

Resumen ejecutivo 2017



ÍNDICE

1 Antecedentes

4

3 Gobierno y gestión económica

8

2 Nuestro enfoque

6

4 Certificación ISO 14001 en todos nuestros establecimientos europeos

11

5 Compromiso social

14

7 Medio ambiente

20

6 Nuestros empleados

18

8 Nuestros clientes

22

1 ANTECEDENTES

Desde el mismo nacimiento de Vincci Hoteles, hemos marcado una serie de principios fundamentales sobre los que trabajar y edificar la compañía. Estos valores, esenciales en todos los ámbitos de la vida, son los que deben también trasladarse a cualquier área de negocio, ya que toda empresa depende de su entorno, se integra en la sociedad de una u otra manera y debe aportar el máximo posible al contexto en el que se encuentra.

Un año más, volvemos a presentar una nueva edición de nuestra memoria de sostenibilidad, ya por séptimo año consecutivo. En esta ocasión, lo hacemos dentro del marco de nuestro **Plan Director de Responsabilidad Social Corporativa 2016-2018**, a través del cual hemos consolidado importantes logros en nuestro camino hacia la mejora continua, la optimización de recursos, el control de consumos, la reducción y gestión de nuestros residuos. Y, en definitiva, con una orientación total hacia la protección de nuestro entorno natural y cultural, que hemos completado con multitud de acciones para el beneficio de la sociedad, como mínimo en aquellos lugares donde nuestra actividad hotelera de desempeña.

También implantar y mantener un Sistema de Gestión Ambiental basado en la norma internacional ISO 14001 nos ha permitido afianzar un comportamiento responsable y controlado ante aspectos ambientales muy importantes en nuestra actividad, además de ayudarnos a promover la eficiencia



Carlos Calero

Director general y Consejero delegado de Vincci Hoteles

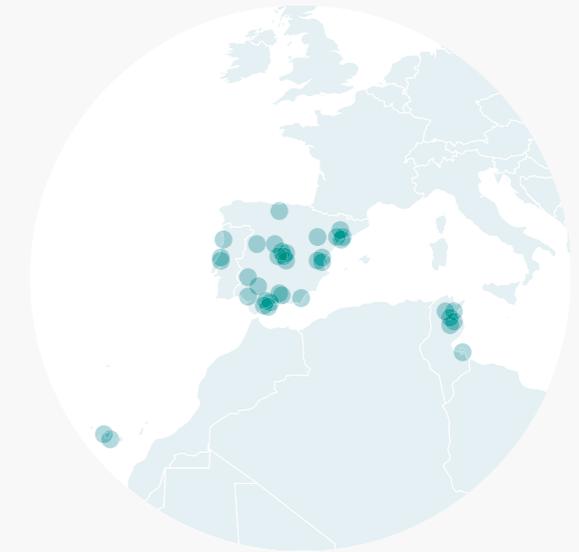
de nuestros procesos y la prevención de la contaminación. Las diferentes iniciativas llevadas a cabo en este ámbito nos han llevado a merecer la medalla al Mérito Turístico en la categoría de Sostenibilidad y Calidad concedida por el Gobierno que no hubiera sido posible sin la implicación y el compromiso de todos los trabajadores de Vincci Hoteles.

El presente documento se presenta como un resumen ejecutivo derivado de la Memoria de Sostenibilidad anual 2017, que puede consultarse en su versión extendida siguiendo el siguiente enlace: sostenibilidad.vincchoteles

Vincci Hoteles 2017

38 hoteles Vincci

- » Vincci Selección Rumaykiyya
- » Vincci Ciudad de Salamanca
- » Vincci Puertochico
- » Vincci Costa Golf
- » Vincci Djerba Resort
- » Vincci La Rábida
- » Vincci Lys
- » Vincci Marítimo
- » Vincci Centrum
- » Vincci La Plantación del Sur
- » Vincci Soho
- » Vincci Tenerife Golf
- » Vincci Capitol
- » Vincci Frontaura
- » Vincci Palace
- » Vincci Vía 66
- » Vincci Baixa
- » Vincci Nozha Beach
- » Vincci Selección Estrella del Mar
- » Vincci SoMa
- » Vincci Málaga
- » Vincci Flora Park
- » Vincci Hélios Beach
- » Vincci Selección Posada del Patio



- » Vincci Selección Aleya Boutique & Spa
- » Vincci Albayzín
- » Vincci BIT
- » Vincci Selección ENVÍA Almería Wellness & Spa
- » Vincci Gala
- » Vincci Liberdade
- » Vincci Mercat
- » Vincci Porto
- » Vincci Valdecañas Golf
- » Vincci El Mansour
- » Vincci Mae
- » Vincci Marillia
- » Vincci The Mint
- » Vincci Zaragoza Zentro

2 NUESTRO ENFOQUE

Con el Turismo Sostenible por bandera, somos 2.181 profesionales cuyo ímpetu personal y profesional ha hecho posible que podamos **aportar la mejor experiencia a nuestros clientes**, a través de la búsqueda de la calidad y la excelencia en cada detalle.

Misión, visión y valores:

Mirando al futuro	
Trabajar al unísono	
Innovación y calidad al servicio del cliente	
Con personalidad	
Profesionales que marcan la diferencia	
Tradición, modernidad y formación	
Compromiso con la sociedad y la naturaleza	
Respeto al Patrimonio	

Además, para completar nuestra estrategia de mejora continua y transparencia, continuamos ofreciendo nuestra información sostenible en la **Web Vincci Hoteles Sostenibles & Responsables**, donde publicamos nuestros objetivos, iniciativas y buenas prácticas relacionadas con la responsabilidad social corporativa de la empresa. Puede accederse a toda esta información a través del siguiente enlace: [Sostenibilidad Hotel Vincci](#)



LOGROS 2017



- Reducción de la huella de carbono.
- Cálculo de la huella hídrica.
- Sello de calidad QSC de turismo chino para el hotel Vincci Selección Posada del Patio 5*****.
- Premio TUI Holly 2017 para el hotel Vincci Selección La Plantación del Sur 5*****.
- Nuevos envases de amenities con plásticos oxobiodegradables.

METAS 2017



- Mejoras en nuestro sistema de encuestas, con el fin de potenciar la escucha activa de nuestros clientes.
- Nuevo sistema global de limpieza sin químicos en toda la cadena.
- Renovación del microsite de sostenibilidad de Vincci Hoteles.

3 GOBIERNO Y GESTIÓN ECONÓMICA

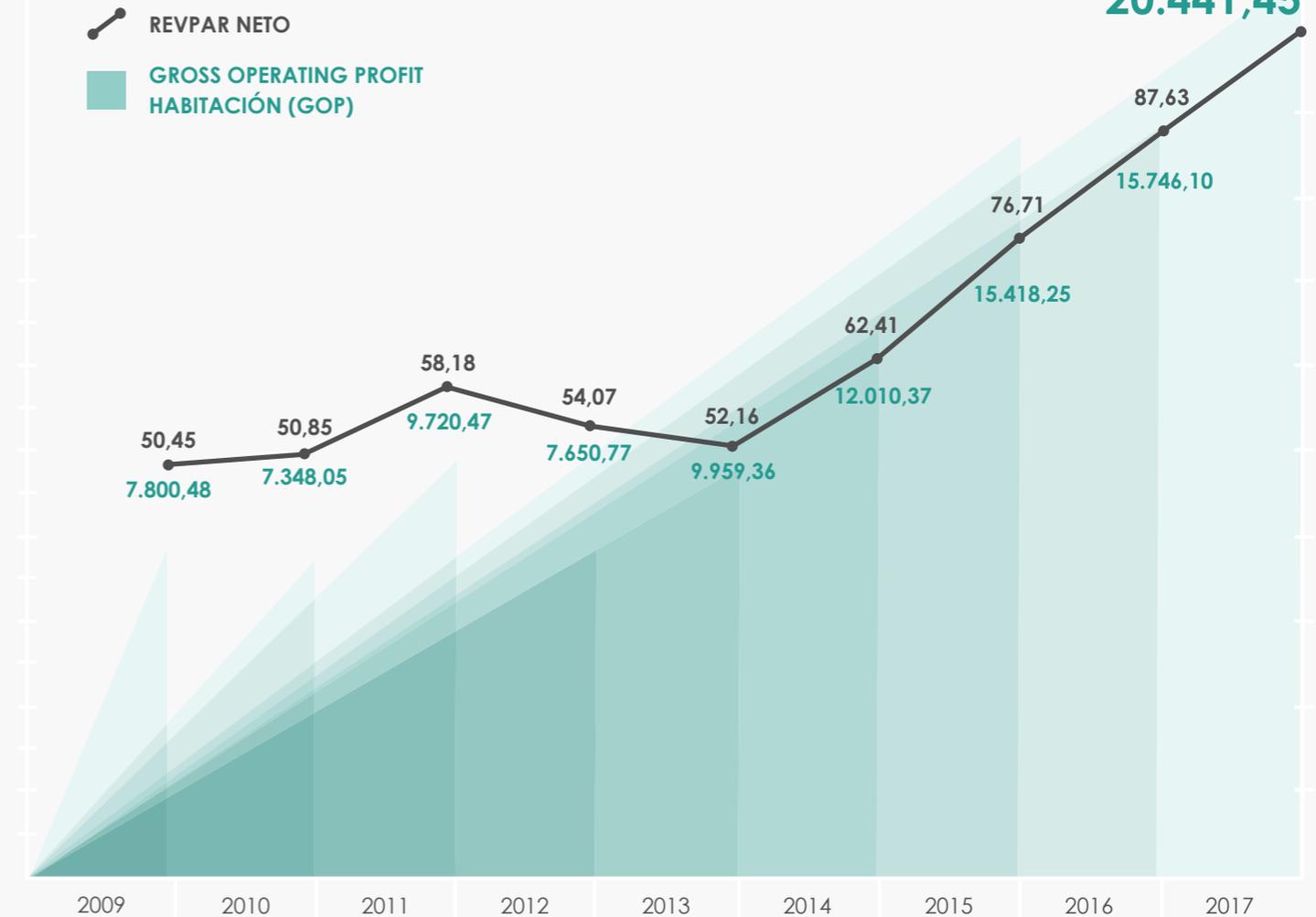
El desempeño económico es parte inherente de la sostenibilidad, al igual que el ambiental y el social. Por ello, contamos con estrategias bien definidas que nos permiten realizar nuestra actividad de manera equilibrada entre estos tres vértices, lo que es vital para la supervivencia de nuestro modelo de negocio sostenible.

Cada año, nuestros presupuestos se ajustan al **criterio de la transparencia**, uno de los valores que consideramos piedra angular en nuestra compañía. Por ello, las cuentas anuales son verificadas externamente por Deloitte, S.L., dentro de la normativa vigente.

Principales cifras 2017



Evolución del GOP & RevPar Neto



En 2017, la ocupación media anual fue de 79,2%, destacando en este análisis un aumento en:



26.780

clientes alojados más que el año anterior



26.367

habitaciones ocupadas más que en 2016



0,5%

de ocupación respecto al año anterior, superior al último ejercicio



Somos una cadena consolidada con una clara apuesta de futuro. Tras 16 años de andadura, contamos con importantes reconocimientos a la excelencia en la atención del cliente y la extraordinaria calidad de servicios que hemos conseguido alcanzar.

Por ello, continuamos adelante con nuestra **política de expansión**, que contempla nuevas oportunidades de crecimiento para la compañía, principalmente en la Península Ibérica.

Solo a través de la proactividad, estudiando necesidades y comprometiéndonos a resolver cualquier potencial problema podemos **fidelizar y seguir creciendo**, consolidados como el grupo de referencia que nuestro esfuerzo diario nos ha permitido ser.

4 CERTIFICACIÓN ISO 14001 EN TODOS NUESTROS ESTABLECIMIENTOS EUROPEOS

La certificación del sistema de gestión ambiental basado en la normativa ISO 14001 de Vincci Hoteles ha sido fruto de un trabajo constante, una imprescindible implicación de todo el personal y una rigurosa **auditoría de todos los procesos establecidos en cada uno de los hoteles** de la cadena. Con su concesión se acredita que estamos en el buen camino, con unos procesos de negocio plenamente comprometidos con la gestión ambiental.

Las primeras certificaciones de nuestros hoteles datan de 2008 y siempre hemos trabajado orientados a la optimización de una gestión enfocada a la satisfacción del cliente y a la mejora ambiental, manteniendo el enfoque de ciclo de mejora continua: Planificar – Hacer – Verificar – Actuar.



En cuanto a la reciente actualización de la norma ISO 14001:2015, hemos decidido aumentar la implicación de la alta dirección de la empresa integrando los requisitos del SGA en todos los procesos de negocio. Nuestro objetivo es tener en cuenta riesgos y oportunidades en la realización de los retos que nos hemos planteado. En nuestro caso, contar con el respaldo de la normativa internacional supone no solo un reconocimiento y un aval al trabajo bien hecho, sino también un **impulso a nuestra capacidad de mejora interna**, que nos permite determinar claramente los objetivos que deseamos conseguir.

Otras certificaciones de nuestros hoteles:



TRAVEL LIFE

Sistema de certificación para la sostenibilidad en alojamientos turísticos reconocido internacionalmente

Los **hoteles que cuentan con la distinción Travelife Gold** son:

- » Vincci Selección Posada del Patio
- » Vincci Selección La Plantación del Sur
- » Vincci Costa Golf
- » Vincci Tenerife Golf
- » Vincci Málaga
- » Vincci Selección Estrella del Mar



Q DE CALIDAD TURÍSTICA

Para el hotel Vincci Selección La Plantación del Sur 5****L



COMPROMISO DE CALIDAD TURÍSTICA

Sistema de certificación para la sostenibilidad en alojamientos turísticos reconocido internacionalmente

Disponen de esta certificación:

- » Vincci Selección Posada del Patio
- » Vincci Málaga
- » Vincci La Rábida



ISO 9001:2008

Para el hotel Vincci Porto.



5 COMPROMISO SOCIAL

ECONOMÍA Y EMPLEO VERDE

Dentro de nuestros objetivos de **economía verde o circular**, trabajamos en la reducción de las emisiones de gas de efecto invernadero, al tiempo que apostamos por un menor uso de los recursos naturales, generando menos residuos y reduciendo en la medida de lo posible las diferencias sociales.

Por otro lado, en cuanto al fomento del **empleo verde**, Vincci Hoteles colabora con diferentes entidades interesadas en afrontar los grandes retos sociales y medioambientales. Estas organizaciones actúan en la comunidad local en la que se ubican nuestros establecimientos y comparten con nuestro grupo misión, visión y valores.

NUESTRO COMPROMISO CON LA COMUNIDAD SE BASA EN:

- » **INTEGRACIÓN y apoyo a la cultura y la conservación del entorno local**
- » **COLABORACIÓN mediante diálogo con la comunidad local**
- » **APUESTA POR EL PRODUCTO LOCAL**
- » **EMPLEO, priorizando al personal local en la contratación**
- » **INVERSIÓN SOCIAL, colaborando con entidades sociales locales**



COLABORACIONES EN PROYECTOS SOCIALES:



Tapones para una nueva vida
Fundación SEUR

510.000

tapones reciclados en 2017

Este movimiento solidario pone el foco en el acceso a tratamientos médicos y aparatos ortopédicos para niños sin recursos.

Esta iniciativa, en la que colaboramos con la Fundación SEUR con el simple gesto de reservar los tapones de plástico para generar fondos, ha sido extendida a todos los hoteles por considerar que se alinea perfectamente con nuestro objetivo de fomentar la atención a los colectivos más desfavorecidos.



ODS relacionado.



FUNDACIÓN ATARETACO

Colaboramos en esta iniciativa para la promoción de la economía solidaria, la lucha por la igualdad de oportunidades y la protección ambiental a través de actividades de recuperación y reciclaje de residuos.

Durante 2017 en nuestros hoteles Vincci Tenerife Golf y Vincci Selección La Plantación del Sur, ambos ubicados en Tenerife, se han organizado diversas jornadas de formación en materia de gestión

de residuos para nuestros profesionales, donde además se han recogido las siguientes cantidades de los siguientes residuos:

Tipo de residuo	Kg retirados
Pilas	49
RAEEs	1659
Aerosoles	11
Tóner	71
Pinturas	285
Envases plásticos	439
Envases metálicos	67
Lámparas y Fluorescentes	25



Proyecto Femarec

2.825,5 Kg de envases ligeros recogidos solo en nuestros hoteles de Barcelona, en 2017

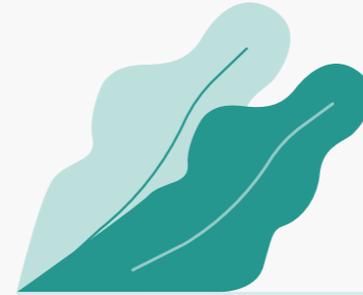
Colaboramos con la empresa Femarec en la realización de proyectos sociales contra la exclusión de personas con riesgo o en situación de marginación, para permitir su integración. En nuestro caso, destacamos la colaboración con la recogida de residuos no peligrosos de PET (tereftalato de polietileno) en nuestros hoteles Vincci BIT, Vincci Marítimo y Vincci Gala. Una acción que se sitúa en paralelo con nuestra política de responsabilidad medioambiental orientada a la gestión responsable de los residuos generados.



ODS relacionados.



ODS relacionado.

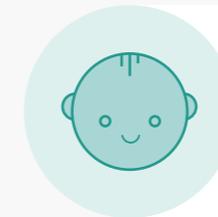


COLABORACIÓN CON ECOEMBES

Con el objetivo de optimizar el sistema de recogida selectiva en nuestros hoteles, hemos establecido esta colaboración focalizada en la recuperación de residuos de envases, la formación de nuestro personal, el control de las certificaciones ambientales y la mejora continua de nuestras prácticas de respeto al medio ambiente.



ODS relacionado.



COLABORACIÓN CON ALDEAS INFANTILES SOS

Ofrecemos a nuestros huéspedes la posibilidad de donar un euro al realizar el check out, que va destinado a las ocho aldeas que esta institución posee en España, donde niños y jóvenes en riesgo de exclusión social encuentran un entorno familiar y todos los cuidados que necesitan.

Además, en la colaboración se incluye la posibilidad de que estos jóvenes adquieran formación y puedan formar parte de nuestra plantilla en Hoteles Vincci.



ODS relacionado.

6 NUESTROS EMPLEADOS

120
en Portugal

2.181
total empleados

2.061
en España



1.000
hombres

2%
presenta algún tipo
de discapacidad



1.181
mujeres

898

jornada completa

102

jornada parcial

177

jornada parcial

1.004

jornada completa

434

indefinido

7

prácticas

12

becarios

467

eventual

80

temporal

100

temporal

19

prácticas

33

becarias

531

eventual

498

indefinido

Por otro lado, disponemos de un **Código Ético** y de un **Plan de Igualdad** para garantizar la transmisión de nuestros valores y una igualdad real y efectiva de oportunidades entre todos los empleados. Además, en ellos se contemplan medidas antidiscriminatorias y se apuesta por la conciliación de la vida personal y laboral.

Los valores principales de nuestro Plan de Igualdad se concentran en torno a los siguientes ejes:

- **Defensa efectiva del principio de igualdad entre hombres y mujeres**, garantizando las mismas oportunidades laborales de ingreso y desarrollo profesional de todos los trabajadores, independientemente de su sexo y condición.
- **Representación equilibrada de la mujer en el ámbito laboral.**
- **Promoción de las mujeres en puestos de responsabilidad**, reduciendo potenciales desequilibrios de origen cultural, social o familiar.
- **Prevención de la discriminación laboral por razón de sexo** y puesta en marcha de un protocolo de actuación para los casos detectados.
- **Apoyo a la Responsabilidad Social Corporativa** con el firme compromiso de mejorar la calidad de vida de los empleados y de sus familias.

Otros beneficios para nuestros empleados son:

- » Tarifas especiales en nuestros hoteles **Vincci Family**, descuento especial del 20% sobre cualquier tarifa disponible en la web **Vincci Family Premium**, tarifas especiales para los familiares de nuestros empleados **Vincci Family Clásica** y por último, el descuento del 15% **Vincci Family Friends** para amigos y conocidos del empleado.
- » Manual de bienvenida: **Welcome Pack**.

Disponemos además de un portal del empleado en **la intranet** con objeto de aportar mayor fluidez en las comunicaciones internas. Asociado a también a esta intranet, hemos desarrollado el programa **Vincci Go!**, para favorecer la movilidad interna voluntaria de aquellos empleados con afán de superación personal y crecimiento profesional.



ODS relacionados.

Gestión de la formación	2017
Horas impartidas	3430
Alumnos	1234
Temática de cursos	29

Además, en 2017 hemos acogido a un total de 215 en nuestro programa de prácticas, procedentes de 79 escuelas distintas, que han realizado prácticas en 23 departamentos de nuestro grupo.

7 MEDIO AMBIENTE

En nuestra filosofía de empresa están integrados los principios del Turismo Sostenible, tanto en el objetivo de conseguir la máxima eficiencia en el uso de los recursos como a la hora de promover unas prácticas empresariales alineadas con la diversidad sociocultural y la minimización del impacto ambiental.



Por otro lado, además de la certificación en ISO 14001 de nuestros hoteles europeos, contamos con una Política de Calidad y Medio Ambiente que vela por la mejora continua de nuestro sistema de gestión integrado y que está completamente alineado con la filosofía que persigue el Turismo Sostenible en todos sus aspectos.

En nuestro empeño por la **reducción de los impactos** que genera nuestra actividad, calculamos nuestra huella de carbono y la huella hídrica, con el objetivo de detectar desviaciones y oportunidades de mejora para su reducción. Para ello, utilizamos la metodología *The Hotel Carbon Measurement Initiative* para el caso de la huella de carbono y el sistema *Hotel Water Measurement Initiative* para la hídrica.

Además disponemos de un **manual de buenas prácticas ambientales** para nuestros empleados y una **guía medioambiental para proveedores y subcontratas**.

Aspectos ambientales destacados en Vincci Hoteles:

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

Recursos consumidos	2016	2017
Agua (m³/hab.)	0,4	0,4
Urbanos	0,28	0,3
Vacacionales	0,87	0,8
Electricidad (kWh/hab.)	27,06	26,54
Gas Natural (kWh/hab.)	14,92	13,69
Propano (kg/hab.)	1,24	1,20

Residuos	2017	2017
	kg	kg/clte.
Papel y cartón	216.920	0,14
Orgánico	946.771	0,62
Vidrio	246.312	0,16
Envases	227.916	0,15



54,64%

De aceites comestibles reciclados durante el 2017

En cuanto al fomento de la **movilidad sostenible**, apostamos por la bicicleta como modo de transporte y para realizar turismo de forma saludable. La mitad de nuestros hoteles cuenta con servicio de alquiler de bicicletas a disposición de nuestros clientes.

Además, como novedad, este año hemos llevado a cabo la instalación de diferentes puntos de **recarga para vehículos eléctricos** en nuestros hoteles, tras formalizar un convenio con la empresa TESLA.

Consumo de amenities

El consumo de amenities presenta un impacto directo tanto en productos químicos como en la generación de residuos, de ahí que forme parte de nuestra política de control:

	2016	2017
Amenities/habitación ocupada	4,71	4,46



ODS relacionados.

8 NUESTROS CLIENTES

Perseguimos un objetivo principal que rige nuestra manera de trabajar: ofrecer a nuestros clientes experiencias únicas y de calidad en nuestros hoteles. La satisfacción de todos nuestros huéspedes es nuestra razón de ser y nuestro compromiso se engloba dentro la firme vocación del grupo para ofrecer el mejor servicio.

Ser capaz de adelantarnos a sus necesidades y superar sus expectativas es fundamental para conseguir esta meta. Por ello dedicamos varios canales a "escuchar" sus peticiones y sensaciones, recogiendo este año más de 34.000 encuestas de clientes:

Número de cuestionarios	2016	2017
Encuesta papel	6.321	4.365
Formato QR	733	183
Encuesta formato online	92.642	30.106
Encuesta nAmmu	140	120
Encuesta MICE	111	104
Número de encuestas de satisfacción recibidas	99.947	34.878

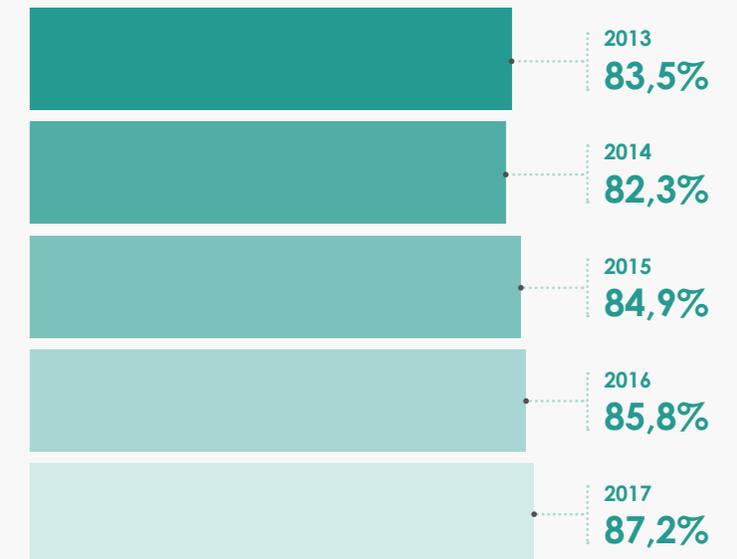


¿Cómo recogemos estas opiniones?:

Cada aportación de un cliente puede traducirse en una oportunidad de mejora para nosotros, por ello usamos diversos **canales de escucha activa** que facilitan esta comunicación: *Review Pro* (sistema de medida de la reputación online), encuesta formato papel en habitaciones, formato QR, encuesta online, encuesta nAmmu, encuesta MICE.

En cuanto a los resultados, nuestro índice global de la cadena no ha dejado de aumentar en los últimos años, alcanzando en 2017 el máximo histórico:

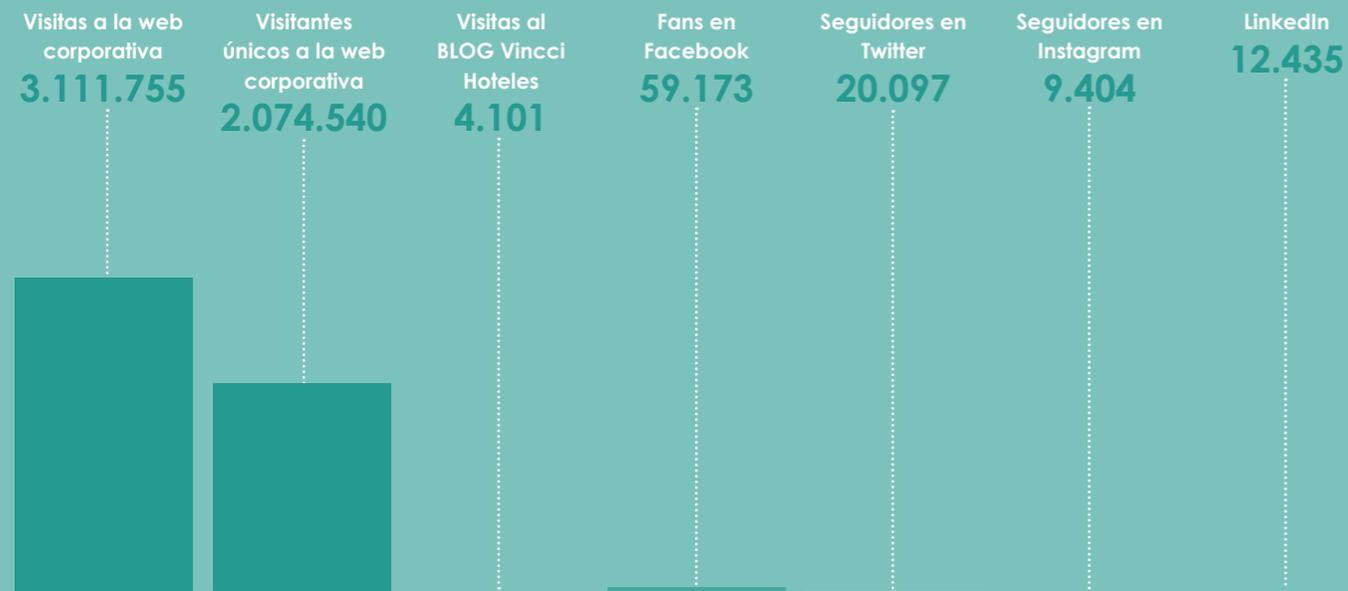
Indicadores de España+Portugal Índices globales de la Cadena



¿Cómo nos comunicamos con nuestros clientes?

- **Microsite Vincci Sostenibles & Responsables:** nuestra plataforma para una comunicación continua y transparente **Vincci Hoteles Sostenibilidad**. Este microsite constituye un punto de información sencillo, accesible y práctico para todos nuestros grupos de interés, donde la información está clasificada de una manera intuitiva y es actualizada periódicamente. **Para 2018** tenemos prevista una completa actualización de este microsite, mejorando la experiencia del usuario y la accesibilidad a la información mostrada.

- **Canal hotel,** el cual se muestra en todas las habitaciones y representa un canal informativo que sin duda está ayudando a nuestro objetivo de ahorro de papel.
- **Redes Sociales:** estamos presentes en las redes más seguidas a nivel mundial. Gracias a esta vía, conseguimos una comunicación fluida e instantánea que en muchos casos es clave para servir de resolución de dudas e inquietudes a nuestros clientes.



Durante **2017**, Vincci Hoteles ha alojado a un total de 1.645.195 clientes de más de 190 nacionalidades diferentes. Las 15 principales son las siguientes:

