva es automática a través de una aplicación de manera que no interviene el criterio de las direcciones de hotel a la hora de fijar los precios.

Por un lado tenemos la **VINCCI FAMILY PREMIUM**, con un descuento especial del 20% sobre cualquier tarifa disponible en nuestra página web. Esto quiere decir que siempre que existan habitaciones disponibles en el hotel y estén a la venta, se podrá realizar la reserva con un precio muy ventajoso a través del enlace de reserva creado para este fin y que estará accesible a través de la intranet corporativa.

Por otro lado siguen operativas las tarifas de **VINCCI FAMILY CLASICA**, la novedad es que la solicitud de estas tarifas en lugar de canalizarse a través de las direcciones de hotel, se realizan a través del enlace de reserva creado y accesible igualmente a través de la intranet corporativa. Además se ha ampliado su utilización a todos los familiares, independientemente del grado de consanguinidad que tengan.

Por último, se ha ampliado el programa para que amigos y conocidos puedan beneficiarse de tarifas especiales con el **VINCCI FAMILY FRIENDS**. Con el mismo procedimiento que el resto, si reservas a través del enlace creado para este apartado, tus amigos se beneficiarán de un descuento especial del 15% sobre cualquier tarifa disponible en nuestra página web.

05_5

Manual de bienvenida: Welcome Pack

A todos nuestros empleados de nueva incorporación les hacemos llegar nuestro Welcome Pack. Un documento que coordina y asegura la correcta entrega de la documentación obligatoria que deben recibir todos los empleados en su primer día de trabajo.

De esta manera, garantizamos una mayor facilidad de acceso a la información y una mejor distribución de la documentación genérica y específica de cada puesto de trabajo en materia de Prevención de Riesgos Laborales, Calidad y Medio Ambiente así como en materia de acogida al nuevo puesto.

Para reducir el consumo de papel y cumplir así con nuestros aspectos ambientales, realizamos su entrega en formato digital bien a través de un Pendrive corporativo, bien a través de la descarga directa en nuestra Intranet o el envío por email al correo del empleado.



05_6

Intranet

Este 2013 hemos mejorado esta herramienta que permite impulsar la comunicación interna en la compañía. En cuanto a su actualización, su uso generalizado implica necesariamente una revisión de contenido y diseño periódicamente. Su contenido se actualiza prácticamente a diario mientras que su diseño tiene más permanencia en el tiempo.

Creamos secciones cada cierto tiempo para adaptarnos a las necesidades de nuestro personal. Hay apartados que proporcionan información y novedades sobre la compañía (novedades, hemeroteca, organización) y otros de consulta personal con acceso al portal del empleado.

Se clasifica la información por zona geográfica y departamento involucrando al empleado en la actividad diaria del Grupo. Además, siendo el contenido actualizado por cada departamento responsable de la información, favorece la rápida actualización de los contenidos evitando su rigidez y haciéndola más accesible y útil.



05_7

Portal del Empleado

Tanto el Portal del Empleado como la Intranet incorporan más funcionalidades las cuales mejoran nuestra comunicación y gestión interna de los recursos humanos. Se facilita la información con el empleado siendo más fluida disminuyendo la carga administrativa/burocrática del Departamento de Recursos Humanos.

Con un expediente por empleado se pueden gestionar diferentes aspectos aportando dinamismo y funcionalidad a la comunicación diaria, todo ello orienta nuestro desempeño hacia la mejora de nuestros procesos de trabajo y la participación de la plantilla en la empresa.

Dentro de este apartado, para fomentar la comunicación directa con el empleado, contamos con el buzón del empleado siendo el punto de escucha de opiniones y propuestas para mejorar. Un punto de conexión donde se busca la mejora continua contando con la colaboración del alma de nuestra empresa: nuestros empleados. Siempre dispuestos a escuchar una opinión constructiva o una crítica razonable que ayude a mejorar nuestra actividad diaria

Recursos
Humanos

**NUESTROS
EMPLEADOS**

FOMENTAR LA
COMUNICACIÓN

*Dinamismo y
funcionalidad*

05_8

Evaluación del desempeño

Evaluar el desempeño de nuestro equipo es uno de los puntos principales en la gestión de los recursos humanos en Vincci Hoteles.

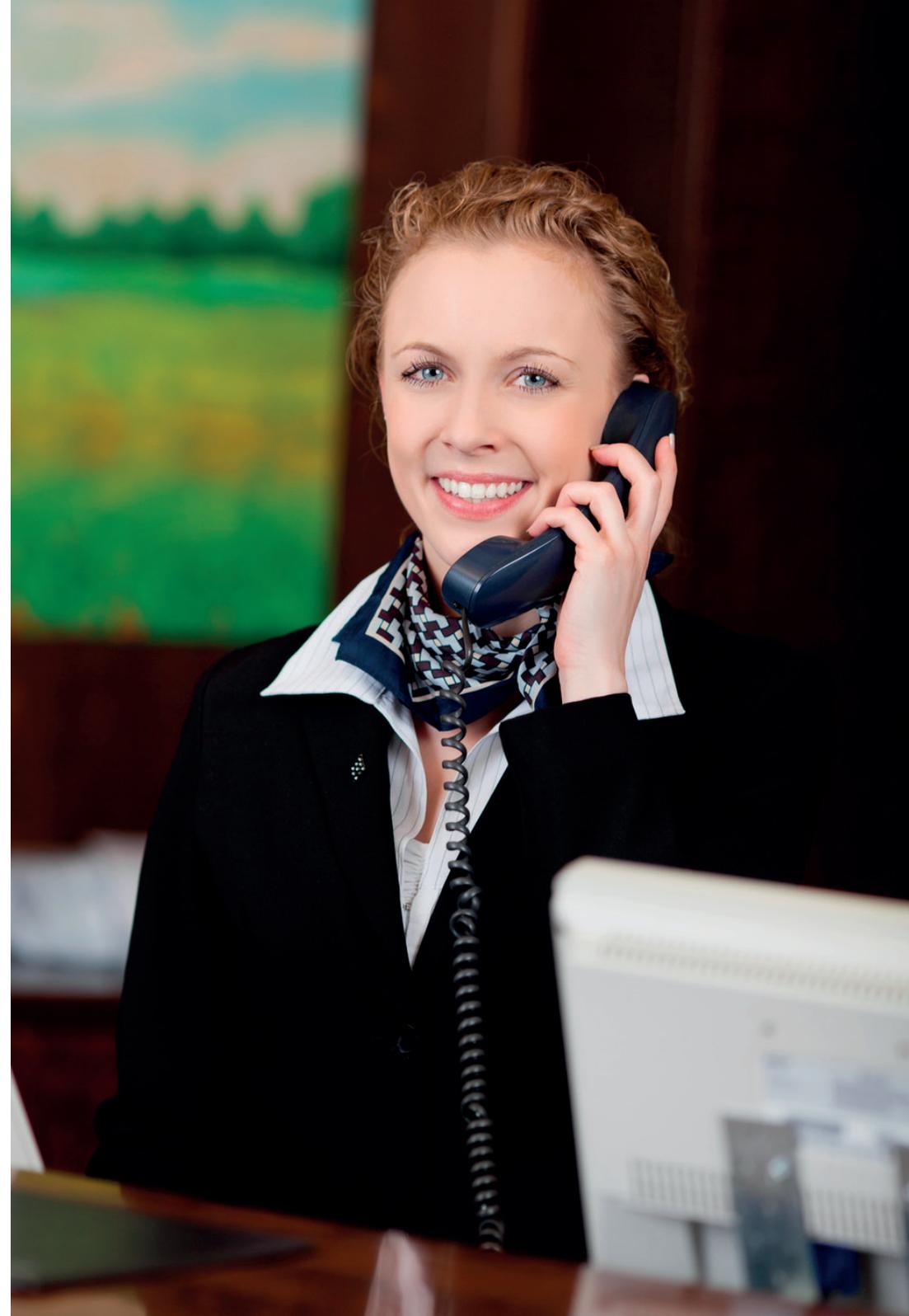
Dentro de las acciones que se llevan a cabo actualmente en este área, caben destacar las evaluaciones del desempeño que se aplican a los nuevos empleados para conocer el grado de adaptación a su nuevo puesto de trabajo, sus compañeros, su superior jerárquico y el resto de variables que componen el día a día de todas las personas que trabajamos en la cadena.

De ese modo, desde el Departamento de Recursos Humanos, se objetiviza y mide (respetando la privacidad y garantizando el anonimato de las evaluaciones realizadas) todos aquellos datos que resultan claves a la hora de entender el trabajo de los nuevos empleados, identificando qué competencias posee y ha desarrollado cada persona desde su incorporación en nuestra cadena.

Asimismo, se analizan otra serie de variables relacionadas con el ambiente de trabajo, las condiciones laborales y el trato y la gestión del establecimiento desde el punto de vista de la Dirección del mismo.

Con estas herramientas disponemos de una sólida base sobre la que tomar decisiones a futuro, así como conocer aquellos puntos fuertes y débiles de los equipos de trabajo de cada hotel, tomando las medidas necesarias para mejorar o enfatizar los puntos fuertes del trabajo diario.

Ser, en cualquier caso, un apoyo en los procesos de adaptación y acogida de todas las personas que comienzan su andadura en Vincci Hoteles.



05_9

Vincci Go!



Es nuestro programa de gestión del capital humano fomentando la movilidad interna voluntaria y el progreso de nuestros profesionales. Con él evitamos encasillamientos y propiciamos la motivación de aquellas personas interesadas en ocupar vacantes internas que puedan surgir. Buscamos el desarrollo de nuestros empleados para conseguir una mayor capacidad y competitividad.

Dar nuevas oportunidades para oxigenar y dar salida a quienes tienen motivación de cambio. Vincci Go! aporta al empleado una nueva experiencia y empleabilidad para seguir creciendo con nosotros.

Siempre ha existido en mayor o menor medida la rotación. Nuestro objetivo no es cubrir cualquier vacante que pueda surgir si no emplearlo para cubrir un mayor número de vacantes que supongan una mejora profesional o personal por medio de personal interno antes de recurrir a fuentes de reclutamiento externo. La prioridad es dar la oportunidad a nuestro equipo, evitar el encasillamiento e incentivar el cambio.

Conseguir que miren siempre más alto y transmitir conocimiento entre centros y/o departamentos.

Una movilidad interna que enriquezca el perfil del empleado, no tiene por qué ir ligada necesariamente a un ascenso o a asumir mayores responsabilidades. Para que esto funcione, el punto de partida es la formación. Necesitamos personal formado y preparado para alcanzar el éxito.

Además de intentar cubrir las vacantes con profesionales que ya están trabajando en la compañía, los empleados también podrán ser proactivos en el cambio bien contactando con Recursos Humanos o a través de la aplicación de la Intranet que se habilita a tal efecto.

Se definen dos tipos de movilidad:

- Movilidad vertical: el trabajador elije aplicar a una vacante cuyas nuevas funciones no corresponden al mismo grupo profesional del trabajador.
- Movilidad vertical ascendente – si el empleado quiere aplicar a un puesto de categoría superior.
- Movilidad vertical descendente – si el empleado quiere aplicar a un puesto de categoría inferior.
- Movilidad horizontal: el trabajador elije aplicar a una vacante cuyas nuevas funciones no corresponden al mismo grupo profesional del trabajador.

05_10

Gestión de la formación

Un modelo de gestión de personas que refuerza el desarrollo de carreras profesionales e incrementa la valorización de la formación

La gestión de la formación en Vincci Hoteles es uno de los pilares básicos de la mejora continua de nuestros profesionales. Cada año analizamos las necesidades formativas de nuestros empleados y ofrecemos formaciones troncales y específicas para cada área de desarrollo. Apostamos por la calidad en el servicio a nuestros clientes y eso sólo se consigue con el reciclaje continuo y la adquisición de nuevos conocimientos por parte de nuestros empleados. Formación continua interna y externa, tanto técnica (específica para un determinado puesto de trabajo) como transversal (apta para la plantilla de la organización en general).

En Vincci Hoteles entendemos la formación como una herramienta estratégica para facilitar a todos los empleados los conocimientos, el desarrollo de habilidades y la capacitación profesional necesaria para el ajuste al puesto y el adecuado desempeño de sus funciones, para mantener un nivel alto de competitividad en el mercado.

En esta línea, cada empleado que lo requiera puede solicitar la formación que precise o que considere conveniente para su puesto de trabajo. Estas peticiones se valoran concienzudamente por parte del Departamento de Recursos Humanos para ofrecer al empleado la mejor alternativa.

FORMACIÓN	2011	2012	2013
HORAS IMPARTIDAS	2091	2300	3242
ALUMNOS	625	405	1026
TEMATICA DE CURSOS	84	44	40

En 2013 hemos incrementado en un 29% las horas impartidas de formación así como el número de alumnos hasta llegar a los 1026 empleados, un 98% de nuestra plantilla.

Disminuye la temática de los cursos sin dejar de lado cuestiones prioritarias como la higiene alimentaria, la legionella, LOPD, Prevención de Riesgos Laborales o el idioma Inglés. Asimismo, se ha desarrollado formación específica como jornadas de Up-selling para Front Desk, de nuestro PMS (Property Management System), desarrollo comercial, Medio Ambiente, gestión de residuos o gestión de procesos.

Portal propio de formación online

Este 2013 hemos desarrollado una plataforma propia de formación online, una herramienta e-learning muy útil para nuestra empresa. Un medio electrónico para el aprendizaje a distancia o virtual que da autonomía a nuestro equipo a la hora de formarse. Adaptándose a sus horarios, en muchas ocasiones a turnos debido a la naturaleza de nuestra actividad.



05_11

El programa de prácticas

La atracción del talento cualificado debe realizarse desde los comienzos de la vida profesional. Por ello establecemos canales de colaboración con los centros universitarios y escuelas facilitando a los jóvenes recién titulados su inserción en el mercado laboral y completando su formación mediante el trabajo en prácticas.

En 2013 hubo un total de 141 personas en prácticas, el 40% de los alumnos que estuvieron en nuestras Oficinas Centrales terminaron siendo contratados mientras realizaban sus prácticas o justo al terminarlas.

Está destinado a estudiantes que van creciendo dentro de nuestra organización y que apuestan por nuestra entidad como camino hacia el éxito profesional. En Vincci Hoteles ofertamos prácticas en distintos departamentos y ubicaciones, manteniendo convenios con diversas universidades y escuelas de hostelería a nivel nacional. Los jóvenes talentos son el futuro de la organización y la garantía más absoluta de nuestra eficacia como entidad.

El programa de prácticas de Vincci Hoteles es una de nuestras mayores apuestas y una de las principales fuentes de reclutamiento de la compañía.

Contamos con numerosos acuerdos de colaboración con las principales Universidades y Escuelas de Hostelería de España para la realización de las prácticas profesionales en la cadena. Las personas que se incorporan con nosotros a partir de esta modalidad tienen la oportunidad de participar en los procesos de evaluación y selección para cubrir las vacantes disponibles una vez finalice el periodo de prácticas.

Como ejemplo de ello, el 20% de nuestros Directores y el 92% de los subdirectores comenzaron a trabajar en la cadena mediante la realización de este tipo de prácticas.

En Vincci apostamos por los valores internos, por empleados que hayan crecido con la empresa y hayan comprendido nuestra filosofía desde el inicio. Creemos en los jóvenes, que tras años de estudio están preparados para trasladar sus conocimientos y todas sus ideas a la vida real y al mundo de la empresa, llenos de ganas y optimismo.

UNIVERSIDADES Y ESCUELAS COLABORADORAS



05_12

Prevención de Riesgos Laborales

En Vincci Hoteles tenemos en cuenta que la gestión de la Prevención de Riesgos Laborales debe entenderse al mismo nivel que cualquier otra actividad de la Compañía. Nos esforzamos día a día para garantizar que en todo momento las condiciones de trabajo sean las adecuadas. En los casos en los que se detectan condiciones no adecuadas, nos preocupamos en adoptar las medidas correctoras.

Disponemos una vigilancia continua para reducir al mínimo los riesgos laborales. También nos interesamos por nuestro equipo cuando se encuentran de baja por una enfermedad o accidente común. Ofrecemos la posibilidad de adelantar, a través de nuestros colaboradores destinados a ello, aquellas pruebas necesarias para diagnosticar la lesión o enfermedad y acortar el tiempo de convalecencia.

Por este motivo, ponemos a disposición de todos nuestros trabajadores las actividades que se llevan a cabo en este área, así como sus políticas y procedimientos a través de los siguientes documentos:

Política corporativa en materia de Seguridad y Salud

Este documento muestra el compromiso de la Dirección General en la mejora continua en seguridad en todos los centros de trabajo y se definen los roles que debe asumir cada departamento/ trabajador.

La Política en Materia de Seguridad y Salud establecida en la empresa Vincci Hoteles no es sólo una declaración de principios sino que representa el compromiso de la Dirección con la mejora continua en seguridad en todos los centros de la empresa, desde la central a todos los hoteles pertenecientes a la cadena, estableciéndose la forma de actuar de la misma, y definiendo los roles de cada departamento en materias de Prevención.

Para asegurar que todos los trabajadores conocen, entienden, participan y aplican esta política ha sido difundida por todos los centros, estando a disposición de cualquier trabajador que la solicite.

Esta política por tanto tiene como objetivo primordial minimizar los riesgos de todo tipo, tanto los asociados a personas como a las instalaciones para ello en primer lugar se adoptan las medidas necesarias para crear un sistema de gestión capaz de Garantizar la Salud y la Seguridad de todos y cada uno de sus trabajadores dentro de sus actividades dentro de la empresa, y en segundo lugar se establecen las pautas para cumplir satisfactoriamente con el marco legal vigente.

Vincci Hoteles gestiona la Prevención de los Riesgos Laborales como un modelo de Prevención Integrada y que su actuación debe regirse con arreglo a las siguientes directrices:

- Evitar los riesgos.
- Evaluar los riesgos que no hayan podido evitarse.
- Formar a todos los trabajadores en materia preventiva, mediante una formación inicial y otra continua.
- Combatir los riesgos en el origen de los mismos.
- Adaptar el trabajo a la persona, atendiendo a las condiciones psicofísicas de ésta.
- Tener en cuenta la evolución de la técnica.
- Sustituir lo peligroso por lo que entrañe poco o ningún peligro.
- Adoptar medidas que antepongan la protección colectiva a la individual.
- Dar la información y la formación necesaria (mediante un Plan de capacitación) y suficiente a todos los trabajadores.

Plan de Prevención de Riesgos Laborales

Es la base en la que se articula toda la Acción Preventiva de la Cadena. En dicho documento se fomenta la auténtica cultura preventiva, integrada en todos los niveles jerárquicos, mediante el desarrollo de principios y objetivos

Constitución del Servicio de Prevención mancomunado

En este documento se refleja la modalidad preventiva elegida por la empresa y aceptada por los comités de Seguridad y Salud

06

Responsabilidad ambiental

- _1_Turismo sostenible
- _2_La sostenibilidad en el sector hotelero
- _3_Política de Calidad y Medio Ambiente
- _4_Cálculo de la Huella de Carbono
- _5_Manual de Buenas Prácticas Ambientales
- _6_Guía Medioambiental para Proveedores y Subcontratas
- _7_Próximos proyectos: horizonte sostenible
- _8_Productos biodegradables limpieza
- _9_Cloradores salinos en nuestras piscinas
- _10_Sustitución de combustibles fósiles por energías renovables y tecnologías con bajas emisiones de carbono
- _11_La eficiencia energética
- _12_Aspectos ambientales

Nos preocupa la protección del Medio Ambiente, clave para lograr un **desarrollo sostenible** que permita garantizar a las generaciones futuras los recursos de los que hoy disponemos.

Una tarea de toda la sociedad donde las empresas jugamos un papel **fundamental**. Para garantizar nuestro compromiso hemos implantado un **Sistema de Gestión Ambiental** con el que obtenemos los datos necesarios para ser eficientes en la gestión y mitigar los riesgos de impacto ambiental de nuestra actividad.

Nuestro **reto** como compañía:
lograr el equilibrio entre nuestros productos, servicios y procesos con la conservación del Medio Ambiente.

Hacer más con menos.

06_1

Turismo sostenible

Tomando como eje la definición del área Sustainable Development of Tourism de la Organización Mundial del Turismo, el turismo sostenible es aquel que "tiene plenamente en cuenta las repercusiones actuales y futuras, económicas, sociales y medioambientales para satisfacer las necesidades de los visitantes, de la industria, del entorno y de las comunidades anfitrionas".

- 1.** Uso óptimo a los recursos medioambientales. Mantener los procesos ecológicos esenciales. Conservar los recursos naturales y la diversidad biológica.
- 2.** Respetar la autenticidad sociocultural de las comunidades anfitrionas. Conservar sus activos culturales y arquitectónicos y sus valores tradicionales. Contribuir al entendimiento y la tolerancia intercultural.
- 3.** Asegurar unas actividades económicas viables a largo plazo. Beneficios socio-económicos bien distribuidos. Oportunidades de empleo estable y de obtención de ingresos y servicios sociales para las comunidades anfitrionas.
- 4.** Reportar un alto grado de satisfacción a los turistas y representar para ellos una experiencia significativa, que los haga más conscientes de los problemas de la sostenibilidad y fomentar en ellos unas prácticas turísticas sostenibles.

Con una actuación responsable las empresas tendemos a la excelencia y contribuyen al desarrollo sostenible.

Cuando nos podemos comparar con otras empresas, nos sentimos automáticamente motivados a mejorar. La responsabilidad corporativa es un factor de diferenciación que anima en la carrera de la mejora.

La sostenibilidad es evidentemente un término muy amplio que implica no sólo a las empresas sino a todos los actores de una sociedad. La Responsabilidad Social Corporativa es la manera en que una empresa contribuye a la sostenibilidad.

Económicamente viable
Socialmente beneficioso
Ambientalmente responsable

06_2

La sostenibilidad en el sector hotelero

Un sector, el del turismo, que continúa dando beneficios a pesar de la crisis. Para mantener su éxito a largo plazo dependemos del uso sostenible de los recursos sobre los que se construye la oferta: naturaleza no esquilada, lugares de interés cultural, tradiciones vivas...

Nuevas formas de turismo están en auge relacionadas con la naturaleza, la vida salvaje, los nuevos programas en los tradicionales viajes organizados basados en culturas locales, etc. Una motivación y conducta del consumidor cada vez más selectiva al elegir el destino, mayor atención a la experiencia y a su calidad, sensibilidad por el Medio Ambiente, cultura tradicional y población local.

La sostenibilidad tiene un papel fundamental en la evolución empresarial. Las empresas debemos asegurarnos de que los impactos derivados de nuestra actividad sean positivos para la sociedad y el Medio Ambiente, mediante un comportamiento ético y transparente que contribuya al bienestar común. Valorar y tener en cuenta nuestro entorno a la hora de tomar decisiones.

El sector hotelero, uno de los pilares básicos del sector turístico, emplea en el desarrollo de su actividad una amplia variedad de recursos. Por ello es uno de los agentes del sector turístico más activos en la realización de actuaciones en materia de sostenibilidad.

Se generalizan los Sistemas de Gestión Ambiental, el etiquetado ecológico y los premios ambientales.



06_3

Política de Calidad y Medio Ambiente

Como elemento estructural de nuestro Sistema de Gestión Ambiental, nuestra Política de Calidad y Medio Ambiente es un elemento clave para su desarrollo.

Revisada en marzo de 2012, es aprobada desde Dirección General, y dada a conocer al personal de la organización y colaboradores. Nuestra declaración pública donde establecemos nuestro compromiso con la mejora continua y la prevención de la contaminación, extendiéndose éste al cumplimiento de la legislación y reglamentación ambiental aplicable. Nace a partir de nuestros valores empresariales y del compromiso que asumimos con el desarrollo sostenible en su triple sentido: económico, social y medioambiental. Constituye la base para implantar y mantener nuestro SGA y se aplica en todas las actividades y centros de trabajo de Vincci Hoteles.

Los siguientes principios nos sirven de guía en nuestras actuaciones para asegurar que el impacto de nuestra actividad sea positivo para la sociedad y el Medio Ambiente, a través de un comportamiento ético y transparente que contribuya al bienestar común:

Integrar la gestión de Calidad y Medio Ambiente en cada uno de nuestros hoteles.

Identificar y cumplir las reglamentaciones legales de ámbito local, autonómico, estatal y comunitario que nos sean de aplicación, así como otros requisitos que nuestra organización suscriba.

Prevenir en la medida de nuestras posibilidades la contaminación, el ahorro de recursos energéticos y naturales, la reducción y gestión de los residuos así como el respeto y protección de nuestro entorno, cultural y social.

Favorecer la comunicación activa porque la cercanía al cliente es para Vincci Hoteles clave en nuestra filosofía empresarial, ya que el conocimiento requiere acercamiento, y en Vincci creemos en los nombres propios y sobre todo en las personas.

Para ello, nos comprometemos a:

Cumplir

y superar las exigencias y preferencias de nuestros clientes con un servicio exquisito y personalizado acorde con los gustos más exigentes.

Integrar

a las personas que forman la plantilla en la vida del grupo, fomentando su creatividad, participación, formación y motivación continua porque la clave del éxito es el capital humano.

Contar

en cada uno de nuestros hoteles con los avances tecnológicos más modernos y actualizados, mantener nuestras instalaciones en perfecto estado, revisarlas, y renovarlas para así facilitar en todo momento la actividad del cliente y ofrecer un confort extraordinario.

Establecer

objetivos y metas periódicamente para promover y asegurar la mejora continua de nuestro comportamiento medioambiental en todo el grupo Vincci.

Informar

a los proveedores y contratistas de los criterios cualitativos y ambientales asumidos por nuestro grupo, promoviendo o exigiendo la utilización de productos y servicios de calidad, respetuosos con el Medio Ambiente.

06_4

Cálculo de la huella de carbono

Entre los principales hitos del año 2013 destaca la medición, por primera vez en la compañía, de nuestra Huella de Carbono en Tenerife. Tras el éxito de esta iniciativa, promovida localmente por Excelencia Turística de Tenerife, promoveremos la adopción de este sistema en otros hoteles de manera que podamos estandarizar y comparar el desempeño por localización geográfica utilizando una metodología unificada.

La huella de carbono identifica la cantidad de emisiones de Co2 y otros gases de efecto invernadero que son liberados a la atmósfera. Un dato que puede ser utilizado como indicador del impacto ambiental de nuestra actividad y su repercusión sobre el cambio climático.

Esta medición nos permite definir mejores objetivos así como políticas de reducción de emisiones más efectivas e iniciativas de ahorro de coste mejor dirigidas gracias al análisis de los puntos críticos donde reducir las emisiones. Un primer paso para la posterior búsqueda de medidas compensatorias, solo se puede actuar sobre lo que se ha medido previamente, y una herramienta para concienciar tanto interna como externamente.



Para ello hemos empleado el sistema **Hotel Carbon Measurement Initiative (HCMi)** creado por el World Travel & Tourism Council (WTTC) y el International Tourism Partnership (ITP), basada en los GHG Protocol Standards.

Esta iniciativa ha sido respaldada por 23 de las principales cadenas hoteleras a nivel mundial, testada en hoteles de diversa tipología y supervisada por distintos grupos de interés, logra una metodología común que mejora la comunicación en nuestra industria. Asimismo, permite la comparabilidad de resultados entre las empresas del sector y garantiza la transparencia en la información tanto para clientes como competencia.

La medición de la huella de carbono es uno de los claros retos de nuestro tiempo y **Vincci Hoteles apuesta por ello. Porque todos podemos combatir el cambio climático teniendo en cuenta el impacto de nuestra actividad diaria.**

Total huella de Carbono/ pernoctación (Kg Co2)

Vincci Tenerife Golf

6,88

Vincci Selección La
Plantación del Sur
*****L

18,00

Vincci Selección
Buenavista Golf & Spa
*****L

22,36

06_5

Manual de Buenas Prácticas Ambientales

Contamos con un Manual de Buenas Prácticas Ambientales cuyo fin es facilitar el acceso y la formación a los empleados ya que su implicación diaria es fundamental. Su fin es reducir el impacto ambiental a través de cambios en la organización de los procesos y las actividades, es decir, a través de esta implantación de Buenas Prácticas.

Las Buenas Prácticas son útiles, tanto por su simplicidad y bajo coste, como por los rápidos y sorprendentes resultados que se obtienen. Requieren sobre todo cambios en la actitud de los equipos y en la organización de las operaciones. Al necesitar una baja inversión, su rentabilidad es alta.

En líneas generales su fin es ayudar a:

La guía está estructurada por departamentos donde se describen recomendaciones prácticas y concretas a aplicar en cada uno de ellos.

1

Reducir los consumos de agua y energía en todos los departamentos.

2

Disminuir la generación de residuos y facilitar su reciclaje.

3

Minimizar el efecto ambiental de las emisiones atmosféricas, de los ruidos y vertidos de agua.

4

Planificar la estrategia y la actividad de la empresa, al introducir como factor de mejora continuada la protección del Medio Ambiente.

5

Prevenir y controlar aspectos medioambientales antes, durante y después de su generación.

6

Anticiparnos a las demandas del mercado.

7

Formar a nuestros trabajadores en la temática ambiental haciendo de ello un medio de comunicación a clientes y proveedores.

8

Ayudar a cumplir con la legislación e implantar en nuestros establecimientos la norma ISO 14001.

06_6

Guía Medioambiental para Proveedores y Subcontratas

Vincci Hoteles ha elaborado una guía dirigida a los proveedores y subcontratistas que consideramos ambientalmente relevantes para nuestro Sistema de Gestión, teniendo en cuenta el impacto que los productos o servicios que nos suministran pueden tener en el entorno.

Consideramos proveedores ambientalmente relevantes aquellos cuyo producto o servicio pueda tener una incidencia significativa en el medio ambiente y esté incluido en el siguiente listado:

- **Suministradores de productos químicos y sustancias peligrosas**
- **Empresas y servicios de transporte**
- **Servicios de limpieza y aplicadores de productos químicos**
- **Gestores de residuos**
- **Subcontratas de obra y/o empresas de mantenimiento industrial**



06_7

Próximos proyectos: horizonte sostenible

De acuerdo al Plan de Turismo Español horizonte 2020, en las agendas de turismo estarán, cada vez más presentes, aspectos como la eficiencia energética y el cambio climático. La Unión Europea ha formulado una serie de objetivos para el horizonte 2020 que se traducen en que el 20% de la energía primaria consumida en la UE proceda de fuentes renovables, se reduzcan las emisiones de CO2 en un 20% y se eleve el consumo de biocombustibles hasta el 10% del total de carburantes.

Estos objetivos se trasladan a los Estados miembros y a las empresas para reducir y hacer más eficientes sus consumos energéticos.

En todo caso, la adopción de medidas en materia de medio ambiente por parte del sector turístico vendrá determinada no sólo porque esté en la agenda política, sino sobre todo porque de una buena conservación del medio y de un uso eficiente de los recursos dependerá en definitiva el futuro del sector, tanto desde el punto de vista de la competitividad como por una mayor sensibilidad de la

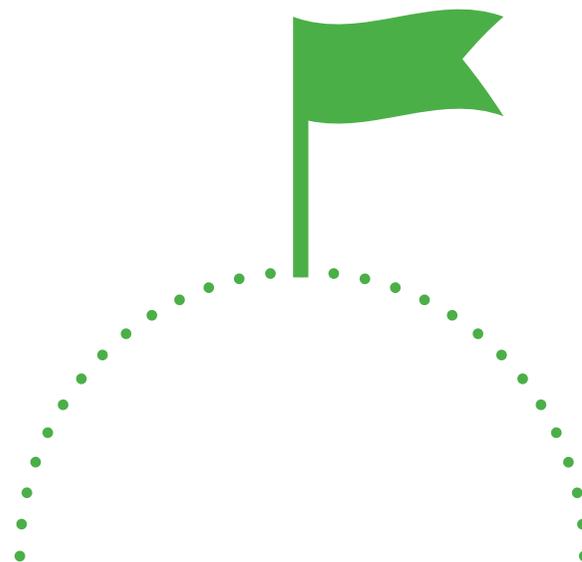
demanda que exigirá cada vez más la sostenibilidad económica, medioambiental y social en sus opciones de compra.

En línea con estas exigencias, en Vincci Hoteles asumimos que somos una parte fundamental de la industria que debe afianzar su oferta y reducir su impacto garantizando a nuestros clientes una oferta respetuosa con el entorno.

Nuestro sector utiliza como materia prima el medio y depende del consumo de recursos naturales, es por ello que esta industria tiene que hacer especial hincapié en el cuidado de: residuos, recursos hídricos, energía, vertidos y emisiones para una eficaz gestión a favor del Medio Ambiente.

La sostenibilidad aplicada a los hoteles aporta beneficios para al sector tanto por su atractivo, mejora de la rentabilidad y, en definitiva, la creación de espacios verdaderamente saludables para nuestro cliente interno (empleados) y externo (huéspedes).

La innovación en nuestro producto turístico, los hoteles, se materializa en procesos de creación de valor y de mejora continua dirigidos al cliente, a la mejora continua y experiencias que se le ofertan; pero también a la optimización de los procesos empresariales y a la preservación y sostenibilidad del entorno en el que desarrollamos nuestra actividad.





En Vincci Hoteles hemos incorporado una serie de criterios de sostenibilidad en las nuevas construcciones realizadas y en reformas de edificios ya existentes: consumos de agua, energía y materiales. Tenemos muy presente el cumplimiento tanto actual como futuro de las exigencias nacionales e internacionales en materia de sostenibilidad y eficiencia energética. En la anterior Memoria pudimos dar a conocer los hoteles Vincci BIT (Barcelona) y Vincci Albayzin (Granada). Seguimos trabajando en proyectos que contribuyan al desarrollo sostenible de una sociedad en constante evolución:

Vincci Gala

Trabajamos en la apertura de un nuevo hotel: el Vincci Gala. Prevista su apertura para el mes de marzo del 2014, será el tercer hotel de la compañía en Barcelona. Ubicado en pleno centro de Barcelona, en el número 32 de la Ronda de Sant Pere, a pocos metros de Las Ramblas, de Plaza Cataluña y Paseo de Gracia, principal zona comercial y cultural de la ciudad. Su emplazamiento en un edificio señorial neoclásico del año 1900 donde se respetan los elementos más característicos, como la escalera central o la fachada principal.

Un juego continuo de contrastes como dice el propio nombre que se le ha dado al establecimiento. Gala y su relación con Dalí como pareja dispar, extravagante y surrealista, ha sido determinante para la idea del proyecto. El arquitecto y coordinador de diseño e interiorismo, Gregor Mertens subraya que "se ha trabajado tanto en el interior con negro y dorado, luces y oscuros... El objetivo es dotar al espacio de ese toque

extravagante y elegante a la vez, como hacía el genial pintor".

Se trata de un caso destacado que ha llevado al Ayuntamiento de Barcelona a participar en su análisis como caso piloto dadas sus peculiaridades y el potencial del sector en clave de rehabilitación sostenible y mejora de la calidad del servicio turístico.

Desde el principio el proyecto se ha desarrollado bajo la aplicación de la norma ISO 14006 de Ecodiseño, por lo que se ha tenido en cuenta el análisis de los aspectos medioambientales más relevantes en función del uso, situación y posible sistema constructivo a utilizar en común acuerdo con el cliente, además de un proceso post obra de extracción de conclusiones para futuros proyectos. El proyecto aprovecha la iluminación natural a través de un lucernario al que acceden pasillos y vestíbulo. Por su parte, en el diseño de la fachada sur se adecuan las aberturas, dándoles un tamaño controlado a partir de un sistema modular de fachada ligera prefabricada (GRC) a la



vez que se han dispuesto elementos de protección solar en diferentes elementos de la misma (terrazas, aleros, brise-soleil de chapa estirada).

En los interiores se ha utilizado una tabiquería 100% prefabricada de Knauf. Las paredes entre habitaciones y la fachada posterior se ha utilizado un trasdosado con sistema autoportante compuesto de placa de yeso laminado de 2x12,5 mm de Knauf W112. Además, el proyecto ha conseguido a nivel acústico disfrutar de un aislamiento de 57 dB (7 dB por encima de la norma), a lo que hay que sumar que las placas Knauf utilizadas tiene la máxima calificación (A+) de Calidad Ambiental Interior de Edificios por emisiones de VOCs (según etiquetado y normativa francesa).

Para la selección de los productos se ha tenido en cuenta también la proximidad de las plantas de producción y la política medioambiental y de ecodiseño, que en el caso de Kanuf implica un reciclado de materiales del 20% aproximadamente en yeso y perfilaría.

El proyecto de interiores se ha preocupado por utilizar materiales reciclados que dispusieran de ecoetiqueta: Industrias Químicas Eurocolo (Ecolabel); Andreu World (Fsc); Tarkett, Egger, Roman Parquets (Formaldehido clase E1) y Mapei (GEV-EMICODE EC1). Los pavimentos (moqueta y parquets) así como los revestimientos (pinturas, vinilos y aplacados) tienen bajos índices VOCs.

Respecto a la iluminación, el mencionado lucernario ayuda a reducir la demanda de iluminación artificial, que a su vez es 100% de bajo consumo a partir de LEDs y fluorescentes de última generación, con detectores de presencia y un sistema de gestión y control centralizado. Con todas las medidas señaladas el edificio consigue una reducción del consumo de energía final del 71% respecto al edificio de referencia, con el consiguiente ahorro del 72% en emisiones de CO₂.

Trabajamos para la obtención de la máxima calificación energética. El hotel incorporará un sistema de climatización

de expansión directa centralizada por volumen refrigerante variable (VRV) alimentado por gas, que permitirá cubrir hasta el 95.6% de la demanda de ACS. Por ello, el sistema de ACS pasa de generar 21.043 kgCO₂ (con el sistema solar convencional complementado por caldera de gas) a tan sólo 1.336 kgCO₂ con VRV.

Nuevo hotel en Málaga

Vincci Hoteles abrirá en 2016 un nuevo hotel en Málaga con categoría cuatro estrellas.

Diseñado por el prestigioso arquitecto Rafael Moneo, único premio Pritzker de arquitectura español, ha diseñado este proyecto tanto a nivel arquitectónico como de interiorismo, con la espectacular luz malagueña como eje narrativo.

Un nuevo hotel construido teniendo en cuenta las mejores prácticas en cuanto a equipamiento y construcción sostenible.

INSTALACIONES TÉRMICAS

- Recuperadores de calor para ventilación de habitaciones de alto rendimiento.

MICROCOGENERACIÓN

- Motor de microgeneración, de 7,5 kW eléctricos y 22,9 kW térmicos, con rendimiento eléctrico 26,8% y rendimiento global 108,6%, empleando el calor residual para producción de agua caliente sanitaria.

ANILLO ENERGÉTICO

- Sistema de distribución de agua a unidades de condensación por agua mediante anillo energético de agua. Este sistema posibilita el trasvase de energía entre distintas zonas que demanden frío y calor simultáneamente, recuperándose energía.

- Para mantener la temperatura del anillo energético en su margen se emplean calderas de condensación y torres de refrigeración abiertas.

SISTEMA DE REFRIGERANTE VARIABLE CON RECUPERACIÓN DE CALOR

- Este sistema además de adaptarse a la demanda real permite recuperar energía entre distintas fachadas que demanden frío y calor simultáneamente, siendo estas abastecidas por una unidad de refrigerante variable.

ILUMINACIÓN

- Luminarias LED en zonas de alto uso de iluminación.

CONTROL

- Control de iluminación KNX, dotado de sensores de movimiento, luminosidad.

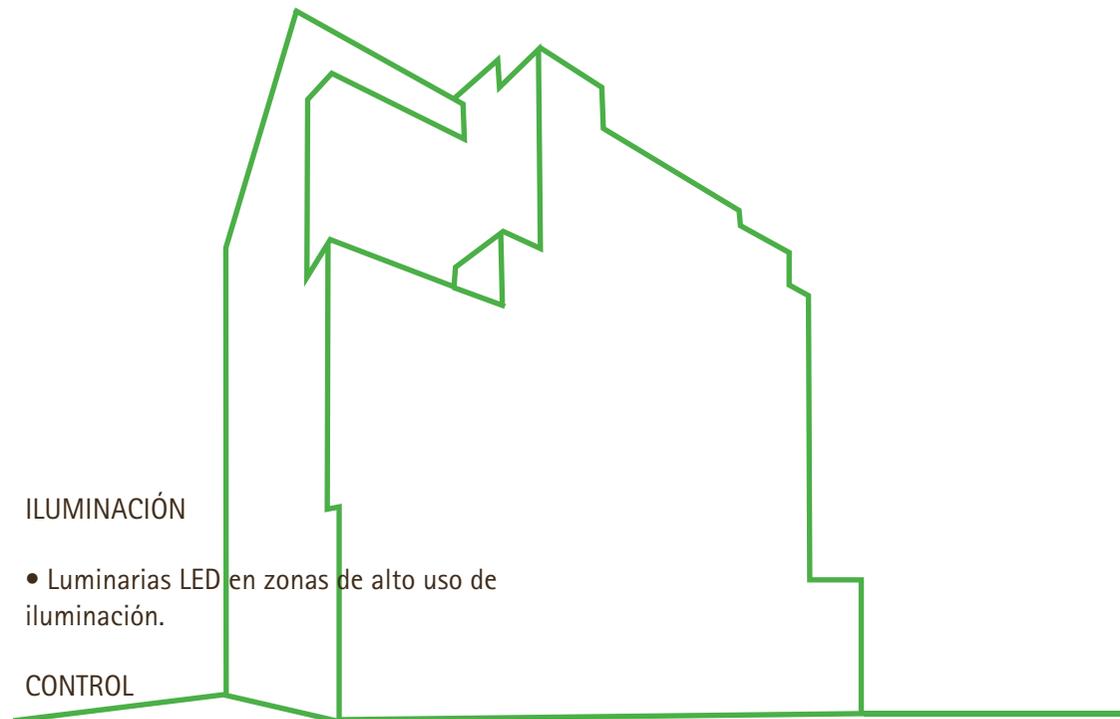
INSTALACIÓN SOLAR FOTOVOLTAICA

- Instalación solar fotovoltaica en hotel, capaz de producir una potencia pico eléctrica de 8,2 kWp.

OTRAS MEDIDAS

Además de las medidas anteriores también se consideran las siguientes:

- Contactos magnéticos en las ventanas para apagado automático de climatización
- Caudal de agua y aire variable para adaptar el funcionamiento a los caudales necesarios
- Ventilación controlada por zona de CO₂ en zonas de gran ocupación como Foyer, Buffet, Salón, Vestíbulo.



06_8

Productos biodegradables limpieza

Una diferencia más allá del slogan comercial y la etiqueta verde.

En Vincci Hoteles trabajamos con productos de limpieza biodegradables, productos en menos complejos y fácilmente asimilables.

Cumpliendo la legislación vigente al respecto, Directivas CEE/82/242 y CEE/91/325, los productos de limpieza biodegradables contribuyen al equilibrio ecológico ya que permiten que los organismos vivos actúen sobre el producto, permitiendo que se reintegre a la naturaleza sin contaminar el ambiente descomponiéndose por acción biológica. Una solución segura y saludable que además genera, una vez terminada su utilización, menos envases contaminados pudiéndose segregar con los envases comunes.

Productos en formato concentrado que disminuyen la cantidad de envases y residuos generados. Además, nos ayuda a optimizar el espacio en nuestros almacenes y reducir las emisiones de CO2 en su transporte.

Además, contamos con un sistema de dosificación que nos permite, simplemente pulsando un botón, conseguir la proporción deseada de producto. De esta manera, evitamos al usuario todo contacto químico, haciendo un manejo seguro y sin riesgos.



06_9

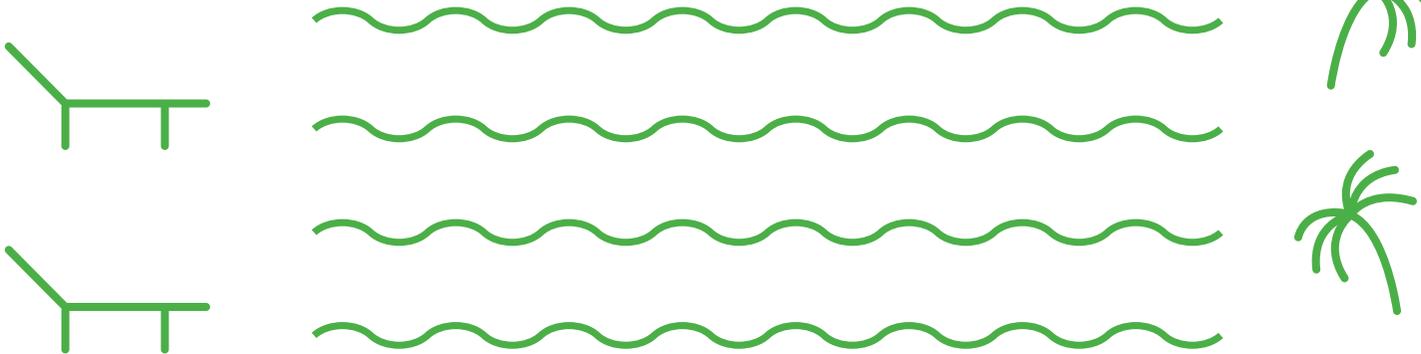
Cloradores salinos en nuestras piscinas

En nuestras piscinas contamos con cloradores salinos. Esta técnica hace pasar el agua, ligeramente salada, por unas láminas de titanio (electrodos). Cuando el agua salada pasa por los electrodos, la sal (cloruro sódico) se convierte en un desinfectante activo, el hipoclorito sódico, que destruye algas, bacterias y hongos. Este desinfectante se reconvierte en sal, volviendo de esta forma a renovarse el ciclo sin que se produzcan pérdidas de este elemento natural.

Saludable: evita los trastornos oculares y dermatológicos a la par que permite una doble desinfección. El agua salina inhibe la formación de bacterias y algas, su baja concentración salina, similar a la del cuerpo humano e inferior a la lágrima del ojo, evita los trastornos oculares y dermatológicos producidos por el sistema tradicional.

Seguro: evita los riesgos de la inadecuada utilización de productos químicos. No utiliza productos químicos, salvo en las aguas duras en las que se utiliza aminoradores de pH, por lo que no hay riesgo de intoxicación. La única materia prima utilizada es la sal lo cual elimina el riesgo de incendio o explosión.

Respetuoso: se reciclan todos los elementos, se utilizan dos elementos naturales: agua y sal, no contaminantes y respetuoso. Además permite el reciclaje de ambos elementos: el agua, a través de la depuración en un circuito cerrado, siempre se utiliza la misma. Y la sal, después de la descomposición de la misma a través de la electrólisis para la desinfección del agua en el vaso de la piscina, los elementos generados (oxígeno e hipoclorito) vuelven a recombinarse reconvirtiéndose nuevamente en sal y agua, y así sucesivamente. Optimizado: su consumo equivale a una bombilla de bajo consumo y sin necesidad de vaciar la piscina. El agua de la piscina puede mantenerse siempre, sin necesidad de cambiarla, excepto por las renovaciones habituales de uso, evaporación, etc.



06_10

Sustitución de combustibles fósiles por energías renovables y tecnologías con bajas emisiones de carbono

El sector energético es responsable de dos tercios de las emisiones de gases de efecto invernadero. Incrementar la energía proveniente de fuentes renovables reduce los riesgos del incremento y volatilidad en el precio de los combustibles fósiles, además de tener beneficios de mitigación. Invertimos en fuentes de energía limpia y con mejoras en la eficiencia: Más del 50% (14 de 26) de nuestros hoteles cuentan con placas solares en sus instalaciones.

El Sol, fuente de vida y de energía, es una alternativa a los combustibles fósiles. Nuestro país, por su privilegiada situación y climatología, es un entorno perfecto para aprovechar esta fuente de energía gratuita, limpia e inagotable.

Aire: no requiere ningún tipo de combustión, por lo que no se produce polución ni emisiones de CO2 que favorezcan el efecto invernadero.

Suelo: no produce ni contaminantes ni vertidos por lo que no se alteran las características físico químicas del suelo.

Paisaje: ofrecen distintas posibilidades de integración en el paisaje por lo que minimiza su impacto visual. Se integra fácilmente en las construcciones nuevas o existentes además, en gran parte de los casos, se pueden integrar en los tejados de las viviendas.

Ruidos: absolutamente silencioso, sin contaminación acústica.



«Nuestro compromiso por el Medio Ambiente pasa por la reducción de nuestro impacto ambiental. Basado en la utilización de placas solares para el sistema de agua caliente sanitaria, la racionalización del consumo de energía, la comunicación directa con nuestros clientes para fomentar su participación además de la formación de nuestro personal y su sensibilización.»

Diego Torrejón. Coordinador de Calidad y Medio Ambiente, Vincci Costa Golf (Chiclana de la Frontera, Cádiz)

De acuerdo a los datos proporcionados por nuestro proveedor, el origen de la producción de energía eléctrica que consumimos en Vincci Hoteles es mayoritariamente (31.7% del total) renovable.

En línea con estas actuaciones, hemos cambiado todas las calderas de gasoil de nuestro hotel Vincci Selección Rumaykiyya a propano.

El gas propano es un gas licuado del petróleo (GLP), igual que el gas butano. Es un gas incoloro, inodoro e inerte a temperatura ambiente. Se encuentra en yacimientos petrolíferos y también en bolsas de gas natural.

Este cambio aumenta el ahorro y la eficiencia en las instalaciones. Si comparamos la eficiencia del gasoil y el propano, el gas propano como combustible para calefacción es un 30% más eficiente que el gasóleo. Calderas más eficientes, con un consumo menor que las de gasóleo, con importantes mejoras tanto en la limpieza como la emisión de humos.

Calderas más eficientes y placas solares

Las calderas con funcionamiento a base de gasoil producen mayores olores y gases contaminantes así como dejan restos tras la combustión que hay que limpiar cada cierto tiempo para su buen mantenimiento. Además, a las calderas de propano se les estima una vida útil mayor y un menor tamaño para la misma capacidad.

Estas calderas de propano emiten un 70% menos de gases contaminantes como el dióxido de carbono (CO₂) y el óxido de nitrógeno (NO_x). Además parte de los gases emitidos los reutiliza mejorando la eficacia y eficiencia de la máquina pues aportan energía extra



06_11

La eficiencia energética

La reducción del consumo implica tanto el ahorro energético como de las emisiones que afectan al Medio Ambiente. Para controlar el consumo energético es indispensable un control continuo y una gestión adecuada de la información. Un SGA como el que tenemos implantado en todos nuestros hoteles certificados es la herramienta para ello.

No existe energía más barata y limpia que aquella que no se consume:

- Reducción del consumo energético
- Uso de equipos eficientes
- Consumo de electricidad de origen renovable

En 2013 hemos optimizado la potencia eléctrica en todos los hoteles. Con esta medida ajustamos la potencia al uso real de las instalaciones adaptándola a las necesidades de cada inmueble. Un estudio encargado a nuestra compañía de suministro. Con la ayuda de maxímetros hemos obtenido los valores máximos de potencia eléctrica demandada durante el periodo de tiempo analizado.

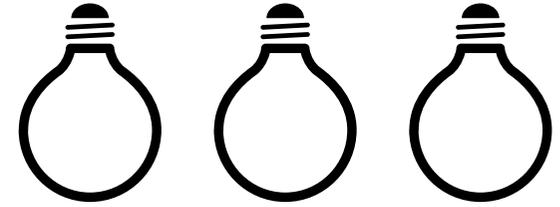
Beneficios

- Se ajusta la potencia al uso real
- Se eliminan ineficiencias
- Se eliminan penalizaciones

El modo más limpio, rápido y económico de disminuir nuestro consumo energético y reducir las emisiones.



Lutron: energía adaptada a las necesidades requeridas optimizando los consumos.



Un sistema de control de iluminación que incorpora el control de todos los circuitos de iluminación, conmutados y regulados, interiores y exteriores en un sencillo sistema. Estos circuitos pueden funcionar automáticamente siguiendo programas de funcionamiento diarios y/o manualmente a través de unidades de control de pared intuitivas.

Las necesidades de iluminación para cada área se programan en el sistema de acuerdo con el programa de funcionamiento diario. Según transcurre el día, se despliegan automáticamente los patrones de iluminación a través del reloj horario integrado, creando el entorno de iluminación ideal para cualquier ambiente en cada espacio, sin perder la flexibilidad que proporciona la posibilidad de cambiar los programas temporalmente.

Mediante el control de luz, brindamos la elección de distintos ambientes en cada estancia a través de la creación de escenas. Nuestros clientes pueden ajustar los ambientes con unos tiempos de transición a partir de 0-59 segundos y de 1-60 minutos. El esquema de las escenas cubre los cuatro supuestos usualmente preferidos en este tipo de estancias: 'Bienvenida' 'Buenos Días', 'Relax' y 'Lectura'.

- + DISEÑO
- + CONTROL
- + RENDIMIENTO

El **27%**
(7 de 26) de
nuestros hoteles
cuentan el
sistema Lutron

06_12

Aspectos ambientales

Los responsables de Calidad y Medio Ambiente, conjuntamente con la Dirección de los hoteles, analizan los aspectos derivados de las actividades diarias desarrolladas en cada hotel sobre las que se tiene un control total (directos) o, al menos, influencia en su gestión (indirectos). Estos aspectos pueden darse en condiciones normales (situación habitual) o anormales (situación imprevista y puntual). Asimismo los derivados de situaciones de emergencia (potenciales o de emergencia).

Una vez identificados y evaluados los aspectos ambientales, determina aquellos que tienen o pueden tener un impacto ambiental significativo. No obstante, los evaluados como una baja significancia son igualmente tenidos en cuenta estableciéndose objetivos y metas para todos ellos.

De acuerdo al procedimiento de cadena, todos los indicadores se han calculado partiendo de los protocolos específicos de cálculo con el fin de homogeneizar criterios. Como mínimo deberán considerarse los siguientes:

- Consumo de recursos: agua, energía y materias primas
- Consumos de productos químicos
- Emisiones a la atmósfera: gases y olores
- Vertidos de aguas residuales
- Generación de Residuos no peligrosos y peligrosos
- Generación de Ruidos

Igualmente, disponemos de Fichas de Emergencia en las que se explica cómo proceder en el caso de que ocurran:

- Incendios
- Explosiones de gas
- Inundaciones
- Derrames de Productos Químicos
- Emisiones de Gases de Efecto Invernadero (R22)
- Derrames de Combustible

Se deben establecer y mantener procedimientos para identificar y responder a accidentes y situaciones de emergencia, y para prevenir o reducir los impactos medioambientales que pudieran derivarse.





Aceite comestible

Reciclamos el aceite alimentario que se ha convertido en residuo, nuestro gestor lo transforma en una nueva materia prima: biodiésel, una alternativa a los combustibles fósiles.

El cambio de aceite, una práctica diaria y necesaria para cumplir con las normas de sanidad debido a su deterioro. De esta manera, evitamos la contaminación, el atasco de cañerías, la propagación de plagas y los malos olores de su descomposición. Asimismo facilita el trabajo de las depuradoras de aguas residuales.

Para conseguir un dato más aproximado en relación a nuestro desempeño en el reciclaje de este tipo de residuo cruzamos los datos con el aceite comprado por establecimiento.

Ha disminuido el ratio de reciclaje de aceite por lo que consideramos

importante aumentarlo teniendo en cuenta (como dato aportado por el gestor) que el aceite de girasol tiende a una evaporación mayor durante su utilización por lo que se reduce la posibilidad de su reciclaje. Creemos fundamental el papel del personal de cocina por lo que incorporamos como objetivo la preparación de material de sensibilización/formación para mejorar su segregación en las cocinas. Igualmente, queremos potenciar la comunicación en esta materia a través de referencias en redes sociales y material divulgativo sobre los beneficios de esta práctica para los clientes en restaurante.

Establecemos como objetivo anual el objetivo de conseguir el reciclaje del 70% del aceite comprado en todos nuestros hoteles



Emisiones

El correcto mantenimiento de instalaciones de climatización en los centros, así como las analíticas oficiales periódicas en los focos contaminantes confirman nuestro cumplimiento con los parámetros legales.

Las emisiones producidas por las calderas son altamente contaminantes por lo que, a favor de una correcta gestión de dichas emisiones, se deben realizar labores de mantenimiento. Una caldera mal ajustada puede generar un sobre consumo del 15%.

La revisión de los equipos de aire acondicionado y refrigeración (cámaras frigoríficas, neveras, etc.) evitan emisiones a la atmósfera de los gases CFC (gases refrigerantes) cuya liberación destruye la capa de ozono.



Ruido

Un aspecto a tener en cuenta ya que incide en la calidad de vida y además puede provocar efectos nocivos sobre la salud.

En Vincci Hoteles controlamos el ruido de nuestras instalaciones con una comprobación periódica del correcto funcionamiento de las máquinas. También prestamos especial atención a los equipos que producen vibraciones.



Papel

Fomentaremos la reducción en la compra de papel, así como para 2014, evaluaremos con el Departamento de Explotación el cambio en la tipología de papel comprado (actualmente común a nivel cadena: "Papel Impega 500 hojas budget A4 80gr") para reducir su gramaje e incorporar papel con criterios sostenibles (FSC) así como la Eco-Label europea. Etiqueta otorgada a los productos que garantizan un alto nivel de protección ambiental, fomentando la gestión sostenible de los bosques, la reducción de la contaminación del agua y el aire, la separación de materiales reciclables a lo largo de su ciclo de vida.

Promovemos a nivel interno la reducción del consumo de papel en sus comunicaciones, a través de la implantación de sistemas de comunicación on line que evitan la impresión de factura, cartas y notificaciones diversas. Por ejemplo, para la gestión de las nóminas utilizamos el sistema de buzón virtual. Un medio que permite ahorrar papel siendo utilizado por el 60% de nuestros empleados que reciben la nómina en este formato.

La facturación electrónica ha supuesto la digitalización de la información integrando el software de gestión PMS lo que agiliza la interconexión con nuestros clientes y proveedores. Agiliza la gestión de los procesos de compras, administración y facturación (estadísticas, gestión de existencias,

sistemas de conciliación de facturas, soporte integrado de múltiples tipos de transacción, etc).

Una medida que, desde su implantación en 2011, tiene dos fines claros: ahorro de papel y mejora de nuestros procesos (simplifica las tareas, facilita el control interno, ahorro espacio para archivo, reduce costes financieros).



Vertidos

Gran parte de nuestros vertidos son asimilables a los domésticos mientras que, los que son más complejos, cuentan con planes de mantenimiento y sistemas de control de vertido, de acuerdo a los requisitos legales aplicables.

Asimismo, gran parte de nuestros hoteles cuentan con decantadores/ separadores de grasas. Este equipamiento es un recipiente estanco que receptiona las aguas grises generadas separando los elementos por decantación. De esta forma se segregan los sólidos más pesados, las grasas y detergentes pudiendo eliminarlos separadamente y evitando su salida a la red común de alcantarillado.



Residuos peligrosos y no peligrosos

La Comisión Europea ha establecido como objetivo el aumentar el reciclado / reutilización de residuos urbanos hasta el 70% en 2030 y reducir la generación de residuos de alimentos en un 30% en 2025.

Vincci Hoteles viene trabajando desde hace algunos años en la segregación y valorización de los residuos que generamos. Tanto en nuestros hoteles como en las Oficinas Centrales separamos y organizamos los residuos para su recogida selectiva y facilitando su gestión responsable.

En Vincci Hoteles gestionamos de manera responsable nuestros residuos por lo que disponemos tanto de contratos con empresas autorizadas como recogida municipal para gestionarlos adecuadamente.

Optimizamos el proceso y aseguramos la idoneidad del gestor mediante la centralización de los contratos.

La correcta segregación de los residuos es prioritaria para un reciclaje óptimo por lo que se trabaja en la concienciación por medio de carteles en los cuartos de residuos y elaboración de buenas prácticas específicas para ello. No olvidamos que el factor humano es clave ya que, con su aptitud y actitud, inciden de manera directa en su manipulación.

Por ejemplo, en nuestro hotel Vincci Selección Buenavista Golf&Spa (Tenerife) convertimos en compost los restos de poda y fibras vegetales de nuestras amplias zonas verdes. Incorporamos este tipo de nuevas prácticas orientadas a la obtención de

productos sanos, con menor aplicación de productos fitosanitarios y con un alta contenido en materia orgánica y componente húmicos.

Recuperamos un residuo (restos de poda), que en muchos casos es hospedero e inóculo de plagas convirtiéndolo en un recurso (compost) obteniendo una materia orgánica de calidad que incorporada posteriormente al terreno mejora la estructura y la biología del suelo



Consumo de recursos

Se han elaborado comunicados internos, carteles y manual de buenas prácticas para fomentar el consumo optimizado de recursos en cada uno de los departamentos del hotel.

Los equipos e instalaciones relacionadas con estos aspectos se revisan de acuerdo a lo indicado en nuestro Plan de Mantenimiento con labores diarias, semanales y mensuales en todas las instalaciones de nuestros establecimientos.

Nuestro Departamento de Obras y Mantenimiento analiza y mide las necesidades de cada hotel para determinar las medidas a adoptar y su inversión. Un ciclo constante de monitorización, control y ajuste en pro de la mejora continua. Buscamos el control óptimo, más eficiente y sostenible, de nuestras instalaciones y los recursos en ellas empleados.

El consumo responsable de recursos naturales es fundamental no sólo por el ahorro de coste sino por su limitación.

Agua

Se han mejorado los datos sobre el consumo de agua pudiendo analizar la información diferenciando por tipología de hotel: vacacional y urbano.

Si consideramos los datos del conjunto de hoteles (urbanos y vacacionales), aumenta el ratio por habitación ocupada por primera vez desde 2009. El ratio hasta la fecha había sido estable siendo de 0,29 m³/hab.

Si hacemos el análisis considerando la tipología de hotel, los datos nos muestran una reducción paulatina desde el año 2009 en los hoteles vacacionales. Esta tipología de hotel ha disminuido en un 8,65% el consumo de agua por habitación ocupada si consideramos el periodo de 2009 a 2013. Anualmente, el mayor descenso en el ratio (7,69%) fue entre los años 2009 y 2010. Sufriendo un

repunte del 3,03% en el año 2011. Desde esta fecha, 2011, hasta la actualidad, se mantiene una bajada constante entorno al 2%.

Sin embargo, si nos fijamos en el ratio de los hoteles urbanos, éste se mantiene constante desde 2009 a 2012 siendo en 2013 cuando aumenta en un 3,33%. Por mes, agosto vuelve a ser el mes con mayor consumo. Por el contrario, el mes de septiembre de 2013 es el de menor consumo de los últimos tres años.

Luz

En el cómputo de cadena, el consumo de KWh por habitación ocupada disminuye de manera constante desde 2009, únicamente con la excepción de la subida del ratio en 2012. La mayor bajada se produce precisamente este 2013 con un descenso del 5,27%.

En cuanto a la distribución mensual del consumo, julio y agosto aglutinan el mayor consumo. Sin embargo, hay dos periodos marcados de menor consumo que son los periodos comprendidos entre febrero – mayo y septiembre – noviembre.

Gas natural

El ratio de gas natural por habitación ocupada sufre altibajos desde 2009. A excepción del año 2011 (13,38 kwh/hab), se mantiene un ratio de 15 kwh/hab para el resto del periodo.

La tendencia mensual se mantiene año tras año, siendo el periodo valle entre los meses de mayo a septiembre. Lo mismo ocurre para el consumo donde destaca la subida respecto a otros años de marzo y diciembre 2013.

Propano

Descenso anual en el ratio por habitación ocupada desde 2009 hasta 2011, habiendo una subida del 6,12% en 2012. Precisamente este 2013 se ha llevado a cabo la bajada más importante en el ratio desde 2009 siendo de un 15,29%.

Mensualmente, los primeros tres meses del 2013 fueron los de menor ratio de los últimos cuatro años. Por el contrario, el mes de diciembre fue el de mayor consumo por habitación ocupada. La tendencia se mantiene siendo el periodo valle en los meses de julio, agosto, septiembre y octubre.

06_13

Movilidad sostenible

El volumen de vehículos aumenta continuamente debido al estilo de vida que seguimos. La movilidad sostenible implica la reducción del peso del vehículo privado como medio de transporte y del petróleo como fuente de energía. Un modo de transporte sencillo, ligero, ecológico y silencioso para recorrer la ciudad de una manera saludable.



El 50% de nuestros hoteles cuentan con oferta de alquiler de bicicletas (convencionales o eléctricas).

06_14

Revisión cumplimiento legislación

Al menos dos veces al año realizamos una revisión del cumplimiento de los requisitos legales aplicables a nuestros centros en función de la normativa local, autonómica, nacional y europea que les afecta. Este proceso sirve para conocer en todo momento la legislación que nos afecta y cotejar su cumplimiento.

Los requisitos legales de aplicación y cualquier otro requisito de carácter medioambiental que suscribamos, deben ser identificados, accesibles y permanecer actualizados ya que el desconocimiento de la ley no exime de su cumplimiento. Vincci Hoteles no ha recibido ninguna multa o sanción por incumplimiento de leyes y regulaciones en 2013.



06_15

Objetivos medioambientales

Siempre debemos tener claro hacia dónde nos dirigen nuestros pasos en lo referente al medio ambiente y los objetivos que nos planteamos. Para alcanzar los objetivos y metas que nos marcamos, es necesario establecer y mantener al día un programa que permita lograrlos.

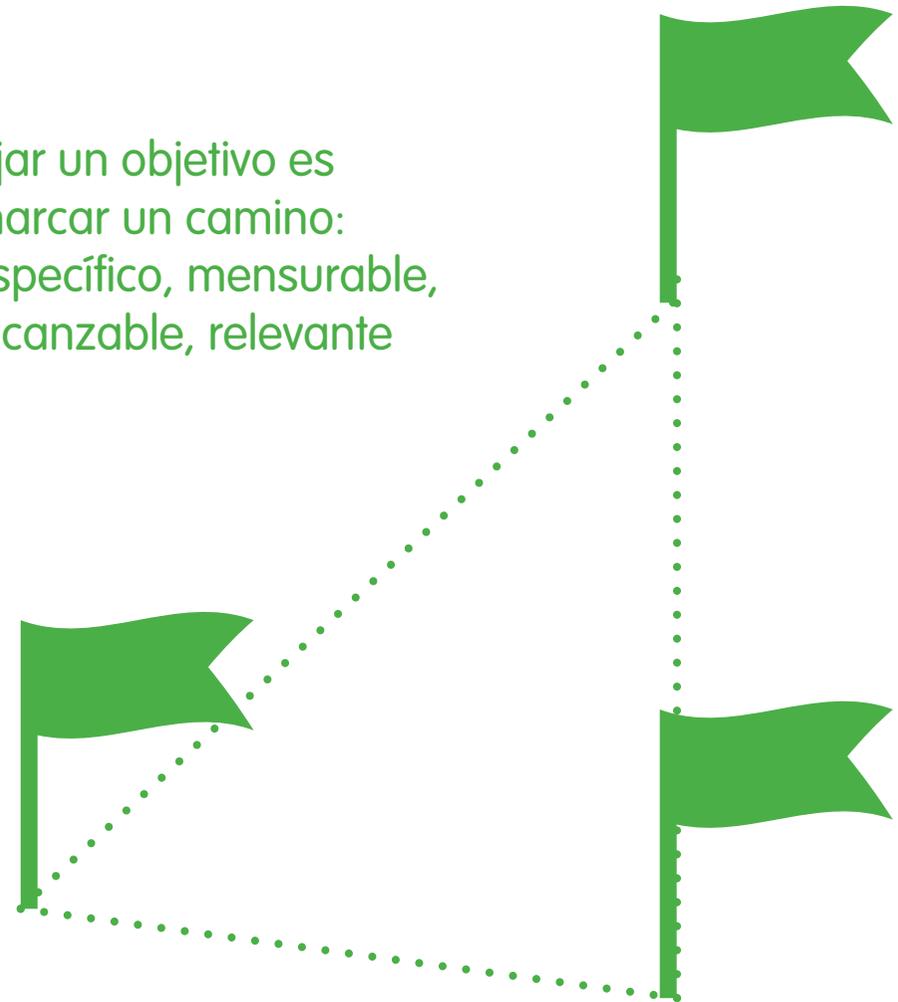
Revisamos y evaluamos periódicamente nuestro Sistema de Gestión Ambiental con el fin de identificar y poner en práctica las oportunidades de mejora continua, cuyo ritmo de aplicación y extensión es determinado por la Organización a la vista de factores económicos y otras circunstancias.

Vincci Hoteles establece anualmente objetivos y metas tanto a nivel cadena como individualmente en cada hotel. Los objetivos nos ayudan a alcanzar los compromisos contenidos en nuestra Política tomando las acciones necesarias para optimizar el rendimiento y minimizar el impacto de nuestra actividad sobre el Medio Ambiente.

Cada objetivo lleva unido una serie de indicadores asociados que se revisan periódicamente como herramienta de medición. Ello nos permite hacer seguimiento de su evolución y poder tomar medidas preventivas/correctoras de las desviaciones que se puedan producir.

En cuanto a los objetivos, se propusieron 21 de los cuales se han cumplido 9. Otros 5 están en proceso y 7 no se han conseguido, algunos de los cuales se han pasado como nuevos objetivos para 2014. Objetivos que conllevan el trabajo conjunto con otros departamentos como Recursos Humanos, Marketing, Comercial o Sistemas.

Fijar un objetivo es marcar un camino: específico, mensurable, alcanzable, relevante



Objetivo ambiental

Fin ambiental de carácter general coherente con la política ambiental que una organización establece.

Meta ambiental

Requisito de desempeño detallado aplicable a la organización o a partes de ella que tiene su origen en los objetivos ambientales y que es necesario establecer y cumplir para alcanzar dichos objetivos.



07

Compromiso con nuestros clientes

- _1_ Calidad experiencial y cultura del detalle
- _2_ Nuestros clientes
- _3_ Escuchamos y damos respuesta
- _4_ Comunicación con nuestros clientes y medios

La experiencia de nuestros clientes constituye uno de los pilares de nuestra estrategia. Conocer sus necesidades y expectativas para no solo cumplirlas sino superarlas.

Vincci Hoteles tiene un compromiso con la calidad y la garantía de un servicio excelente. Lograrlo supone un reto permanente y una dedicación por parte de todos ya que engloba a todos y cada uno de los procesos que se desarrollan en nuestra organización. Un compromiso global que incluye actuaciones de control y mejora en todas las fases del servicio.

Asimismo, es parte del compromiso individual de cada miembro del equipo el orientar sus esfuerzos a este objetivo

Tratamos de ofrecer un valor añadido a la experiencia del cliente elaborando una experiencia turística que se diferencie del resto y nos posiciona como compañía líder

Emoción

- + vivencia personal
- + producto turístico
- + satisfacción cliente

Excelencia en la relación con el cliente: un servicio de calidad, cercano y personalizado.



07_1

Calidad experiencial y cultura del detalle

Los esfuerzos realizados en marketing y comercialización pierden efectividad si el producto ofrecido finalmente no responde a las expectativas generadas

La generalización de la cultura del detalle unida a la eficiencia del servicio impulsa el incremento de la satisfacción del cliente.

Siendo imprescindible para nuestro progreso crea un valor añadido fundamental para nuestro producto. En un mercado tan dinámico, competitivo y complejo como el actual, la competencia hace que los precios se igualen y que sea la Calidad quien marque la diferencia para el cliente, a la hora de tomar la decisión final en su proceso de compra, y para el tour operador, al pensar en la contratación de la cadena. Por lo que, la Calidad se convierte en una herramienta poderosa para crear valor y hacer atractivo nuestro producto.

Supone una mejora continua, proponiéndonos retos y logrando avances para que nuestro servicio sea cada vez

mejor y adaptado a las necesidades del cliente. Es necesario reconocer los problemas que surgen en nuestro trabajo y buscar su resolución. El progreso es imposible sin la facultad de admitir los errores, tenemos que reconocer esa necesidad de mejora. En definitiva, lograr procesos cada vez más eficientes con un desempeño personal más eficaz.

Nuestro compromiso con la Calidad se basa en algunos aspectos tan importantes como la evaluación y gestión de los riesgos a través de:

Auditorias

Al menos una vez al año, realizamos auditorías tanto internas (realizada por miembros de la propia organización o por otras personas que actúan de parte de ésta para fines internos) como externas (llevada a cabo por organizaciones competentes de certificación para obtener la certificación del sistema de gestión) para determinar las discrepancias con lo exigido.

Tanto en materia de Calidad, Económico-Financieras, Seguridad Alimentaria, Prevención de Riesgos Laborales, LOPD y Medio Ambiente garantizan el cumplimiento de los requisitos tanto de la Compañía como legales que apliquen. Se revisan todas las áreas relacionadas con el Sistema, los protocolos implantados, la higiene, las buenas prácticas en el puesto de trabajo así como los diferentes aspectos medioambientales regulados por la legislación vigente.

Es el medio para verificar que estamos realizando el trabajo conforme a lo establecido y estandarizado a nivel cadena. Gracias a ellas detectamos las deficiencias para corregir y adecuar el Sistema avanzando hacia la mejora continua de nuestra organización.



“En esta línea sostenible, Vincci Hoteles tiene siempre presente el concepto de protección medioambiental a la hora de realizar inversiones y, por supuesto, en las próximas aperturas. También a la hora de elegir proveedores o ciertos productos que generen menos residuos y tengan este mismo objetivo de gestión sostenible.”

Sonia Monerri, Coordinadora Calidad y Medio Ambiente (Vincci Lys / Vincci Palace)

Controles de sanidad e higiene

Conocemos y aplicamos las técnicas necesarias para controlar y eliminar los factores que pueden suponer un riesgo para la salud de nuestros clientes y empleados. La higiene y los análisis son claves en piscinas, agua de consumo humano y desinfección de aljibes abriendo las incidencias que se detecten y disponiendo medidas correctoras y/o preventivas según cada caso.

APPCC

Realizamos un control exhaustivo de toda la cadena alimentaria para ofrecer el mejor producto. Contamos con un extenso sistema de análisis de puntos críticos que hemos implantado en todos y cada uno de nuestros hoteles. Esto nos permite garantizar que nuestros servicios de comida y catering son seguros y de la mayor calidad posible.

Este sistema conlleva una implantación de prácticas de higiene, un programa de limpieza y desinfección exhaustivo, control de plagas, trazabilidad y control

de recepción de alimentos así como control de temperaturas y homologación de proveedores.

Las revisiones de la maquinaria y utensilios de trabajo, superficies y cámaras nos aseguran la inocuidad de los alimentos.

Un proceso que asegura unas condiciones óptimas de sus propiedades organolépticas, embalajes, temperaturas y condiciones de transporte en toda la cadena alimentaria hasta que llega a la mesa de nuestro cliente.

2009	91,2/100
2010	88,9/100
2011	88,3/100
2012	89,0/100
2013	88,4/100

De acuerdo a los resultados de nuestras auditorías internas en materia de APPCC (Análisis de Peligros y Puntos de Control Crítico) nuestros hoteles cuentan con una puntuación media de 88,4/100. Ello supone una bajada de 0,6 respecto al año anterior (89,0/100) sin bajar nunca de 88/100 en los últimos 5 años. Asimismo, la puntuación de nuestros hoteles supera en 3 puntos a la competencia analizada.

Valor añadido frente al precio

La diferenciación frente a la estandarización

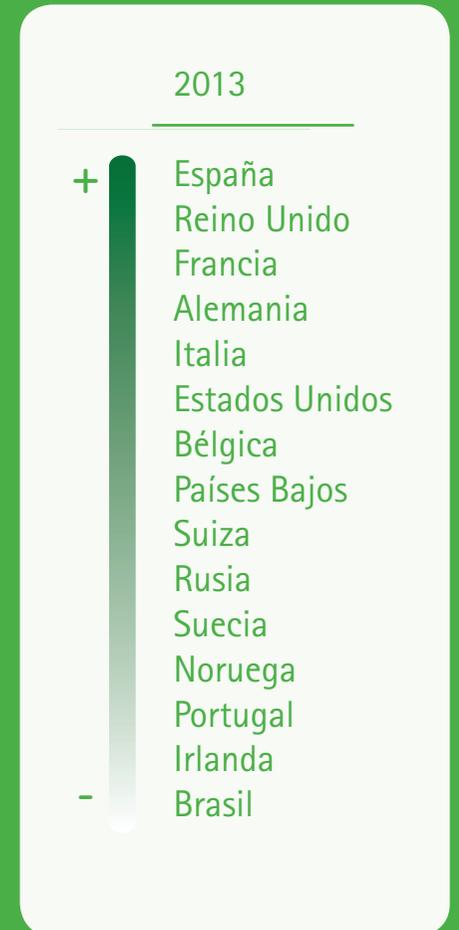
La rentabilidad frente al volumen

07_2

Nuestros clientes



En 2013, Vincci Hoteles ha alojado un total de 1.045.224 clientes. Con más de 190 nacionalidades alojadas, las 15 principales son:



15 principales nacionalidades

07_3

Escuchamos y damos respuesta

Vemos necesario mantener una comunicación permanente con nuestros clientes y conocer su experiencia con nosotros. Contamos con un modelo de escucha del cliente para conocer sus gustos y centrar nuestros esfuerzos en su satisfacción, clave de nuestro éxito a largo plazo.

Disponemos de varios canales de comunicación para gestionar consultas, quejas y reclamaciones. Damos respuesta a todo aquello que se nos transmite. El cliente puede realizarlo directamente en el hotel durante su estancia, de vuelta en casa y contactando con el Departamento de Calidad de nuestras Oficinas Centrales. En este último caso, a fin de poder dar la contestación más precisa, se contacta con el hotel/departamento afectado. Un compromiso que no se concentra solo en el Área de Calidad sino que incluye la responsabilidad de todos los departamentos para adaptar y convertir esa aportación en un recurso de mejora.

No olvidemos que "aquello que no se puede medir, no se puede mejorar". Por un lado, de los errores tenemos que aprender y, por otro, los aciertos se deben reconocer. Somos prestadores de una serie de servicios por los que nos debemos preocupar y mejorar día a día. La satisfacción del cliente es un ámbito de gestión al que dedicamos numerosos esfuerzos, y conocer los resultados de nuestro desempeño es fundamental para:

1

Identificar los aspectos de nuestro servicio que, a juicio de sus destinatarios -nuestros clientes-, necesitan ser mejorados.

2

Favorecer la comunicación con nuestros clientes y su participación activa en la mejora continua de nuestro producto.

3

Una vía de comunicación disponible desde cualquier lugar y en cualquier momento que nos permite ayudar a nuestros clientes a disfrutar plenamente de su estancia.

Los canales sociales nos permiten una conexión en tiempo real con el cliente. La escucha activa y participación en cada uno de ellos genera oportunidades para nuestro servicio. Es parte de nuestra dedicación diaria con la excelencia en el trabajo y transparencia en nuestra comunicación.

Encuesta corporativa de satisfacción: online, papel y QR

La encuesta es de las primeras etapas del desarrollo de nuestro análisis y con ellas recogemos datos que nos ayudan para establecer futuros cambios y mejoras.

Ponemos a disposición de nuestros clientes encuestas en formato papel en habitaciones y recepciones de nuestros establecimientos, además, a través del correo electrónico de nuestros clientes enviamos un cuestionario al finalizar su estancia.

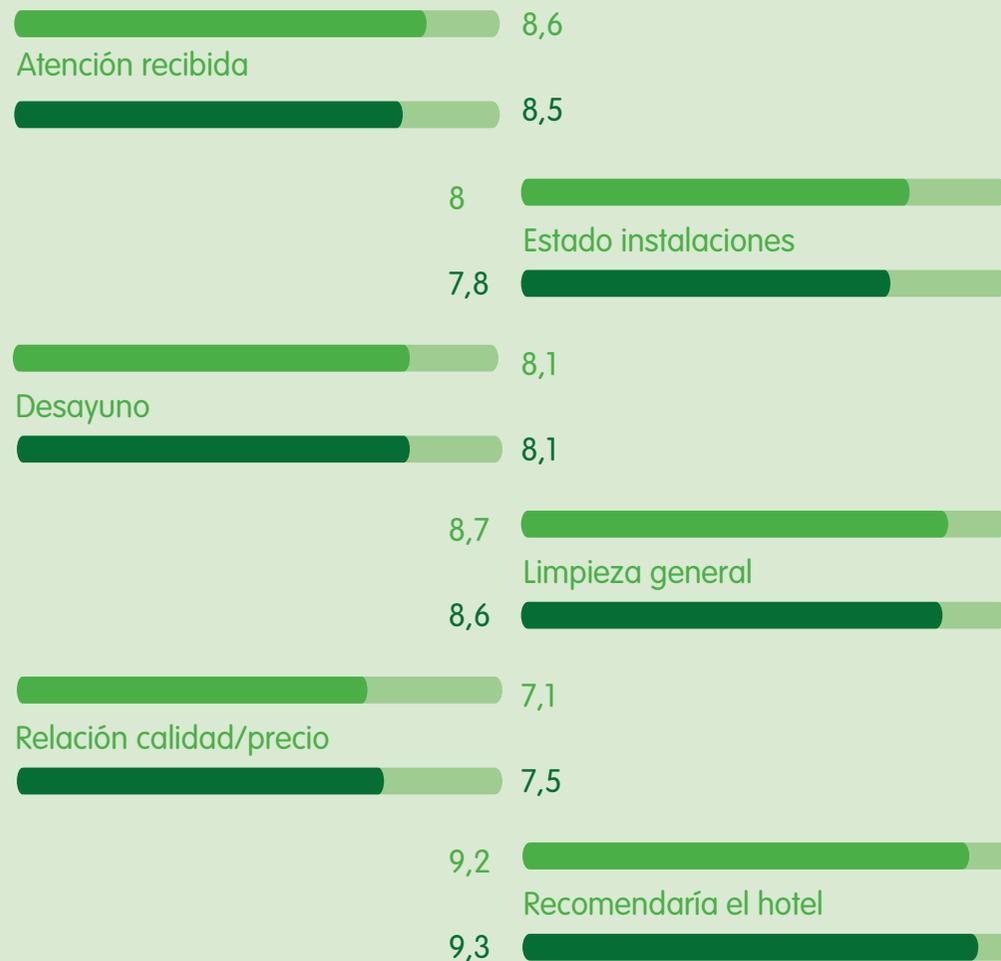
Este 2013 trabajamos en la incorporación el próximo año de un nuevo método de recogida: QR dinámicos. Un soporte muy novedoso para nuestras encuestas corporativas que permite acceder a

nuestros clientes en los cuestionarios directamente en su idioma y en el hotel donde se encuentran. Siendo dinámicos no estáticos lo que personaliza y segmenta facilitando la información tanto a nuestros clientes a la hora de darnos su opinión como a nosotros una vez la procesamos.

Una solución sostenible ya que, una vez esté implantado a nivel cadena, será el sustituto de la encuesta de papel de manera que se digitalicen las recogidas. Un método introducido en nuestra cadena a través de la encuestación ofreciéndonos múltiples usos en otras áreas de la organización dada su versatilidad y compatibilidad con otras herramientas.

Encuesta corporativa

● 2012
● 2013





Se ha mejorado el índice global de satisfacción, resumido en la pregunta <recomendaría el hotel>, aunque hemos bajado el número de cuestionarios recogidos vía email debido a la integración de la herramienta externa con nuestro PMS. Con las nuevas vías de captación de encuestas (QR) instauradas para el próximo año confiamos en aumentar el número de cuestionarios recibidos.

Durante el año 2013, el ítem <relación calidad/precio> es el menos valorado, no obstante es superior al año precedente. Mientras que, en la mayoría de los meses, el ítem <limpieza> es el más valorado siendo en el cómputo anual menor al año anterior. Se mantiene el índice de 8,1 de nuestros desayunos y disminuye la puntuación para nuestras instalaciones. Aunque no es un dato bajo general en todos los hoteles, en los que es más acusado, se elabora plan de acción para las intervenciones más importantes a realizar el próximo año.

Herramienta para analizar comentarios y reputación online

La llegada de los medios interactivos a nuestro día a día ha promovido la realidad actual en la que las opiniones de los usuarios son fácilmente difundidas. Alcanzando notables niveles de impacto fruto de la transparencia que nos ofrecen las redes.

Hemos implantado una herramienta analítica online que nos permite conocer todo lo que se dice sobre nuestros establecimientos en Internet y gestionar de manera efectiva el proceso de mejora, lo que conlleva a un aumento de la satisfacción del cliente. Asimismo nos ayuda a conocer cómo está nuestra competencia posicionada lo que nos ayuda a ponernos metas.

Este 2013 aumentamos nuestra puntuación en todos los aspectos identificados siendo nuevamente, como en el 2012 y 2011,

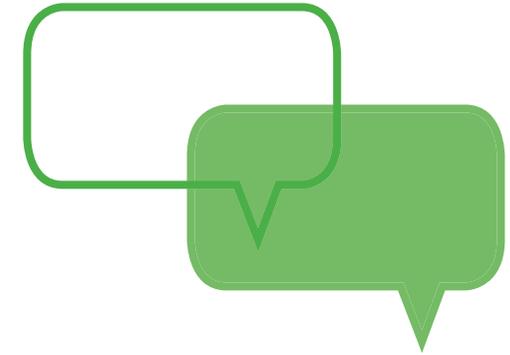
- ✓ Limpieza
- ✓ Recepción
- ✓ Ubicación

los 3 aspectos con mejores puntuaciones por nuestros clientes.

El **45%**
de nuestros hoteles tiene
un índice de reputación
online **superior** a sus
competidores directos

07_4

Comunicación con nuestros clientes y medios



Nuestro Departamento de Marketing y Comunicación atiende diariamente a todos los medios de comunicación que contactan con nosotros.

Trabajamos por mantener un diálogo fluido, periódico y transparente tanto con medios nacionales e internacionales como con los medios locales donde se ubican nuestros establecimientos en la elaboración de notas de prensa y organización de actos.

Vincci Magazine

Con una tirada de 5000 ejemplares la revista Vincci Magazine se ofrece gratuitamente a todos nuestros clientes, de publicación semestral, ofrece los contenidos más interesantes del mundo que nos rodea al servicio de los intereses del lector.

Es una revista pensada para poder relajarse, olvidar el ajetreo diario y disfrutar de un momento de lectura. En Vincci Magazine nuestro equipo recopila

contenidos de calidad cuidando siempre la selección de temas de actualidad: moda, belleza, viajes, entrevistas, noticias del sector, etc en un formato atractivo y moderno.

Esta revista se alinea con nuestro objetivo principal, hacer de la estancia de nuestros huéspedes una experiencia única e inolvidable intentando siempre que se sientan como en casa. Sus páginas transmiten el espíritu Vincci y toda la dedicación que ponemos en cada pequeña cosa que hacemos.

Microsite: Vincci Sostenibles & Responsables

Nueva plataforma para una comunicación transparente y continua.

Este nuevo site muestra nuestras acciones de acuerdo al principio de comunicación transparente y periódica de nuestras prácticas responsables.

Consideramos importante contar lo que hacemos. Por eso, este 2013, Vincci Hoteles ha hecho realidad un proyecto que llevábamos tiempo trabajando: un nuevo microsite, dedicado plenamente para dar a conocer nuestras acciones sostenibles, Vincci Hoteles Sostenibles Et Responsables. La información queda claramente clasificada para nuestros grupos de interés y se actualiza periódicamente en base a los principios de comunicación transparente y continua.

Un espacio público para explicar cómo trabajamos por un desarrollo económico preservando los recursos naturales y colaborando en el progreso social. Un punto de información sencillo, accesible y práctico para todos nuestros grupos de interés.

	2011	2012	2013
Número de encuestas de satisfacción recibidas	17.993	18.386	10.647
Fans de Facebook	4.911	7.222	8.727
Seguidores en Twitter	1.305	2.435	4.825
Visitas a la web corporativa	2.307.955	2.296.032	2.318.992
Visitante únicos a la web corporativa	1.570.455	1.583.511	1.599.346
índice de satisfacción general de clientes	7,4	8,1	7,9
índice de satisfacción de clientes online	82,0	82,7	83,5
Opiniones reputación online (Vincci Hoteles)	16.434	19.470	21.870
Menciones reputación online (Vincci Hoteles)	20.973	28.013	40.302
¿Recomendaría el hotel?	9,2	9,2	9,3

En él publicamos nuestra Memoria Sostenible así como objetivos, indicadores y premios recibidos por nuestro Grupo.

Este microsite, al que se accede también a través de www.vinccihoteles.com, consta de cinco secciones principales:

- **Vincci Hoteles:** Información general sobre nuestros hoteles, nuestra filosofía y Política.

- **Objetivos:** Nuestras metas tanto a nivel cadena como individual por establecimiento.

- **Indicadores:** Principales resultados respecto a calidad y satisfacción de clientes, diversidad e igualdad, consumos y residuos.

- **Certificados y premios:** Reconocimientos locales, nacionales e internacionales que avalan la efectividad de dichos sistemas.

- **Memoria RSC:** Espacio dedicado a la publicación de nuestra Memoria Anual y el histórico de documentos elaborados hasta la fecha.

La difusión del contenido de estas secciones se ampliará en redes sociales y notas de prensa relacionadas.

Redes sociales

Durante 2013 hemos impulsado nuestra actividad en redes sociales donde Vincci Hoteles tiene presencia. Un medio por el que se ofrece información de la cadena, novedades de la compañía así como respuestas a usuarios que demandan información.

Las Redes son un canal con el que se logra la interacción con el cliente haciéndoles partícipes de la vida del Grupo. Ideas y propuestas de las que tomamos nota e incluso implantamos como, por ejemplo, el nombre de nuestro futuro hotel en Barcelona: el Vincci Gala. Con la

participación de nuestros seguidores en Facebook (concurso #No Name, No Game) recabamos más de 270 ideas divertidas, innovadoras y frescas. Gala se inspira en la mujer del genial Salvador Dalí, musa del artista, una mujer con encanto, enigmática que sin duda es un referente perfecto para nuestro nuevo hotel en la Ciudad Condal.

Ley de Protección de Datos de Carácter Personal (LOPD)

Vincci Hoteles garantiza el correcto tratamiento de los datos de carácter personal, los derechos de acceso, rectificación, cancelación u oposición tratados por nuestra entidad. Además contamos con cláusulas en los formularios utilizados en la recogida de datos para que nuestros clientes conozcan aquellos aspectos que la Ley Orgánica de Protección de Datos (LOPD) considera necesarios para el cumplimiento efectivo de los derechos que les asisten.

Los ficheros que contienen datos de carácter personal se encuentran inscritos en el Registro General de la Agencia

Española de Protección de Datos. Todo nuestro equipo está concienciado de que un uso fraudulento de los datos de carácter personal podría ocasionar graves perjuicios a la intimidad y privacidad de las personas. Es por ello nuestro esfuerzo diario en que estos datos sean tratados de una manera adecuada y siempre de acuerdo al más estricto cumplimiento de la normativa. Cabe destacar que en el periodo de referencia de esta Memoria, no se ha producido ningún incidente en este sentido ni ninguna sanción administrativa o judicial por parte de la Agencia Española de Protección de Datos

