

**MEMORIA DE  
SOSTENIBILIDAD**

**2016**



**NUESTRO ENFOQUE**

03

**DIMENSIÓN ECONÓMICA Y BUEN GOBIERNO**

20

**CERTIFICACIÓN ISO 14001 PARA TODOS NUESTROS ESTABLECIMIENTOS EUROPEOS**

25

**COMPROMISO SOCIAL**

34

**COMPROMISO CON NUESTROS EMPLEADOS**

50

**RESPONSABILIDAD AMBIENTAL**

67

**COMPROMISO CON NUESTROS CLIENTES**

84

## NUESTRO ENFOQUE

- 04 ¿Por qué es importante nuestra Memoria de Sostenibilidad?
- 05 Acerca de esta Memoria de Sostenibilidad
- 06 Quiénes somos
- 14 Mensaje del Consejero Delegado
- 16 Principios GRI
- 17 Vincci Hoteles en cifras
- 18 Logros 2016
- 18 Retos 2017
- 19 Plan Director RSC Corporativo 2016-2018

## ¿POR QUÉ ES IMPORTANTE NUESTRA MEMORIA?

Nuestra Memoria de Sostenibilidad interviene de manera directa en nuestra apuesta por la excelencia, la transparencia y la calidad, puntos clave de nuestro modelo de gestión.

Entre otras áreas, nos permite mejorar en los siguientes aspectos:

### Optimización de la gestión

La información de nuestras acciones a favor del medio ambiente constituye una herramienta clave en nuestra filosofía de empresa.

### Reporte continuo de información

Mejora de la comunicación interna entre los diferentes departamentos de la compañía.

### Política de transparencia

Búsqueda de la excelencia a través del diálogo continuo, el establecimiento de prioridades y la concreción de planes de futuro.

### Máximos estándares de calidad

Lograr identificar nuestras debilidades antes de que aparezcan y planificar aquellas oportunidades que nos permiten avanzar dentro de una política de cero errores.

### Óptima comunicación

La exposición de la información de manera exhaustiva permite alcanzar una gestión que tiene la coherencia como premisa.

### Esfuerzo permanente

La apuesta por la sostenibilidad implica un proceso de adaptación que tiene en cuenta las necesidades de la sociedad y la búsqueda de las mejores soluciones a través de una continua mejora de nuestras habilidades de gestión.



## ACERCA DE ESTA MEMORIA DE SOSTENIBILIDAD

**Por sexto año consecutivo, Vincci Hoteles presenta su Memoria de Sostenibilidad. En ella recopilamos la información sobre nuestro desempeño social, económico y ambiental. Se trata de un medio para comunicar nuestros retos y objetivos así como nuestros compromisos como cadena responsable con nuestros grupos de interés.**

Durante este año hemos presentado el **Plan Director de RSC 2016-2018**, en el que se desea vincular la misión y visión de Vincci Hoteles con nuestras prioridades en compromiso con la mejora continua, la optimización de recursos, así como el respeto y la protección de nuestro entorno cultural y social.

El alcance de este Plan Director de RSC abarca a todos los establecimientos de la cadena, hoteles y oficinas centrales.

Tras el lanzamiento de nuestra web corporativa, hace ya tres años, **Vincci Hoteles Sostenibles & Responsables** damos a conocer todas nuestras prácticas y lo que se realiza en esta área. Se trata de un medio de comunicación continua y equilibrada con nuestros grupos de interés.

Los 2092 profesionales que forman esta cadena han dado este año lo mejor de sí mismos con el fin de ofrecer la mejor experiencia a nuestros clientes, que conforman la base de nuestro negocio.

Gracias a su esfuerzo y labor, desde Vincci Hoteles podemos mantener todos nuestros compromisos presentes y seguir planteando retos para el futuro. Hoy más que nunca, nuestro objetivo es seguir creciendo mientras continuamos fortaleciendo nuestra estructura financiera.

Vincci Hoteles con su actividad tiene una repercusión que no sólo se manifiesta en nuestro entorno más inmediato, sino más allá; por lo que nuestra responsabilidad social y medioambiental es una medida aún más importante.

Debemos actuar de forma sostenible para ofrecer una experiencia memorable a nuestros clientes además de trabajar por la seguridad en nuestros puestos de trabajo y adquirir compromisos con nuestra sociedad. Estamos orgullosos de colaborar con organizaciones sociales que realizan una tarea ejemplar localizadas en toda España.

La implantación de un Sistema de Gestión Ambiental de acuerdo a la norma internacional ISO 14001 en todo nuestro portfolio europeo nos ha permitido sistematizar todos los aspectos ambientales que genera nuestra actividad, además de promover la protección ambiental y la

prevención de la contaminación.

Nuestro Sistema de Gestión Ambiental verificado de forma externa permite posicionar a Vincci Hoteles frente a la competencia, además requiere un seguimiento constante, un compromiso real y la aplicación de aquellas medidas preventivas y correctivas que resulten necesarias, y por todo ello exige un trabajo por la mejora continua.

Esta Memoria de Sostenibilidad 2016 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](mailto:calidad@vinccihoteles.com)

O bien 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**  
**(Madrid)**

## QUIÉNES SOMOS

### HISTORIA DE LA CADENA

Vincci Hoteles lo conforman un grupo de empresas cuya matriz es una sociedad anónima con sede en Alcobendas (Madrid). El grupo ha ido creciendo de la mano de Rufino Calero, que ha sabido transmitir a la cadena la **experiencia de toda una vida profesional dedicada al sector turístico** y marcada por el objetivo de mantener a España como uno de los destinos internacionales con mayor potencial.

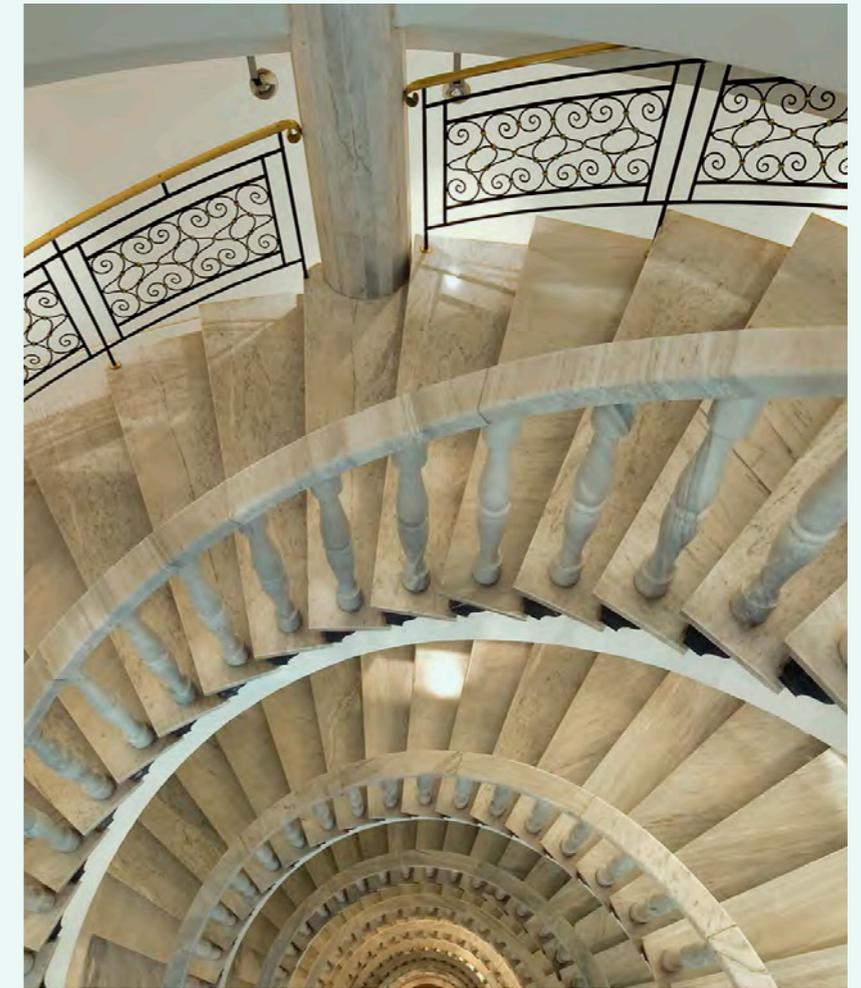
En su tarea de conformar un sólido grupo hotelero se ha visto acompañado por sus hijos y destacados profesionales del sector. A principios de 2001 Vincci Hoteles tomaba forma, y desde entonces no ha parado de crecer hasta convertirse en un **referente del sector** gracias a una política claramente diferenciadora de la competencia, donde el crecimiento se apoya permanentemente en los pilares de la calidad.

Actualmente, la cadena posee establecimientos hoteleros de cuatro y cinco estrellas, organizados en dos líneas que se diferencian por localización y categoría, aunque ambas comparten aspectos clave como la **innovación, los mejores profesionales y las más avanzadas técnicas de gestión hotelera**.

---

**Cada detalle está pensando para lograr la máxima comodidad del huésped y se complementa con una exquisita atención por parte de profesionales altamente competentes.**

---



Dentro del compromiso de calidad establecido con el cliente, Vincci Hoteles ocupa **inmuebles de reciente construcción o completamente reformados**, la mayor parte de ellos en España, aunque también posee establecimientos en Túnez y Portugal.

La compañía pretende dar a cada cliente justo lo que va buscando cuando se plantea su alojamiento en un hotel de la cadena. Cada detalle está pensando para lograr la máxima comodidad del huésped y se complementa con una exquisita atención por parte de profesionales altamente competentes. El mayor valor de Vincci es, sin duda, la **capacidad de ilusión, participación y compromiso de su equipo humano**, siempre dispuesto a dar lo mejor de sí mismos en cada situación.

## MISIÓN, VISIÓN Y VALORES



**Desde nuestros orígenes, la búsqueda de la calidad y la excelencia constituyen nuestro principal objetivo, lo que se traduce en la oportunidad de ofrecer a cada cliente una experiencia inolvidable.**

Asimismo, plenamente conscientes de que lo que hagamos hoy tendrá su consecuencia el día de mañana, mantenemos un firme compromiso medioambiental, con el deseo de preservar nuestro entorno para las nuevas generaciones.



**Afrontamos nuestro futuro con ilusión y la confianza que da el trabajo bien hecho.**

Nuestra intención es mantenernos como empresa de referencia en el sector turístico, superando las expectativas de cada cliente y satisfaciendo todas sus necesidades. Aspectos como la calidad, la creatividad, la transparencia y el compromiso social y medioambiental son los que marcan y continuarán definiendo nuestra trayectoria.



## NUESTROS VALORES

**Todo nuestro equipo trabaja al unísono, avanzando hacia un mismo fin, bajo el foco de todos aquellos aspectos que nos hacen únicos para nuestros clientes y valiosos para la sociedad.**

### Innovación y calidad al servicio del cliente

Estamos abiertos a las **nuevas tendencias** tecnológicas y contamos con los mejores equipos y sistemas informáticos de gestión y reservas. Asimismo, la búsqueda de la excelencia en el servicio nos obliga a contar con los mejores profesionales, quienes reciben una formación que sigue las últimas líneas de innovación.

### Sin perder nuestra esencia

Cada establecimiento Vincci tiene una **personalidad propia** y pretende no solo alcanzar, sino también mejorar las expectativas de los clientes. Abogamos por nuestra propia identidad y trabajamos para que nuestros establecimientos tengan una personalidad propia. Cada establecimiento está adaptado al entorno que le rodea, bajo unos estándares de calidad comunes.

### Los empleados como valor añadido

Nuestro equipo humano es el principal baluarte de la compañía y lo que nos permite alcanzar los más óptimos estándares de calidad para lograr que el cliente se sienta como en casa. **Nuestros trabajadores hacen propios los valores del grupo**, que a su vez procura potenciar su creatividad y participación. La clave del éxito de la compañía pasa por el buen hacer diario de cada uno de los equipos que la componen.

### Tecnología y tradición

La tradición de un grupo hotelero con la categoría de Vincci Hoteles tiene que estar apoyada en los **últimos avances tecnológicos y la formación** de un equipo que aporta su máximo potencial para un correcto desarrollo del negocio.

### Compromiso social y medioambiental

Nuestros procesos están marcados por un firme compromiso medioambiental, que hemos conseguido trasladar tanto a empleados como a proveedores. Nuestro **Sistema de Gestión Ambiental**, en continua revisión, permite minimizar cualquier impacto medioambiental. Además, Vincci Hoteles se caracteriza por no dar la espalda a las necesidades sociales, contribuyendo en su compromiso social a través de **programas y actividades** destinadas a mejorar la comunidad en la que está inmersa.

### Conservación del Patrimonio

Todos nuestros hoteles están ubicados en localizaciones de alto valor turístico, monumental, paisajístico o histórico, lo que supone un valor añadido para todos nuestros clientes. La comodidad se alterna con la modernidad, y el entorno supone una seña de identidad de nuestros establecimientos, que han sido **diseñados y decorados respetando la idiosincrasia** de los lugares en donde se asientan. El resultado son hoteles con personalidad propia que reflejan como un espejo la cultura del lugar al que pertenecen.

### Pensando en el futuro

Los clientes son conscientes de que nuestros establecimientos pueden ofrecerles algo más de lo que encuentran en un hotel convencional. Desde el primer momento son protagonistas de una **experiencia Vincci**, lo que constituye nuestra mejor carta de presentación.

# ORGANIGRAMA CORPORATIVO



## Presidente

D. Rufino Calero

## Director General

D. Carlos Calero

## Director General Zona Norte y Túnez

D. Miguel Ángel Calero

## Director General Zona Sur y Portugal

D. Rafael Calero

## Directora Decoración e Interiorismo

Dña. Teresa Calero

## Dir. Administración y Finanzas

D. José Luis Aldea

## Dir. Obras y Mantenimiento

D. Miguel Guerrero

## Dir. Compras

D. Antonio Girón

## Dir. Calidad y Medio Ambiente

D. César Pérez

## Dir. Expansión

D. Enrique López

## Dir. Sistemas

D. Pablo Muñiz

## Dir. Revenue & Comercial

Dña. Amaya Lacambra

## Dir. Asesoría Jurídica

Dña. Estrella Marugán

## Dir. RRHH

D. Marcos Valera

## Dir. Marketing y Comunicación

Dña. Aixa Rodríguez del Alisal

## Dir. F&B

Dña. Silvia Aguilar

# APERTURA DE HOTELES POR AÑO

2001 2002 2003 2004 2005 2006 2007 2008 2009 2010 2011 2012 2013 2014 2015 2016

## 2001

Nace Vincci Hoteles  
 Vincci Selección  
 Rumaykiyya

## 2002

Vincci Ciudad de  
 Salamanca  
 Vincci Granada  
 Vincci Nour Palace  
 Vincci Port  
 El Kantaoui Center  
 Vincci Puertochico  
 Vincci Taj Sultán

## 2003

Vincci Costa Golf  
 Vincci Djerba Resort  
 Vincci La Rábida  
 Vincci Lella Baya  
 Vincci Lys  
 Vincci Marítimo  
 Vincci Mediterraneo  
 Vincci Proamar

## 2004

Vincci Centrum  
 Vincci Selección  
 Canela Golf

## 2005

Vincci Condalmar  
 Vincci Selección  
 La Plantación del Sur

## 2006

Vincci Arena  
 Vincci Avalon  
 Vincci Garden Court  
 Vincci Soho  
 Vincci Tenerife Golf

## 2007

Vincci Capitol  
 Vincci Frontaura  
 Vincci Palace  
 Vincci Vía 66

## 2008

Vincci Baixa  
 Vincci Balagares  
 Vincci Nozha Beach  
 Vincci Selección  
 Estrella del Mar  
 Vincci SoMa

## 2009

Vincci Málaga

## 2010

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

## 2011

Vincci Selección Aleysa  
 Boutique & Spa

## 2012

Vincci Albayzín  
 Vincci BIT  
 Vincci Selección ENVÍA  
 Almería Wellness & Spa

## 2014

Vincci Bosc de Mar  
 Vincci Gala

## 2015

Vincci Liberdade  
 Vincci Mercat  
 Vincci Porto  
 Vincci Valdecañas Golf

## 2016

Vincci El Mansour  
 Vincci Mae  
 Vincci Marillia  
 Vincci The Mint  
 Vincci Zaragoza Zentro

## MODELOS DE GESTIÓN HOTELERA



### PROPIEDAD

Vincci Hoteles, a través de una sociedad patrimonial del grupo, es la propietaria del establecimiento, soportando el riesgo empresarial y asumiendo tanto costes como beneficios de la actividad.



### 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. La unidad de negocio se gestiona determinando en el acuerdo la capacidad de decisión de ambas partes.



### GESTIÓN

Vincci Hoteles, como gestor, se encarga de su explotación y comercialización, responsabilizándose de la operativa a cambio de unos honorarios establecidos. Principalmente se ofrece nuestro know-how en el sector, con nuestro modelo de trabajo, portfolio de marcas y acuerdos de colaboración.

## NUESTRO PRODUCTO: HOTELES Y SPAS

Vincci Hoteles es ser un referente del sector hotelero español e internacional, y para ello ofrecemos como elementos diferenciadores un **servicio personalizado**, con exclusivos detalles para conseguir un estándar de calidad capaz de satisfacer las expectativas de los clientes más exigentes. A esto se le une una **ubicación en lugares emblemáticos** y una gestión apoyada en los **últimos avances tecnológicos**, capaces de ofrecer a los clientes un óptimo confort.

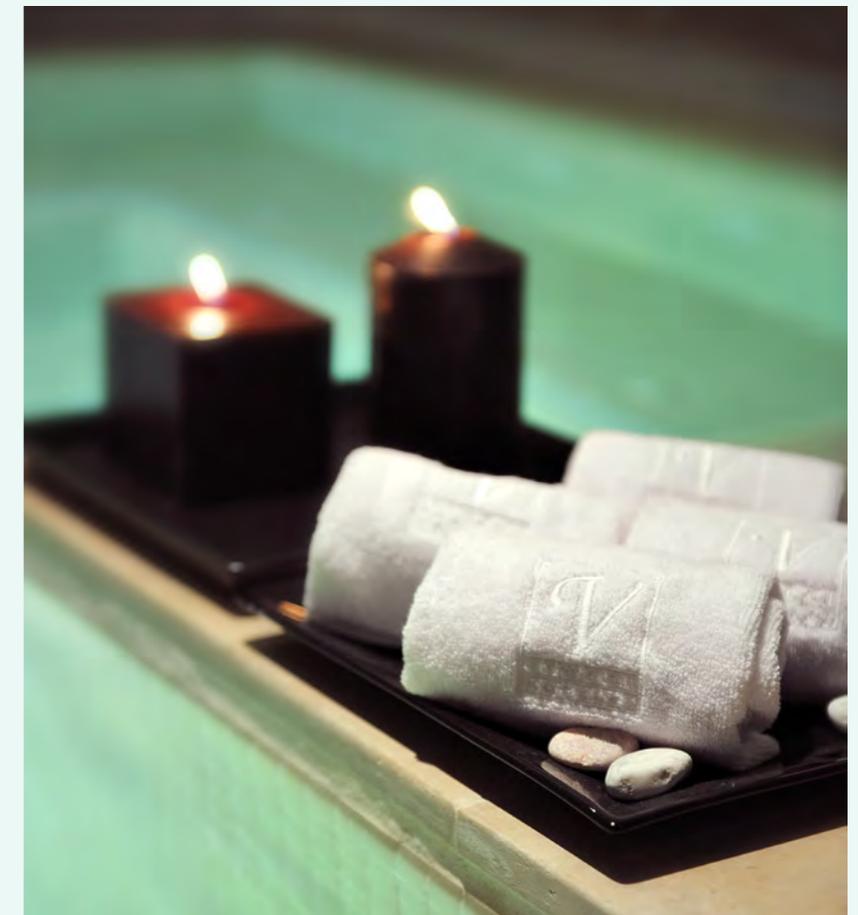
Nuestro objetivo es lograr que los establecimientos sean plenamente disfrutados por los clientes. Con un diseño exclusivo en pro de la comodidad en todas las estancias y en cada uno de sus rincones. Conseguimos así establecimientos con personalidad propia, que constituyen un auténtico referente de calidad.

Buscamos ser exactamente el establecimiento que busca cada viajero en el momento de hacer su reserva, ofreciendo soluciones tanto para el mundo de los negocios como para quienes buscan un alojamiento urbano o quienes hayan planificado una estancia para disfrutar de unas vacaciones en la playa o en la nieve, o momentos de ocio jugando al golf. Y, globalmente, a todos ellos se les ofrece un lugar acogedor para descansar cuando vuelvan de disfrutar de sus actividades diarias, independientemente de cuál es el hotel elegido entre las dos líneas existentes.

---

Nuestro objetivo es lograr que los establecimientos sean plenamente disfrutados por los clientes. Con un diseño exclusivo en pro de la comodidad en todas las estancias y en cada uno de sus rincones.

---





## VINCCI SELECCIÓN

La exclusiva línea de **5 estrellas** está asentada en destinos privilegiados. Su diseño invita al confort y su exclusividad se mide bajo los parámetros de la calidad, donde el exquisito servicio se convierte en uno más de sus elementos diferenciadores.

Todos los detalles son cuidados con mimo y las instalaciones del establecimiento invitan al descanso y al relax a través de spas, jacuzzis y servicios de talasoterapia perfectos para cuidar cuerpo y mente tras una jornada agotadora de golf o un día en la nieve.



## VINCCI HOTELES

Los establecimientos de **4 estrellas** de la compañía persiguen un confort personalizado para cada gusto y un servicio que cumple todos los estándares de la compañía. Ubicaciones estratégicas y una gestión con la más avanzada tecnología dan como resultado el hotel perfecto para un ejecutivo e ideal para quienes buscan en su destino momentos de relax y ocio.

Son establecimientos que destacan por su cuidada decoración y un diseño original. Rincones con la calidad como premisa y detalles capaces de hacer que el cliente recuerde su estancia con agrado mucho tiempo después de haberla vivido.



## NAMMU ÁREAS SPA

Los Nammu Áreas Spa son un concepto exclusivo de los Hoteles Vincci. En nuestros hoteles los clientes pueden encontrar espacios termales que ofrecen desde las más modernas bañeras hidromasajes a un exquisito servicio de chorros, pasando por barros terapéuticos y tratamientos estéticos, todos ellos con una cosmética reconocida por su calidad.

Nuestro personal especializado, con una dilatada trayectoria profesional, ofrece al cliente una experiencia única y un asesoramiento personalizado en aquellos tratamientos que mejor se adaptan a cada necesidad, siempre bajo la supervisión de un médico especialista.

## MENSAJE DEL CONSEJERO DELEGADO

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

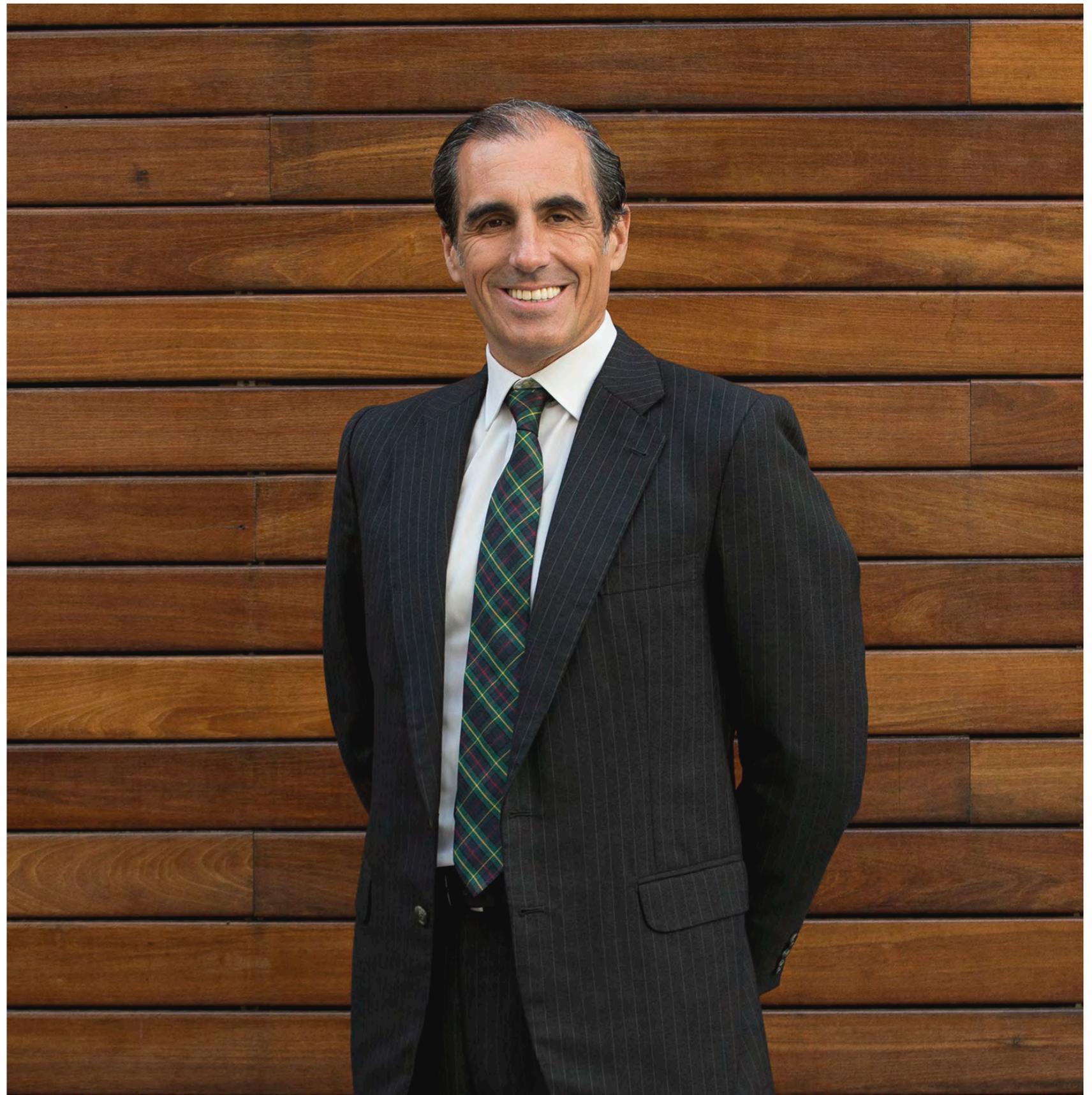
---

«Desde Vincci Hoteles volvemos a presentar nuestra memoria de sostenibilidad anual en la que recopilamos toda la información sobre nuestro desempeño social, económico y ambiental. Se trata de un medio para comunicar nuestros retos así como nuestros compromisos y objetivos como cadena responsable con nuestros grupos de interés y con la sociedad.

---

**«Debemos actuar de forma responsable para ofrecer una experiencia memorable a nuestros clientes, además de esforzarnos por ofrecer la máxima seguridad en nuestros puestos de trabajo y adquirir compromisos con nuestra sociedad»**

---



## «Vincci Hoteles ha apostado por la energía 100% verde y ha ido incorporando instalaciones de eficiencia energética con distintas tecnologías»



En el momento de la creación de Vincci Hoteles, nos marcamos una serie de principios fundamentales sobre los que trabajar y edificar la compañía. Una serie de valores que consideramos que son esenciales en todos los ámbitos de la vida y que nosotros queríamos trasladar a nuestra área de negocio ya que creemos que cualquier empresa no es independiente de su entorno sino que está integrada en una sociedad y que, de hecho, debe sumar en la medida de sus posibilidades al contexto en el que se encuentra.

En nuestro **Plan Director de Responsabilidad Social Corporativa 2016-2018** se vincula la misión y visión de Vincci Hoteles con nuestras prioridades hacia la mejora continua, la optimización de recursos, el control de consumos, la reducción y gestión de nuestros residuos, así como el respeto y la protección de nuestro entorno cultural y social en todos los establecimientos de la cadena, tanto hoteles como oficinas centrales. Todo ello parte de la aceptación de nuestro compromiso con aquello que nos rodea. Para nosotros es fundamental integrar la gestión de calidad y medio ambiente en cada uno de nuestros alojamientos; identificar y cumplir las reglamentaciones legales de ámbito local, autonómico, estatal y comunitario en esta materia; prevenir, en la medida de nuestras posibilidades, la contaminación; y promover el ahorro de recursos energéticos y naturales, tanto a nivel cadena como individualmente en cada hotel.

En este sentido, Vincci Hoteles ha apostado por la energía 100% verde y ha ido incorporando instalaciones de eficiencia energética con distintas tecnologías, como la energía fotovoltaica, cogeneración, energía solar térmica o iluminación eficiente.

La actividad de Vincci Hoteles tiene una repercusión que se manifiesta más allá de nuestro entorno inmediato, por lo que nuestra responsabilidad social y medioambiental es una medida aún más importante. Estamos orgullosos de colaborar con organizaciones sociales que realizan una tarea ejemplar localizadas en toda España. Ya hemos recorrido bastante camino a través de iniciativas propias y de colaboraciones con estos organismos, siempre procurando aportar soluciones a la comunidad en la que se encuentra cada uno de los establecimientos de la cadena, pero aún tenemos muchos retos por delante.

Debemos actuar de forma responsable para ofrecer una experiencia memorable a nuestros clientes, además de

esforzarnos por tener la máxima seguridad en nuestros puestos de trabajo y adquirir compromisos con nuestra sociedad. La implantación de un Sistema de Gestión Ambiental de acuerdo a la norma internacional ISO 14001 en todo nuestro portfolio europeo nos ha permitido sistematizar todos los aspectos ambientales que genera nuestra actividad, además de promover la protección ambiental y la prevención de la contaminación.

Nuestro Sistema de Gestión Ambiental verificado de forma externa requiere un seguimiento constante, un compromiso real y la aplicación de aquellas medidas preventivas y correctivas que resulten necesarias, y por todo ello exige un trabajo continuo de mejora. Esto ha permitido posicionar a Vincci Hoteles frente a la competencia y le ha valido la medalla al Mérito Turístico en la categoría de Sostenibilidad y Calidad concedida por el Gobierno.

En nuestra web corporativa **Vincci Hoteles Sostenibles & Responsables** se da a conocer todas las prácticas que se desarrollan en el área de la Responsabilidad Social Corporativa y el modelo global de crecimiento sostenible de nuestra empresa. Se trata de un medio de comunicación continua y equilibrada con nuestros grupos de interés.

Como siempre, durante este año todos los profesionales que forman parte de esta cadena han dado lo mejor de sí para ofrecer una auténtica experiencia Vincci a nuestros clientes, la base de nuestro negocio. Gracias a su esfuerzo y labor, desde Vincci Hoteles podemos mantener todos nuestros compromisos presentes y seguir planteando nuevos retos para el futuro.

Confío en que la lectura de 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.»

## PRINCIPIOS GRI

A la hora de clasificar el contenido de este informe y con el fin de garantizar la calidad de la información recogida, Vincci Hoteles ha decidido aplicar los principios de equilibrio, comparabilidad, precisión, periodicidad, claridad y fiabilidad definidos por la Organización Internacional Global Reporting Initiative (GRI), en su última versión G4.



# VINCCI HOTELES EN CIFRAS

5.801

habitaciones  
ofertadas

3.585

habitaciones  
en España

2.216

habitaciones  
fuera  
de España

## LOGROS 2016 RETOS 2017



Implantación del  
Plan Director  
RSC Corporativo  
2016-2018



Colaboración  
con Ecoembes



Colaboración  
con Tesla



Reducción y  
compensación  
de la huella de  
carbono



Calculo de la  
huella hídrica



Implantación de  
un CRM



Reducción y Plan  
de Gestión de  
Residuos



Proyecto de  
redefinición  
del sistema de  
escucha al  
cliente

## PLAN DIRECTOR RESPONSABILIDAD SOCIAL CORPORATIVA 2016-2018

El Plan Director de RSC 2016-2018 afecta a toda la cadena, tanto hoteles como oficinas centrales. Apoyado en los tres pilares de la Responsabilidad Social Corporativa, su función engloba al ámbito social, como al ambiental y el relacionado con la salud.

En el **área social** participamos activamente con la organización internacional privada y de ayuda a la infancia Aldeas Infantiles SOS. Cada cliente tiene la posibilidad de donar un euro a la hora de realizar el check out, tras su estancia en cualquiera de nuestros hoteles en España y Portugal. Esta ayuda, destinada a mejorar las "aldeas" en origen, viene completada con la posibilidad de que las personas más necesitadas puedan desarrollar una carrera profesional en nuestros establecimientos. Se propone así un periodo de formación que permitirá a los interesados obtener una valiosa experiencia en el sector, siempre con el objetivo final de una posible incorporación a la plantilla de Vincci Hoteles tras la realización de las prácticas laborales.



Por su parte, en el **terreno ambiental** estamos centrados en la posibilidad de colaboración con Bosques sin Fronteras, una organización sin ánimo de lucro que centra sus esfuerzos en la protección y conservación de los bosques del planeta. Su filosofía, basada en una decidida defensa del medio ambiente, encaja perfectamente en los valores recogidos, promulgados y puestos en práctica por Vincci a través de sus múltiples acciones a favor de la biodiversidad del planeta.

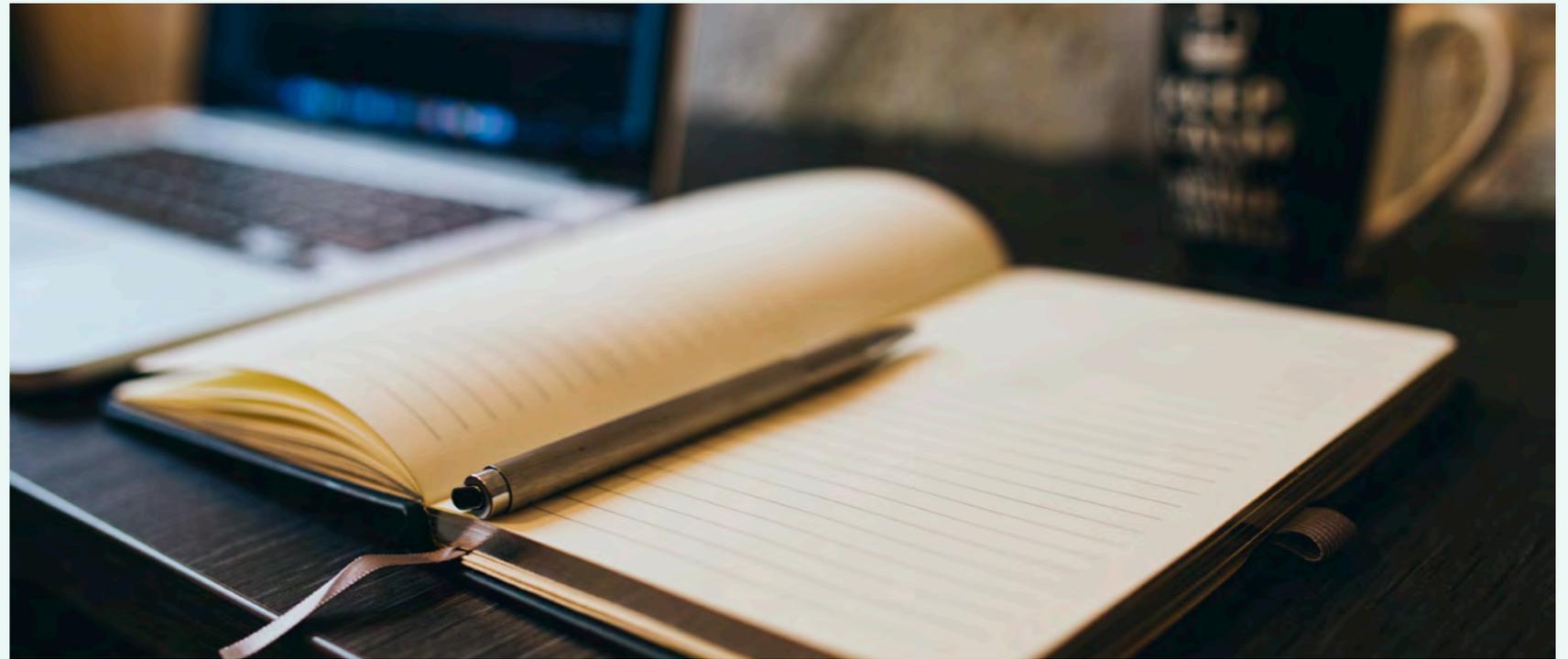
Por último, en Vincci creemos en la **salud como concepto de derecho universal**, lo que nos abre las puertas a una posible colaboración con organizaciones médico-humanitarias que presten servicio, de manera puntual o prolongada en el tiempo, a aquellas poblaciones con necesidades y/o carencias sanitarias.



## DIMENSIÓN ECONÓMICA Y BUEN GOBIERNO

- 21 Gestión responsable
- 22 Facturación total
- 23 Nuestra gestión en datos
- 24 Una cadena consolidada con una clara apuesta de futuro

# GESTIÓN RESPONSABLE



---

**La sostenibilidad es una carrera a largo plazo, donde los objetivos son compartidos por todos y cada uno de los departamentos de la compañía.**

---

Para un óptimo conocimiento de la organización y su sostenibilidad el desempeño financiero tiene un papel primordial. La sostenibilidad y su dimensión económica tienen un impacto directo sobre las condiciones económicas no solo de los grupos de interés, sino también de los sistemas económicos locales, nacionales e internacionales.

La sostenibilidad es una carrera a largo plazo, donde los objetivos son compartidos por todos y cada uno de los departamentos de la compañía. Por ello, toda nuestra experiencia y conocimiento giran en torno al **compromiso adquirido con el medio ambiente y la sostenibilidad.**

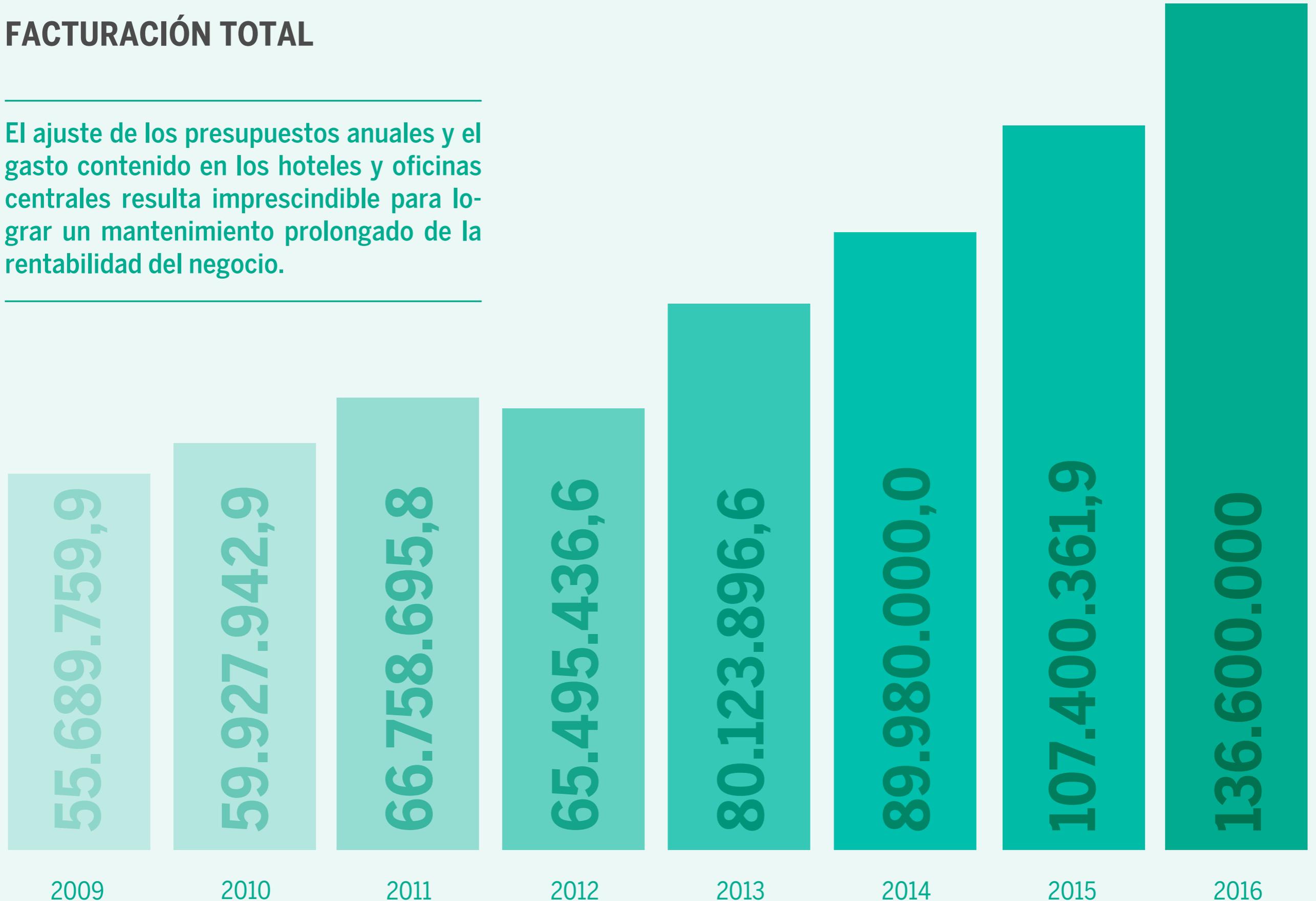
La definición previa de estrategias es clave en la optimización de recursos. Somos conscientes de que estamos inmersos en un sector en permanente cambio, pero esta incertidumbre no nos impide seguir cumpliendo los objetivos propuestos, estando **siempre a la vanguardia y dando forma a un futuro prometedor** que se convierte, día tras día, en una realidad a pesar de las adversas circunstancias económicas que han supuesto varios años de crisis.

Nuestras cuentas anuales se preparan siguiendo los principios de contabilidad general y **bajo el criterio de la transparencia.** Por ello, son verificadas externamente por Deloitte, S.L., dentro de la normativa vigente. Por otro lado, nuestra política de precios o Revenue Management se apoya en significativas fuentes de información, como el grado de ocupación de habitaciones, o indicadores económicos como el Average Daily Rate (ADR) o Tarifa Media Diaria, y el Revenue per Available Room o Ingresos por Habitación Disponible (RevPar)

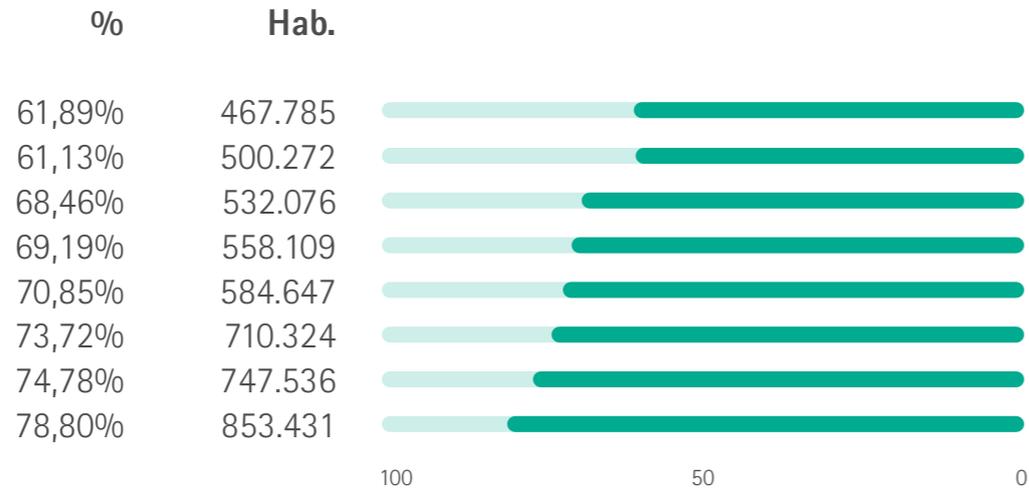
En 2016, la ocupación media anual fue de 78,80%, destacando en este análisis un aumento en la facturación y GOP, en el número de clientes alojados y el número de habitaciones ocupadas, lo que nos ha permitido incrementar nuestro RevPar respecto al año anterior

## FACTURACIÓN TOTAL

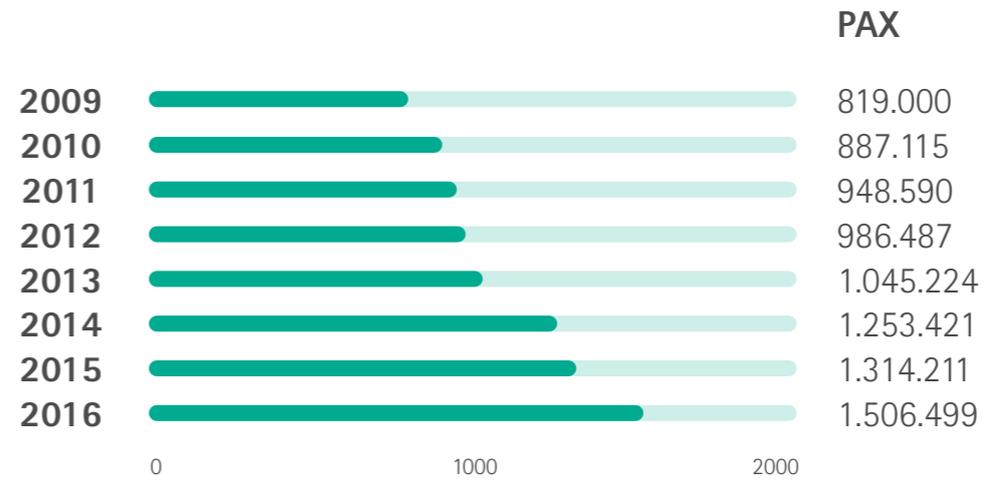
El ajuste de los presupuestos anuales y el gasto contenido en los hoteles y oficinas centrales resulta imprescindible para lograr un mantenimiento prolongado de la rentabilidad del negocio.



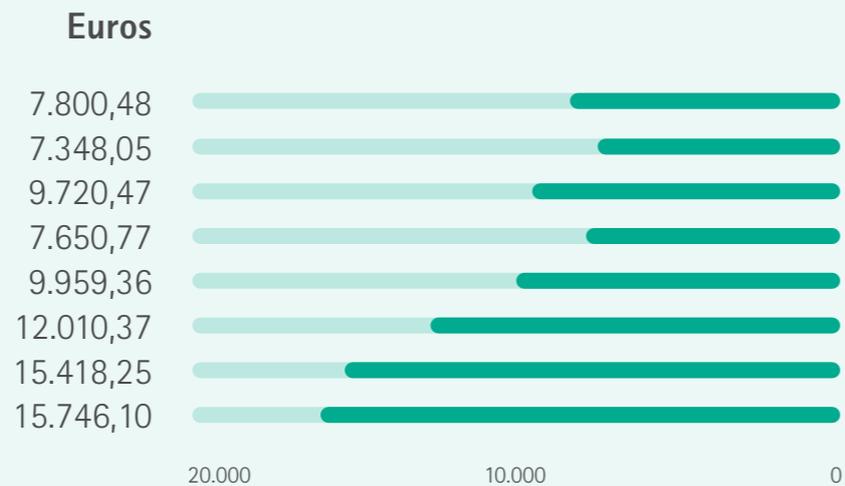
## OCUPACIÓN



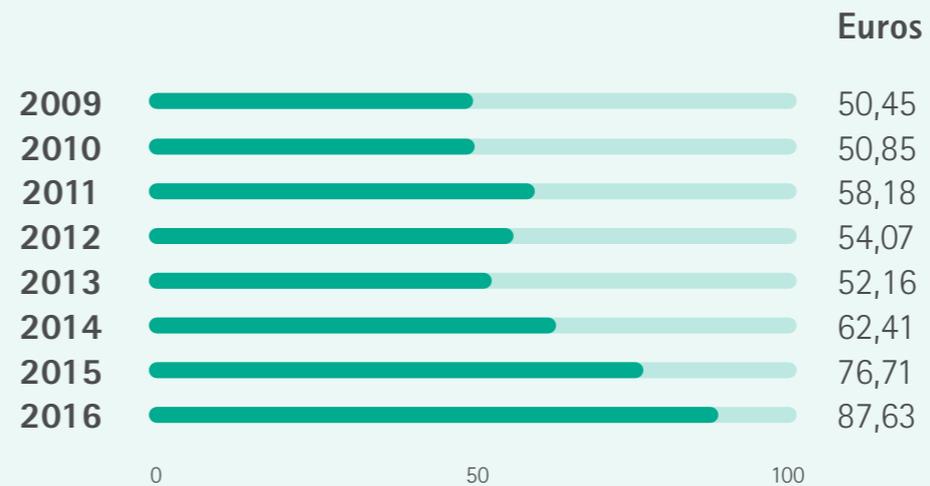
## NÚMERO DE CLIENTES ALOJADOS (PAX)



## GOP GROSS OPERATING PROFIT / HABITACIÓN



## REVPAR NETO



Todos estos datos corresponden a los siguientes hoteles:

Vincci Albayzín, Vincci Baixa, Vincci BIT, Vincci Capitol, Vincci Centrum, Vincci Costa Golf, Vincci Ciudad de Salamanca, Vincci Frontaura, Vincci Gala, Vincci Liberdade, Vincci La Rábida, Vincci Lys, Vincci Marítimo, Vincci Mae, Vincci Mercat, Vincci Málaga, Vincci Palace, Vincci Porto, Vincci Puertochico, Vincci Selección Estrella del Mar, Vincci Selección La Plantación del Sur, Vincci SoMa, Vincci Soho, Vincci Selección Posada del Patio, Vincci Selección Rumaykiyya, Vincci Tenerife Golf, Vincci The Mint, Vincci Via 66.

## UNA CADENA CONSOLIDADA CON UNA CLARA APUESTA DE FUTURO

Vincci Hoteles trabaja a diario, y desde hace ya 15 años, para conseguir ser un referente de calidad. Nuestra trayectoria ha permitido consolidar al grupo hotelero, que ha sabido adaptarse a una realidad económica cambiante y no siempre favorable.

Nuestros planes de expansión siguen vigentes y en los próximos años incluye abrir nuevos establecimientos tanto en el entorno nacional como internacional. Esto es posible gracias a una gestión en donde prima la **contención del gasto y la búsqueda de una óptima rentabilidad** a través de la incorporación de hoteles que son viables con la aplicación de nuestro know-how.

Tenemos experiencia y conocimientos específicos del sector, además de una sólida y consolidada estructura de trabajo, lo que se traduce en una aportación de gran valor para aquellos propietarios de inmuebles que no quieren perder la titularidad de la explotación. En este sentido, estos inmuebles resultan interesantes para el grupo, que puede aumentar su portfolio a un ritmo de crecimiento adecuado pero con costes inferiores. **Una oportunidad de crecimiento, en definitiva, tanto para Vincci Hoteles como para nuestros partners**, siguiendo una línea de trabajo exhaustiva, con modelos y procesos bien definidos que nos permiten obtener resultados en un mercado que lleva años estancado ante la complicada situación económica.

Desde Vincci Hoteles estamos convencidos de que aumentar el número de habitaciones es un esfuerzo inútil si no viene acompañado de los más **altos estándares de calidad y una exquisita atención al cliente** basada en la proactividad, el estudio de sus necesidades y la efectividad a la hora de resolver cualquier potencial problema.

---

**En nuestra gestión prima la contención del gasto y la búsqueda de una óptima rentabilidad a través de la incorporación de hoteles que son viables con la aplicación de nuestro know-how.**

---



# CERTIFICACIÓN ISO 14001 PARA TODOS NUESTROS ESTABLECIMIENTOS EUROPEOS

- 28 ¿Qué es ISO 14001:2004?
- 29 ¿Por qué ISO 14001:2004?
- 30 ¿Cómo lo llevamos a cabo?
- 31 ¿Quiénes lo hacen posible?
- 33 ¿Cuáles son sus beneficios para nuestra empresa?

---

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

---

En el año 2008 se iniciaron las primeras certificaciones ISO 14001:2004 de Gestión Ambiental de los hoteles situados en Sevilla, Madrid y Barcelona, convirtiéndose en un claro ejemplo de hasta dónde se puede llegar combinando diseño, medio ambiente y calidad.

Desde nuestra fundación, hace ya 15 años, Vincci Hoteles ha apostado por una **Política de Calidad y Medio Ambiente** que implica un decidido compromiso con la mejora continua, la optimización de recursos, el control de consumos, la reducción y gestión de sus residuos, así como con el respeto y la protección de su entorno cultural y social.

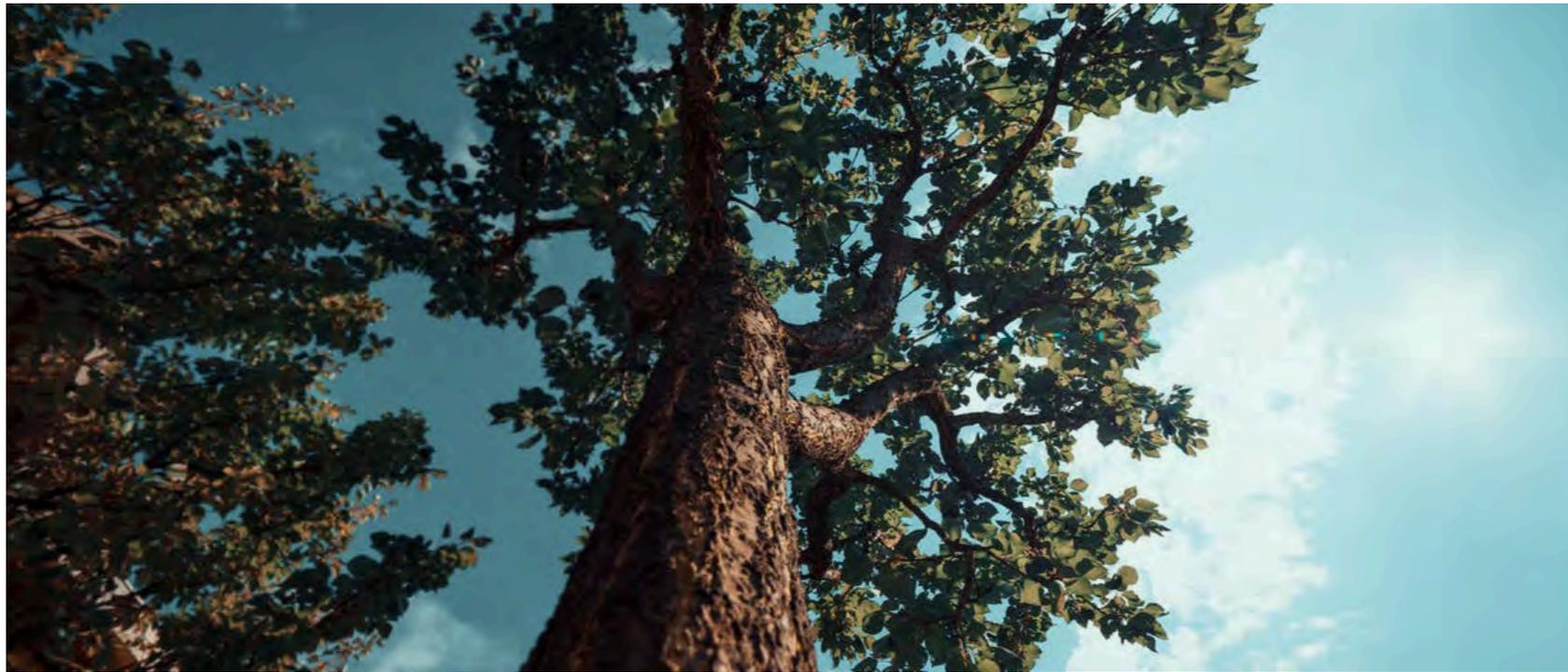
Por ello, desde la apertura del primer hotel de la cadena en el año 2001 y hasta la actualidad, se han ido incorporando a la gestión y organización de los hoteles una serie de **metodologías y procedimientos de trabajo**, todos ellos complementarios entre sí y orientados a la optimización de los procesos y la satisfacción del cliente, pero siempre teniendo 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**, lo que constituye una clara garantía de calidad de la cadena y una muestra del compromiso de la dirección y los empleados con el medio ambiente. Para obtener esta certificación ha sido necesario un trabajo constante y una auditoría completa de todos los procesos en cada uno de los hoteles de la cadena.

**ISO 14001:2004** es un certificado de carácter voluntario que implica el control por parte de una entidad externa independiente, en nuestro caso TÜV Rheinland. Esta empresa, creada en 1872 en Colonia (Alemania), es una entidad líder en servicios técnicos a nivel mundial desarrollando soluciones para garantizar un progreso seguro y sostenible conciliando la tecnología, ámbito humano y medio ambiente, de acuerdo con los principios y la filosofía que le guían.

Los auditores de esta entidad han destacado en su informe que Vincci Hoteles ha establecido y mantiene un sistema efectivo para asegurar el cumplimiento de su política y objetivos. Además, el equipo auditor ha verificado que el sistema de gestión de la empresa **cumple con los requisitos de la norma**, se mantiene y que está debidamente implementado.





#### D. César Pérez

Director Dpto. Calidad y Medio Ambiente

«Vincci Hoteles ha apostado siempre por nuestro entorno medioambiental y social, razón por la que ha obtenido diversos sellos de calidad que avalan las medidas de la cadena en este sentido.

La certificación ISO 14001 reconoce que Vincci Hoteles establece, documenta, implanta, mantiene y mejora continuamente un Sistema de Gestión Ambiental de acuerdo con los requisitos de la norma.

Pero los reconocimientos de la labor de la empresa en materia medioambiental y de calidad no se quedan ahí. Por ejemplo posee la Certificación Q de Calidad Turística, que concede el Instituto para la Calidad Turística Española (ICTE) bajo la Norma UNE 182001, que demuestra el compromiso de Vincci Hoteles por alcanzar la completa satisfacción de nuestros clientes, ofreciendo un servicio

excelente, calidad en nuestro producto y asegurando el nivel exigido por los estándares de calidad establecidos en la Norma. También le ha sido concedida la certificación Travelife, diseñada como un sistema asequible y justo para que los hoteles y alojamientos demuestren que se toman en serio la sostenibilidad, y para que gestionen sus cuestiones sociales y medioambientales a la vez que ahorran dinero. Estos tan sólo son algunos de los reconocimientos que posee la cadena que trabaja día a día por seguir mejorando en este ámbito.

Otro de los aspectos más importantes para Vincci Hoteles es la Responsabilidad Social Corporativa. Por este motivo se ha redactado el Plan Director de Responsabilidad Social Corporativa 2016-2018 en el que se enumeran distintos acuerdos relacionados con el ámbito social, medioambiental y de la salud. Desde hace varios años también colaboramos con organizaciones sin ánimo de lucro que ofrecen diferentes iniciativas como: Aldeas Infantiles, FEMAREC, Fundación SEUR, etc. Todo ello parte del compromiso de Vincci Hoteles por implicarse con su entorno social en la medida de sus posibilidades.

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

---

**La certificación ISO 14001 reconoce que Vincci Hoteles establece, documenta, implanta, mantiene y mejora continuamente un Sistema de Gestión Ambiental de acuerdo con los requisitos de la norma.**

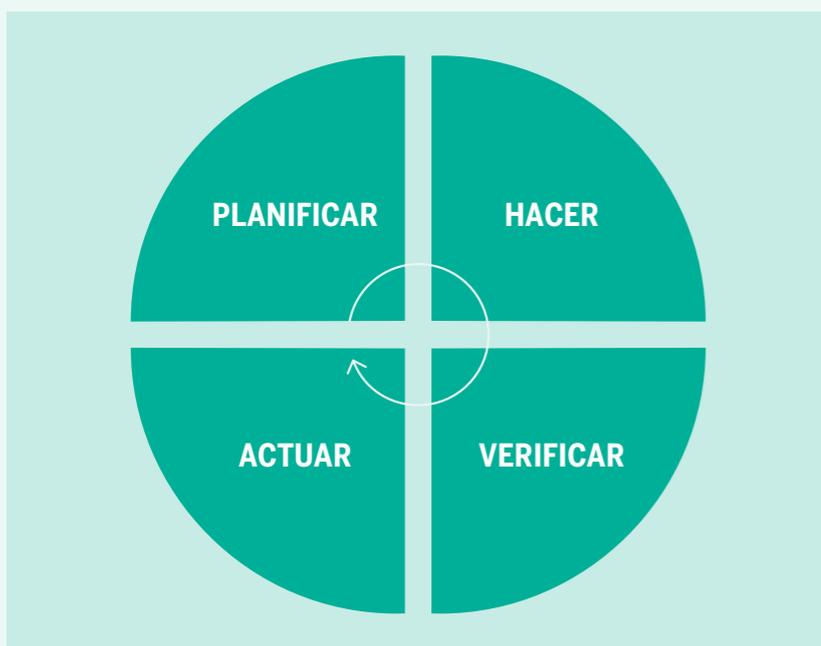
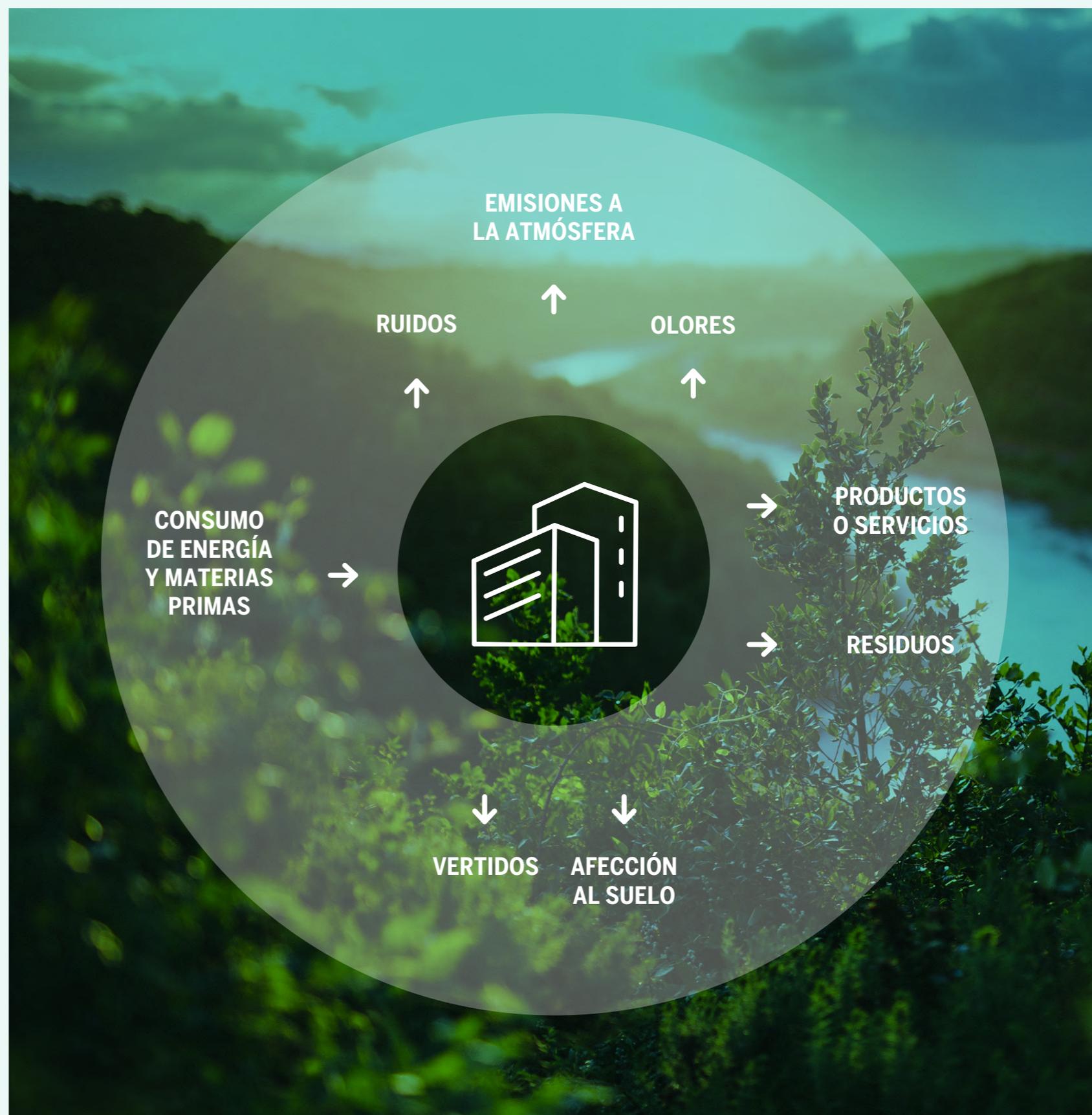
---

## ¿QUÉ ES ISO 14001?

La norma internacional ISO 14001:2004 de Sistemas de Gestión Ambiental reconocida a nivel mundial, proporciona un sistema de medida para el cálculo y la mejora del desempeño ambiental de las organizaciones que lo aplican. Su primera edición data de 1996, en 2004 sufrió una revisión y en 2015 ha sido renovada.

La norma internacional está basada en el ciclo **Planificar – Hacer – Verificar – Actuar (PHVA)**, donde se especifica los requisitos más importantes para identificar y controlar los aspectos ambientales de cualquier organización. En el caso de Vincci Hoteles nos aporta un valor añadido porque nos ayuda a mejorar internamente, siendo un reconocimiento y un aval al trabajo bien hecho.

Por otro lado, el conjunto de actuaciones que implica contribuyen a cumplir la legislación ambiental aplicable, a reducir los impactos que nuestra actividad genera y controlar los procesos de nuestra actividad.



## ¿POR QUÉ ISO 14001?

La implantación de un Sistema de Gestión Ambiental de acuerdo a la norma ISO 14001:2004 permite sistematizar, de manera sencilla aquellos aspectos ambientales que se generan en cada una de nuestras actividades promoviendo la protección ambiental y la prevención de la contaminación.

Esto permite posicionar a Vincci Hoteles como una empresa socialmente responsable, proporcionando una diferencia frente a nuestra competencia y reforzando de forma positiva nuestra imagen ante nuestros grupos de interés.

Su éxito e impacto positivo sobre el entorno depende del compromiso adquirido en todos los niveles y funciones de la organización, especialmente de la Alta Dirección.



# ¿CÓMO LO LLEVAMOS A CABO?



**Medir, unificar y monitorizar** criterios en nuestra gestión asegurando el máximo respeto al medio ambiente es la razón de ser fundamental de la norma ISO 14001:2004, posibilitando a nuestra organización alcanzar un nivel de comportamiento ambiental que nosotros mismos nos proponemos.

Nuestro sistema se compone de procedimientos, instrucciones y registros. Esta documentación es la mejor 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 la variedad de tipología de nuestros establecimientos.

## POLÍTICA DE CALIDAD Y MEDIOAMBIENTE

## ¿QUIÉNES LO HACEN POSIBLE?

Para llevar a cabo la implantación y mantenimiento de un Sistema de Gestión Ambiental de esta envergadura necesitamos **un equipo de trabajo que esté comprometido, que sea responsable y que esté motivado**, ya que el sistema implica a todos y cada uno de los departamentos de nuestra organización, tanto de las oficinas centrales como de los hoteles.

A la hora de implantar el Sistema de Gestión Ambiental es importante la estructura organizativa y la asignación de las tareas. Las responsabilidades deben 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. Por ello, en todos nuestros hoteles contamos con un **Coordinador de Calidad y Medio Ambiente**, siendo el responsable de la coordinación del equipo y que tiene las siguientes funciones:



**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 requisito legales, permisos, autorizaciones y otros requisitos.



**Informar** del funcionamiento del SGA a la Alta Dirección para su revisión, incluyendo las recomendaciones para la mejora.

El Sistema de Gestión Ambiental compete no solo a quienes se ocupan de forma directa de los asuntos relacionados con la sostenibilidad y el medio ambiente, sino a todos los que conforman Vincci Hoteles, desde la Dirección a los niveles operativos. Solo con un **compromiso generalizado** por parte de todos y cada uno de los miembros de la compañía se puede seguir avanzando en materia medioambiental.

Para el cumplimiento de nuestros objetivos es fundamental una labor de **comunicación entre todos los agentes implicados en la gestión ambiental**, lo que engloba tanto a los empleados como a las subcontratas y proveedores. Nuestro Sistema de Gestión Ambiental requiere de este esfuerzo colectivo entre todos nuestros colaboradores, cada vez más conscientes de la importancia de su papel en el logro de los fines marcados.

Desde Vincci Hoteles tenemos el firme convencimiento de que nuestros proveedores y subcontratas tienen en su mano la posibilidad de dar un **impulso significativo al desarrollo sostenible** que define a nuestro grupo. Por ello solicitamos su colaboración y la participación en aquellos procesos relacionados con la sostenibilidad medioambiental en los que puedan verse implicados.

---

**Solo con un compromiso generalizado por parte de todos y cada uno de los miembros de la compañía se puede seguir avanzando en materia medioambiental.**

---



**Dña. Inês Costa**

Coordinadora de Calidad y Medio Ambiente del Hotel Vincci Porto.

*«Desde la apertura de Vincci Porto que veo el esfuerzo diario para reducir el impacto y consecuencias negativas que nuestra actividad puede causar en el patrimonio natural y cultural de la región.*

*No obstante, vivimos en un mundo en constante evolución y todos los días son creadas herramientas que nos pueden ayudar en pequeños detalles como la reducción de consumo de papel, ahorro de agua/energía y a trabajar de una manera más respetuosa del medio ambiente. Por eso creo que Vincci Hoteles tiene que seguir trabajando para mantenerse al día con la innovación tecnológica y seguir haciendo parte en el desarrollo del turismo responsable.»*



**D. Alexander Larsson**

Coordinador de Calidad y Medio Ambiente del Hotel Vincci BIT.

*«Creemos que lo más importante es la mejora de la gestión de los recursos produciendo un ahorro en los costes. El esfuerzo de llevar un control y un seguimiento eficiente, produce un ahorro en consumo de agua y energía.*

*Otro beneficio que aporta la Gestión Ambiental, es el reconocimiento del compromiso respecto al medio ambiente que tiene nuestro Hotel Vincci BIT, además de potenciar la imagen de nuestra cadena ante una sociedad cada vez más consciente de este tema.»*



**Dña. Carolina Romero**

Coordinadora de Calidad y Medio Ambiente del Hotel Vincci SoMa.

*«Nuestro objetivo principal es ser un Hotel 100% Sostenible y para ello debemos de continuar con las buenas prácticas que hasta ahora llevamos y mejorarlas paulatinamente.*

*Para ello debemos de seguir con la implicación de todos los empleados mediante programas de formación y sensibilización, además de seguir trabajando en concienciar a nuestros proveedores y clientes.»*



**Dña. Laura Martín**

Coordinadora de Calidad y Medio Ambiente de los hoteles Vincci Mercat y Vincci Lys.

*«Cada vez son más los clientes que consideran la sostenibilidad como un criterio más en la elección de su hotel. De cara a ellos, promueven el sentimiento de pertenencia a una empresa que comulga con la mejora de la calidad ambiental, y por tanto, una fidelización en nuestra marca.*

*Además de que el cliente entiende estas acciones como propuestas de valor que mejorarán la calidad de sus estancias, en consecuencia también se le hace partícipe de proyectos sociales y medioambientales en los que esté implicada la cadena.»*

## ¿CUÁLES SON SUS BENEFICIOS PARA NUESTRA EMPRESA?



### GESTIÓN

- » Integrar la gestión ambiental en la gestión global de la organización
- » Incentivar el aumento de la creatividad y la participación de todo el personal integrante de la organización, y aumento de la motivación de los trabajadores, lo que favorece un buen ambiente de trabajo.
- » Aumentar el conocimiento, la mejora y el control de los procesos, lo que revierte en un aumento de la eficiencia de los mismos.
- » Complementar otros Sistemas de Gestión, como puede ser los de Calidad, Seguridad y Salud en el Trabajo.



### LEGAL

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



### OPERATIVA

- » Mejorar los procesos productivos
- » Optimizar la utilización de los recursos, ya que ajusta el consumo de materias primas, agua, energía y, por otro lado, se genera menos desperdicios, residuos y despilfarros.
- » Facilitar la incorporación de nuevas tecnologías.
- » Conseguir que los costes de generación de nuestro servicio se reduzcan.



### SECTORIAL

- » Fomentar la diferenciación de productos a través de, por ejemplo, los premios medioambientales sectoriales, lo que permite aumentar las barreras de mercado.
- » Facilitar la adaptación a las nuevas demandas del mercado y a las exigencias de nuestros clientes y colaboradores (turoperadores y agencias de viajes)
- » Realizar más fácilmente nuevas inversiones, y desarrollo de tecnologías y productos.
- » Conseguir la integración de la empresa en su entorno, aumentando su credibilidad y reconocimiento.

## COMPROMISO SOCIAL

- 37 Economía verde
- 38 Empleo verde
- 39 Grupos de interés
- 41 Política de Responsabilidad Social Corporativa
- 42 Con quién colaboramos



## «Piensa globalmente, actúa localmente»

Esta frase, pronunciada en la Conferencia de las Naciones Unidas sobre el Desarrollo Sostenible celebrada en 2012 en Río de Janeiro, es la máxima que guía a Vincci Hoteles cuando abordamos cuestiones de sostenibilidad medioambiental. Durante esta Cumbre, algunos de los principales líderes mundiales se comprometieron en alcanzar, a través de 17 objetivos y en 15 años, tres hitos extraordinarios que afectarían a todas las personas en cualquier lugar del mundo:

- » Acabar con la pobreza extrema
- » Luchar contra la desigualdad y la injusticia
- » Combatir el cambio climático

Siguiendo la directriz que nos marca este compromiso, desde Vincci Hoteles establecemos como meta la mejora de la calidad de vida y una actuación responsable para que generaciones venideras puedan disfrutar de una sociedad más justa, con igualdad de oportunidades y respetuosa con el medio natural.

Somos conscientes de que 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. De ahí el firme compromiso que mantienen nuestros empleados y clientes con las necesidades globales de nuestra sociedad.

## «Garantizar una vida digna, proteger el planeta, invertir en el futuro que queremos, combatir el cambio climático»

CUMBRE DE DESARROLLO SOSTENIBLE, 2015

Vincci Hoteles colabora con diversas organizaciones sociales que trabajan para paliar algunos de los problemas más acuciantes de nuestra sociedad, y en cualquier caso siempre teniendo muy presentes a los grupos sociales más desfavorecidos. A lo hora de trabajar con las diferentes organizaciones siempre elegimos entidades con las que compartimos misión, visión y valores.

A través del reciclaje, el empleo verde genera oportunidades para asociaciones, fundaciones y organizaciones que dan a colectivos en riesgo de exclusión la oportunidad de desarrollarse laboralmente. En nuestro caso, la dispersión geográfica que supone disponer de hoteles en gran parte del territorio peninsular e insular nos obliga a que nuestra actividad social se adapte plenamente a las necesidades de cada área territorial.

A través de una labor social hemos encontrado una manera eficaz de colaborar con el medio ambiente. Así, Vincci Hoteles realiza acuerdos a través de la valorización de los residuos y la gestión de excedentes para cubrir necesidades básicas. Aunamos el reciclaje con la acción social, siendo la gestión de los residuos parte de su financiación, y de esta manera nos aseguramos la gestión responsable de nuestros residuos.



Más sensibilización,  
Más compromiso,  
Mejores resultados.

### APOYAR EL CAMBIO HACIA UNA ECONOMÍA EFICIENTE EN EL USO DE LOS RECURSOS.

El uso eficiente de los recursos es una de las siete iniciativas emblemáticas que forman parte de la estrategia Europa 2020, y desde Vincci Hoteles hemos convertido la medida en un punto estratégico para la concienciación de nuestros empleados, que hoy están plenamente comprometidos con nuestro compromiso medioambiental.

### CONVERTIR NUESTROS RESIDUOS EN RECURSOS, UNA ECONOMÍA CIRCULAR.

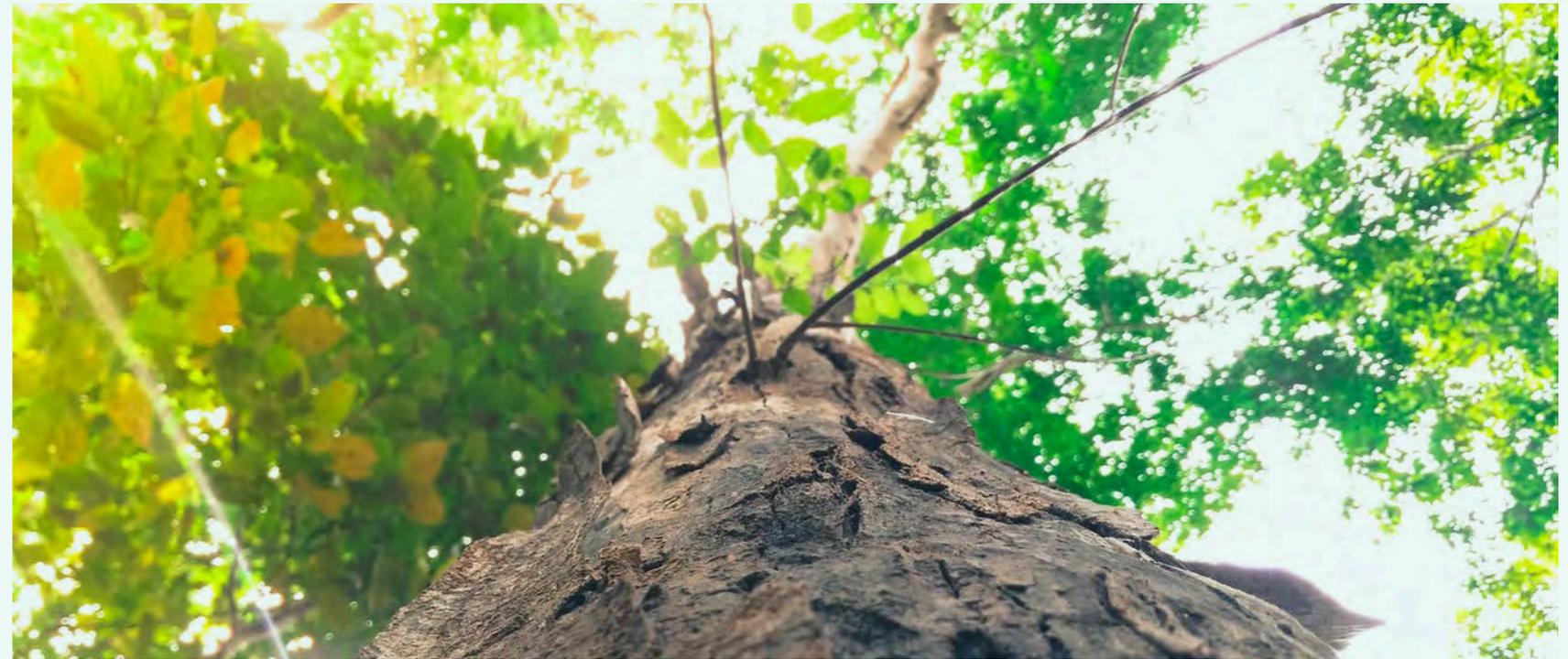
Estamos convencidos de que pequeños gestos diarios en cada uno de nuestros puestos de trabajo pueden contribuir de una manera directa en una labor social que tiene un fin claro, medible y positivo.

## ECONOMÍA VERDE

---

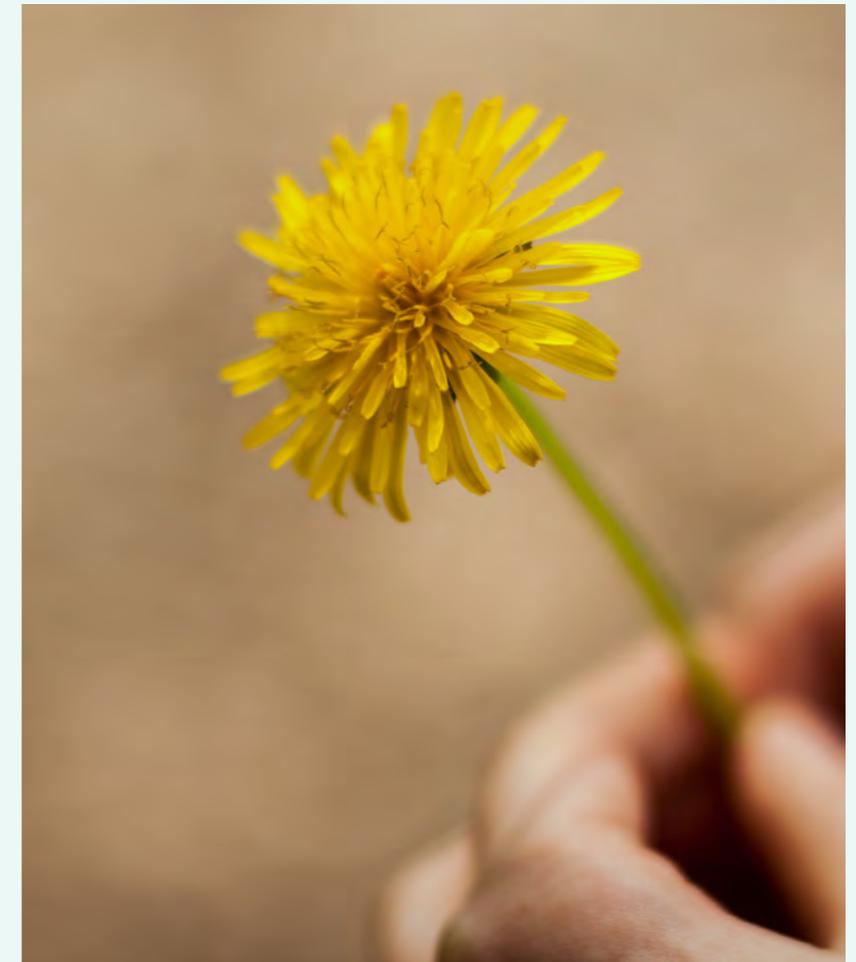
**En Vincci Hoteles trabajamos en la reducción de las emisiones de gas de efecto invernadero, un menor uso de los recursos naturales, la creación de menos residuos y la reducción de las discrepancias sociales.**

---



El Programa de las Naciones Unidas para el Medio Ambiente (PNUMA) define la economía verde como "aquella que da lugar al mejoramiento del bienestar humano e igualdad social, mientras que se reducen significativamente los riesgos medioambientales y la escasez ecológica". Una idea que se completó cuando en la Conferencia de las Naciones Unidas sobre el Desarrollo Sostenible de 2012 se adoptó el enfoque de la economía verde como "una herramienta importante para el desarrollo sostenible y la erradicación de la pobreza".

Sin olvidar el rendimiento de las inversiones de capital natural, humano y económico, en Vincci Hoteles trabajamos en la reducción de las emisiones de gas de efecto invernadero, un 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 al tiempo que reduce al mínimo imprescindible los residuos.



## EMPLEO VERDE



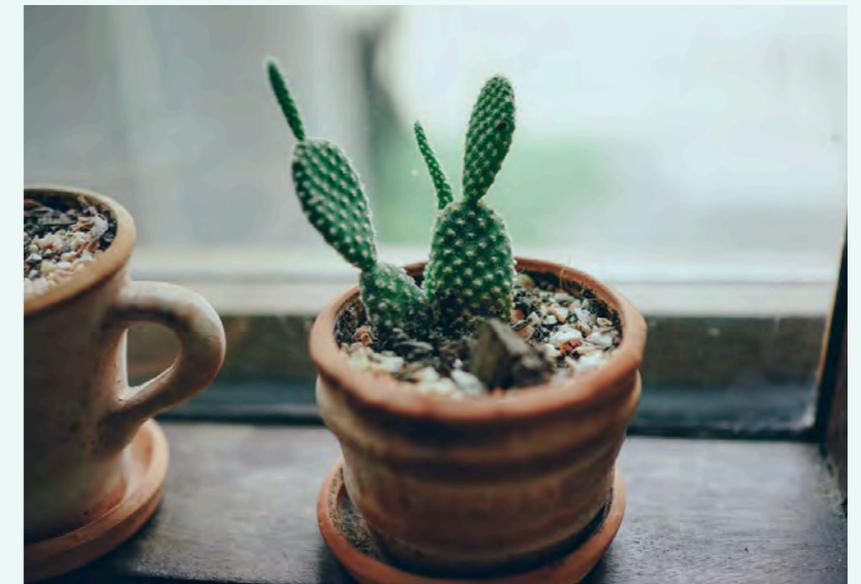
**Empleos Verdes: hacia trabajos decentes en un mundo sostenible y con bajas emisiones de carbono.**

En la economía europea los empleos verdes han experimentado un rápido crecimiento, incluso durante la crisis. Estos empleos contribuyen a preservar y restaurar el medio ambiente permitiendo, entre otros, los siguientes hitos:

- » Aumentar la eficiencia del consumo de energía y materias primas.
- » Limitar las emisiones de gases de efecto invernadero.
- » Minimizar los residuos y la contaminación.
- » Proteger y restaurar los ecosistemas.
- » Contribuir a la adaptación al cambio climático.

Para hacer frente a muchos de los retos a los 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 aquellas organizaciones e instituciones que, trabajando en diferentes ámbitos sociales y compartiendo nuestra misión, 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. A través de una participación voluntaria, nuestros empleados están plenamente involucrados en el impacto social de nuestras acciones.



Vincci Hoteles se siente orgulloso de colaborar con entidades 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 de sus miembros como el acceso a un puesto de trabajo acorde con sus características específicas y habilidades.

## GRUPOS DE INTERÉS

En Vincci Hoteles estamos abiertos a valorar con proveedores, Administración y competidores aquellos proyectos que permitan aumentar la eficiencia medioambiental, optimizando resultados y trabajando en común por un desarrollo sostenible.

Somos conscientes de que estamos inmersos en un entorno altamente competitivo, por lo que intentamos mantener una conexión permanente con las necesidades y expectativas sociales. De la capacidad de detectarlas, entenderlas y anticiparse a ellas depende en gran medida no solo nuestro éxito, sino también nuestra existencia y crecimiento como organización.

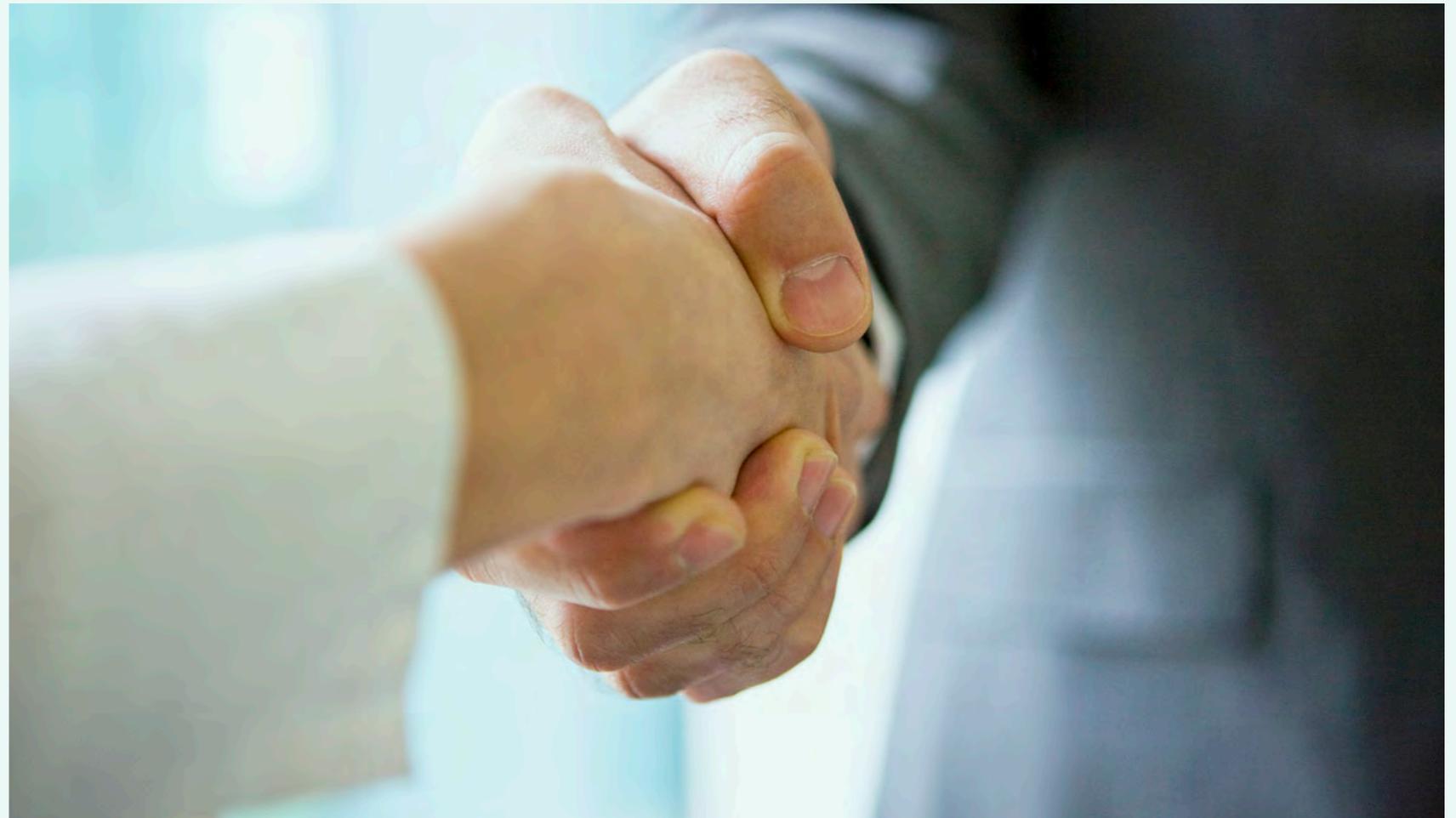
Entre nuestros retos se encuentra el trabajo conjunto para cumplir los objetivos de nuestros grupos de interés, así como el mantenimiento de los compromisos adquiridos y de nuestra línea estratégica, evitando los riesgos y aprovechando las oportunidades para lograr, entre otros, los siguientes logros:

- » Establecimiento de un clima de confianza propicio para el diálogo.
- » Conciliación de las expectativas y limitaciones.
- » Generación de beneficios comunes y mejora continuada.
- » Compartir expertise y establecer sinergias.

---

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”.

---



**CLIENTES**

En el epicentro de nuestro negocio se encuentran nuestros clientes. Nuestro principal objetivo es lograr que experimenten el más alto grado de satisfacción durante su estancia a través de un servicio excelente que supere sus expectativas. Para lograr que vivan intensamente y con todas las garantías su experiencia ponemos a su disposición toda nuestra capacidad de trabajo, la vocación de servicio que desde nuestros comienzos nos ha caracterizado y una dilatada trayectoria.

**EMPLEADOS**

Sin un equipo humano plenamente comprometido con su trabajo no sería posible el desarrollo de nuestro negocio, así como su solvencia y solidez en el tiempo. Mejorar la situación profesional de nuestros trabajadores y las condiciones del entorno laboral, fomentar la formación continua y establecer medidas para conciliar vida laboral y familiar también forman parte de nuestro compromiso.

**PROVEEDORES Y COLABORADORES**

La transparencia y la confianza son claves para que proveedores y colaboradores compartan nuestra perspectiva y entre todos proyectemos unos valores comunes. Este beneficio mutuo se va transformando y consolidándose en sólidas relaciones bajo los parámetros de los términos contractuales acordados.

**SOCIEDAD**

Trabajamos para cubrir las necesidades del entorno social en el cual se ubican nuestros hoteles, y colaboramos e impulsamos iniciativas de desarrollo que generan una alternativa para el progreso social y la conservación medioambiental.

**ACCIONISTAS**

Ofrecemos la garantía de proporcionar rentabilidad y el cumplimiento de los objetivos marcados de una manera eficiente. Para ello fomentamos el diálogo y apostamos por un entendimiento mutuo que cree valor de forma sostenible en el tiempo.

**COMPETENCIA**

Creemos en la creación de lazos de cooperación para buscar soluciones comunes que potencien nuestra industria, fomenten la competencia leal y favorezcan la resolución de conflictos.

## POLÍTICA DE RESPONSABILIDAD SOCIAL CORPORATIVA

Los valores empresariales y de compromiso que Vincci Hoteles asume con el desarrollo sostenible se enfocan en su triple sentido: económico, social y medioambiental. Sobre este pilar nació nuestra política de Responsabilidad Social Corporativa (RSC).

Aspiramos a 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. Por ello seguimos los siguientes principios que nos guían en nuestras actuaciones:




---

**Aspiramos a 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.**

---

» Promoción de la integridad y la transparencia en los negocios, consolidando nuestro rigor y credibilidad en nuestros grupos de interés. Estas buenas prácticas empresariales ofrecen confianza al mercado, seguridad al cliente y consolidan, desde el punto de vista más amplio, los derechos de los trabajadores y la sociedad en general.

» Estimulación 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, lo que sin duda redundará en la mejora de nuestros procesos y la satisfacción de nuestros clientes.

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

» Fomentar el desarrollo de las competencias profesionales y personales de nuestro capital humano, promoviendo su formación y conciencia vinculadas a aspectos sociales y medioambientales.

» Participar y contribuir de manera eficaz a la mejora continua de nuestras acciones.

» Innovar y ofrecer calidad en nuestro servicio diario para que el cliente pueda sentirse como en casa, independientemente de dónde se aloje. Una oferta de calidad supone selección, formación e innovación continua.

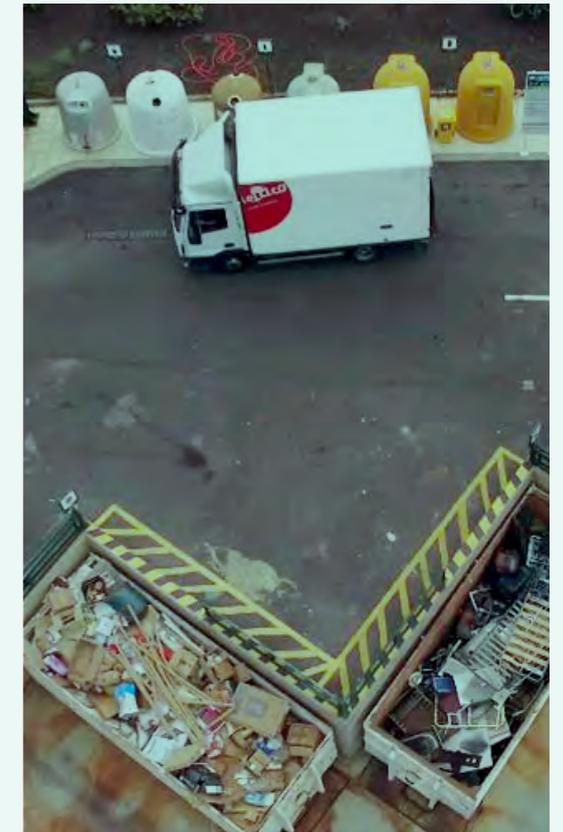
» Implantar y difundir una metodología de trabajo basada en la prevención y no en la corrección.

» 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 nuestros principales retos.

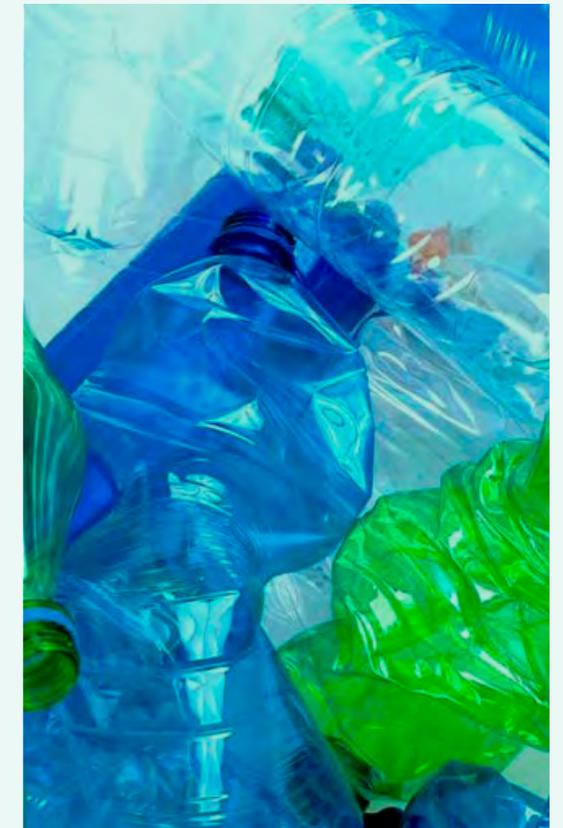
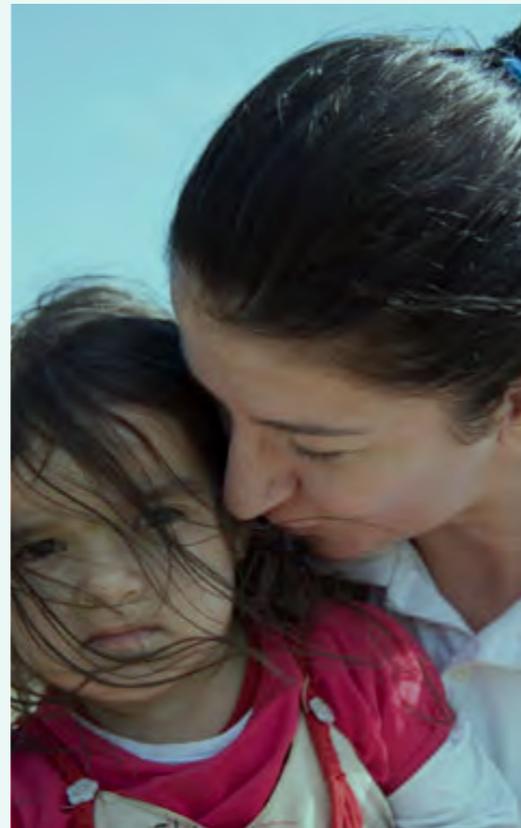
» Favorecer la puesta en marcha de servicios e instalaciones, adaptándolas y haciéndolas accesibles a cualquier tipología de clientes.

» Sensibilidad a la realidad económica, social y cultural de nuestro entorno, y colaboración en el desarrollo de programas y actividades orientadas a satisfacer las necesidades de las comunidades donde estamos inmersos.

# CON QUIÉN COLABORAMOS



Desde su creación en 2001, Vincci Hoteles es una empresa sensible a la realidad económica, social y cultural de su entorno y por ello colabora en el desarrollo de programas y actividades orientadas a satisfacer las necesidades de las comunidades donde desarrolla su actividad. El grupo establece anualmente unos objetivos y metas tanto a nivel global como individualmente en cada hotel, y colabora habitualmente con múltiples iniciativas englobadas en su política de Responsabilidad Social Corporativa (RSC).



## FUNDACIÓN SEUR

### TAPONES PARA UNA NUEVA VIDA<sup>®</sup>



En abril de 2011 la familia de Iker, un niño bilbaíno, solicitó a Fundación SEUR el transporte de los tapones de plástico que su familia estaba recogiendo a nivel local para ser entregados a una recicladora que sufragaría el material médico que Iker precisaba. Fue entonces cuando Fundación SEUR decide mantener esta acción de manera permanente y la promueve en España, Andorra y Portugal, naciendo así el proyecto "Tapones para una nueva vida"<sup>®</sup>, que ha ayudado desde entonces a 123 niños con casi 900.000 euros procedentes del reciclaje de casi 4.000 toneladas de tapones de plástico.

El objetivo del proyecto, que se ajusta perfectamente a la línea estratégica y social de Vincci, es ayudar a niños sin recursos a acceder a un tratamiento médico y a aparatos ortopédicos, así como sensibilizar a empresas, organismos y público para que participen en una importante acción social y medioambiental. SEUR se encarga de transportar gratuitamente los tapones al centro logístico señalado, en el que se entregarán a la recicladora, y todo ello con la máxima transparencia.

El motivo de elegir SEUR, empresa líder en el sector del transporte urgente, es su labor como mecenas en diversos aspectos sociales y su voluntad de intervenir en la realidad circundante realizando una destacada acción social además de patrocinios deportivos y culturales.

En el caso del proyecto "Tapones para una nueva vida"<sup>®</sup>, se ha creado un movimiento ciudadano solidario y transparente sin precedentes. Fieles en nuestra línea de atención a las personas con mayores necesidades, nuestra participación en el proyecto de Fundación SEUR se ha extendido 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 reciclan en la propia isla. Además, en la misma línea de conciencia ecológica, SEUR transporta los tapones en vehículos que indefectiblemente deben hacer esos recorridos por carácter profesional.

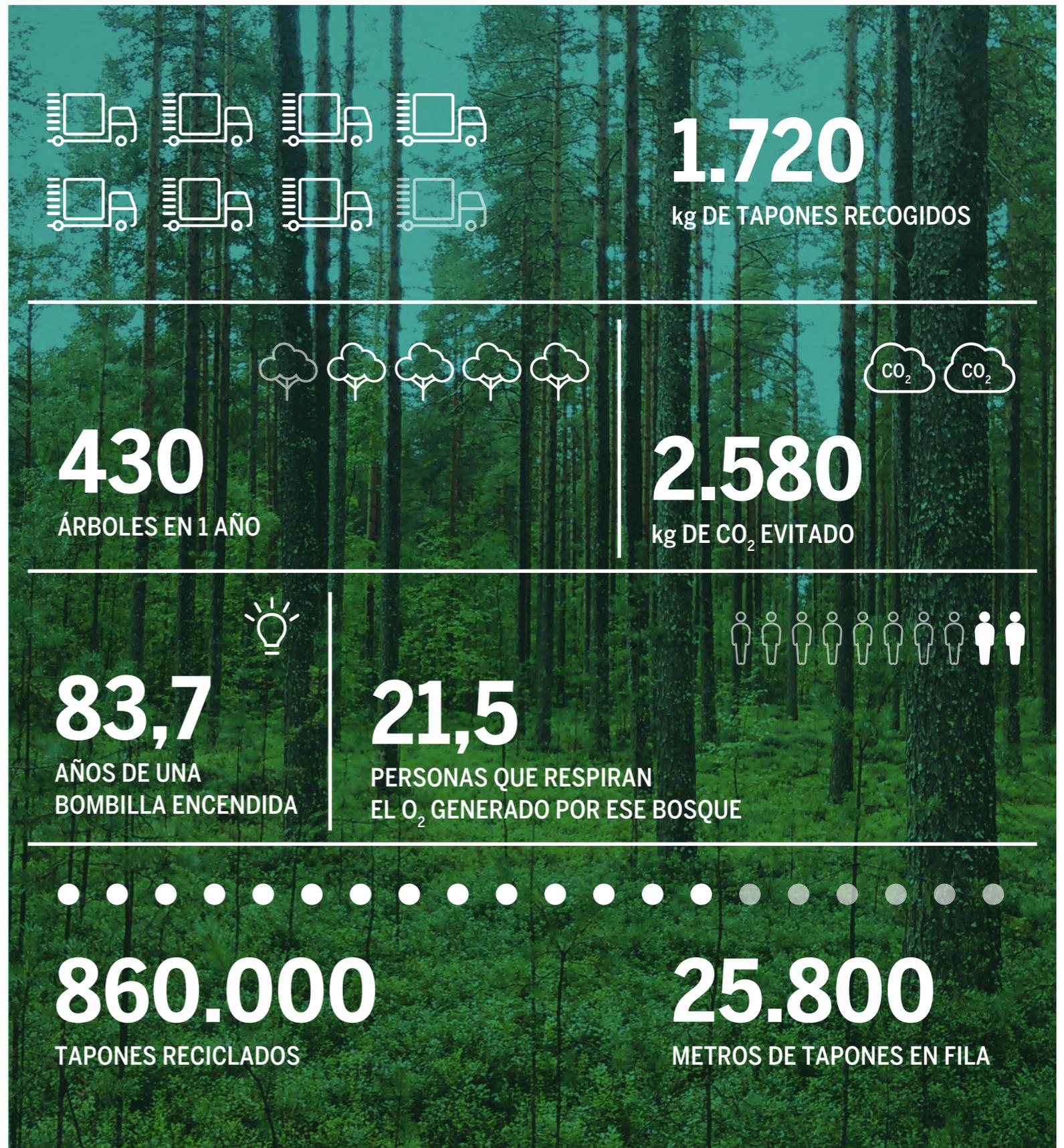


Con la participación de Vincci en esta iniciativa tratamos de concienciar a nuestro personal sobre la facilidad de realizar una acción social y humanitaria con un pequeño esfuerzo. El simple gesto de guardar tapones de plástico en lugar de depositarlos indiscriminadamente en la basura genera fondos para acciones sociales que necesitan de un impulso económico para llevarse a cabo.

Con el reciclaje de este material derivado del petróleo, que tarda más de 500 años en degradarse, evitamos la extracción de petróleo y la fabricación de plástico. Además, contribuimos a la producción de materiales con plástico reciclado, reduciendo así el uso de energía, materias primas, emisiones y generando menos residuos.

Este año, la recogida de tapones tanto en nuestras oficinas centrales como en nuestros hoteles a lo largo de todo el territorio español han arrojado las siguientes cifras: 860.000 tapones reciclados, lo que supone un aumento de casi un 30% de tapones respecto al año anterior.

Desde finales de 2013 llevamos entregados más de 2 millones de tapones gracias al enorme compromiso que tiene adquirido todo nuestro personal en la campaña "Tapones para una nueva vida"®



## MADRE CORAJE

### DE TU COMPROMISO NACE LA ESPERANZA



La asociación Madre Coraje es una Organización No Gubernamental para el Desarrollo (ONGD) que basa su actividad en un proceso de solidaridad que comienza conociendo las injusticias y cuestionándose quién tiene responsabilidades ante ellas, lo que lleva, inevitablemente, a la toma de un compromiso.

La labor de la asociación se desarrolla siempre bajo los criterios de respeto, conservación y protección de medio ambiente. Su misión es cooperar en el desarrollo de comunidades empobrecidas sobre la base del voluntariado y el reciclaje, y participar mediante ayuda humanitaria en proyectos de desarrollo sostenible y la educación para una auténtica cultura de solidaridad e igualdad, que no olvida la denuncia de la injusta realidad del mundo y el respeto al medio ambiente.

En su lucha por convertirse en un referente a nivel nacional, por su eficacia, transparencia y la sostenibilidad de sus proyectos de desarrollo, Madre Coraje propone entre sus valores la creatividad, la unión, la disponibilidad y el respeto. De ahí que sus lemas sean "De tu compromiso nace la esperanza" y "Desde el amor por la justicia".

Aunque la labor de la asociación se realiza prioritariamente en Perú, en España colabora en el cuidado del medio ambiente 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, y los fondos obtenidos a través de esta actividad 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 a través sus delegaciones de Andalucía, siendo nuestro colaborador principal para la recogida de ropa, RAEEs y tóneres.

Durante este año 2016 se han recogido las siguientes cantidades de residuos en todos nuestros hoteles ubicados en Andalucía:



**115 kg TÓNERES**



**186 kg RAEEs(\*)**

(\*) Residuos de Aparatos Eléctricos y Electrónicos

# FUNDACIÓN ATARETACO

## INTEGRACIÓN SOCIAL Y CUIDADO MEDIOAMBIENTAL



La Fundación Ataretaco lleva desde 1985 trabajando contra la exclusión y la desventaja social a través de actuaciones encaminadas a la formación integral y la integración sociolaboral de los colectivos más desfavorecidos, promoviendo la igualdad de oportunidades, una economía solidaria, y la promoción de actividades de recuperación y reciclaje de residuos y otras de protección ambiental.

Para demostrar su compromiso con la calidad y el medio ambiente la fundación tiene implantado un Sistema Integrado de Gestión que propone la mejora continua y la eficacia de quienes trabajan por el medio ambiente.

Nuestros dos hoteles ubicados en Tenerife colaboran con el programa de Ataretaco, y además de gestionar todos nuestros residuos con la fundación organizamos conjuntamente jornadas de formación y sensibilización para el personal de nuestros centros. En estas jornadas nuestros trabajadores pueden formarse en la gestión de residuos y la gestión sostenible de instalaciones hotelera.

Durante 2016 en nuestros hoteles, Vincci Tenerife Golf y Vincci Selección La Plantación del Sur se han recogido las siguientes cantidades de los siguientes residuos:

RESIDUOS NO PELIGROSOS	kg
Residuos de tóner de impresión	65
Equipos eléctricos y electrónicos desechados	1.455
Textil	100

RESIDUOS PELIGROSOS	kg
Residuos de pintura y barniz	949,50
Envases que contienen restos de sustancias peligrosas o están contaminados por ellas	1.139
Envases metálicos	12
Equipos desechados que contienen clorofluorocarburos	120
Equipos eléctricos y electrónicos desechados que contienen componentes peligrosos	70
Tubos fluorescentes y otros residuos que contienen mercurio	49,5
Baterías y acumuladores	29,5

## ALDEAS INFANTILES

### UN HOGAR PARA CADA NIÑO

Como parte de su compromiso con su entorno social, Vincci Hoteles tiene firmado un acuerdo de colaboración con la organización Aldeas Infantiles SOS que tiene como objetivo ayudar a la infancia más vulnerable.

A través de este proyecto, nuestros hoteles ofrecen a los huéspedes la posibilidad de hacer la donación de 1 euro en el momento del check out, un dinero que va destinado a las ocho aldeas que la organización posee en España, donde los niños y jóvenes que lo requieren encuentran un entorno familiar y los cuidados, afectos y formación que necesitan.

Por otro lado, la colaboración con Aldeas Infantiles también incluye formación de los jóvenes de la organización en los diferentes establecimientos de Vincci Hoteles, lo que supone la posibilidad de futuras incorporaciones en el mercado laboral.



## ECOEMBES

### SISTEMA DE RECOGIDA SELECTIVA DE LA MANO DE ECOEMBES

Vincci Hoteles tiene puesto su empeño en mejorar el sistema de recogida selectiva de sus hoteles de la mano de Ecoembes. Entre los objetivos del proyecto está la recuperación de residuos de envases, la formación de trabajadores, tener al día las certificaciones ambientales y la mejora continuada de las buenas prácticas ambientales de la empresa, su rendimiento operativo y la organización en cuanto a la gestión de recursos.

En una primera fase se considera objeto del proyecto aquellos hoteles que cuentan con una gestión privada de sus residuos, centrándose en aquellas zonas susceptibles de generar la mayor parte de los residuos de envase ligero dentro de cada uno de los hoteles..



La operativa de recogida del envase ligero comienza a través del personal de limpieza y cocina, que son los trabajadores encargados de separar los residuos destinados a los contenedores dispuestos para este fin. El gestor de residuos procede a la retirada del contenedor diariamente, para trasladar los residuos a la planta de selección, que garantiza la trazabilidad hasta el destino final.

Vincci Hoteles realiza, en colaboración con Ecoembes, un seguimiento del proyecto y una caracterización anual de los residuos con el objetivo de determinar la calidad de la separación en origen y poder detectar oportunidades de mejora.



## FEMAREC

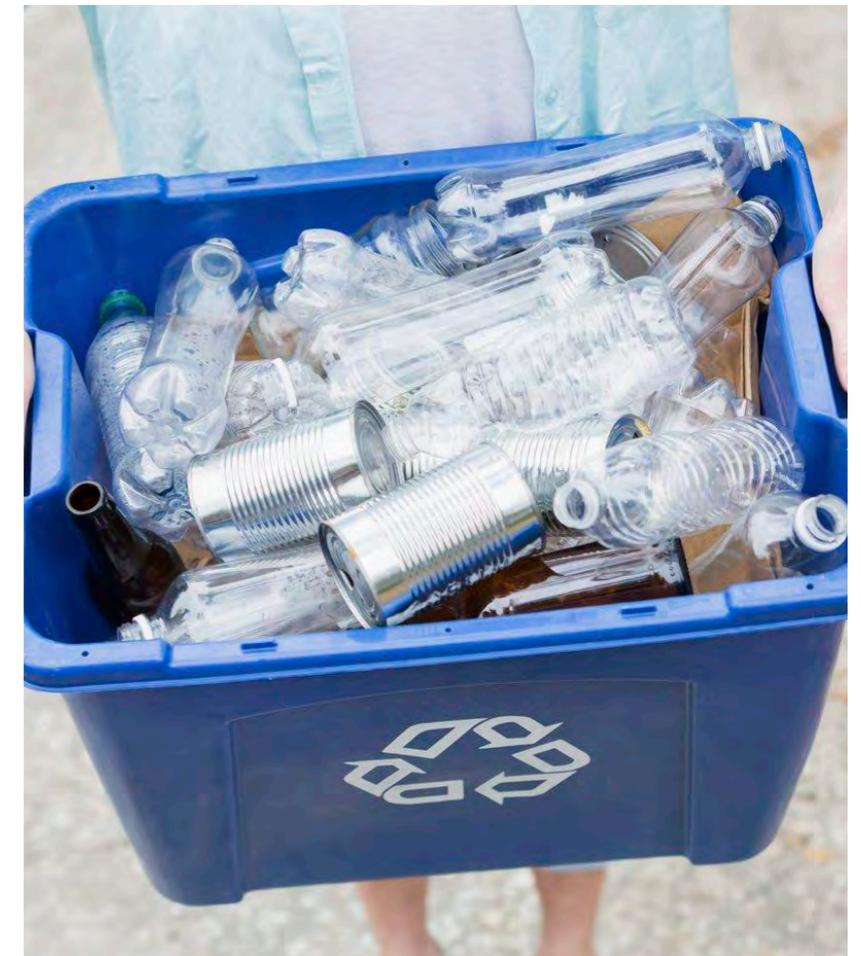
### COLABORACIÓN CON FEMAREC EN LA RECOGIDA DE PET

Dentro de su compromiso medioambiental, los hoteles de Barcelona Vincci BIT, Vincci Marítimo y Vincci Gala mantienen una colaboración desde 2014 con FEMAREC, que tiene como objetivo la lucha contra la exclusión a través de proyectos eficaces y sostenibles que permiten la integración social y laboral de personas que se encuentran en situaciones de marginación o en un alto riesgo de estarlo.

FEMAREC se encarga de la recogida de residuos no peligrosos de PET (Tereftalato de polietileno), una acción que se engloba en una política de responsabilidad medioambiental cimentada en una acción conjunta a favor de la gestión responsable de los residuos generados. Con su tratamiento y reciclaje se consigue minimizar la deforestación de bosques, ahorrar agua y evitar la contaminación, entre otras ventajas medioambientales.



**Durante 2016 en nuestros hoteles de Barcelona se ha recogido un total de 4.901,5 kg de envases ligeros.**



## COMPROMISO CON NUESTROS EMPLEADOS

- 52 **Cómo trabajamos en Vinccl**
- 55 **Plan de Igualdad**
- 56 **Código Ético**
- 57 **Beneficios para nuestros empleados**
- 58 **Manual de Bienvenida: Welcome Pack**
- 59 **Intranet**
- 60 **Portal del Empleado**
- 61 **Evaluación del desempeño**
- 62 **Vincci Go!**
- 63 **Gestión de la formación**
- 64 **El programa de prácticas**
- 65 **Prevención de Riesgos Laborales**

Dada la evolución constante del sector turístico, las oportunidades laborales y de desarrollo profesional que éste ofrece son cada vez más destacadas. Nuestros procesos de selección y promoción interna están basados exclusivamente en los méritos y la adecuación al puesto de los candidatos.

La base del servicio en nuestro sector se centra en la habilidad de los trabajadores para agradar al cliente, así como en su capacidad, iniciativa, talento e ilusión. Por ello, desde Vincci Hoteles estamos convencidos de que nuestro capital humano es una ventaja competitiva que nos permite diferenciarnos de nuestra competencia y nos ayuda a generar valor añadido a todos nuestros establecimientos.

---

## SOLO LOS MEJORES PROFESIONALES PUEDEN OFRECER EL MEJOR SERVICIO.

---

Dentro de nuestro compromiso con la puesta en valor y el reconocimiento a todos nuestros trabajadores, nuestro objetivo de desarrollo pasa por potenciar su carrera y establecer un modelo de gestión de oportunidades capaz de facilitar la incorporación de destacados profesionales a nuestros establecimientos. Para ello contamos con acuerdos tanto con centros de formación como con escuelas de negocio, universidades y foros profesionales, que nos ayudan en esta apuesta de futuro.

Nuestro objetivo es contar con un equipo motivado y eficaz, capaz de desarrollar al máximo sus habilidades y capacidades, lo que sin duda contribuirá a una mejora continua de nuestra marca y una óptima sostenibilidad a largo plazo. En este sentido, nuestro compromiso también pasa por cuidar a nuestros trabajadores a través de una correcta política de prevención de riesgos laborales y la formación de nuestro personal a lo largo de toda su

vida laboral, potenciando habilidades clave como la empatía, el liderazgo y la escucha activa.

El modelo de empresa responsable que enorgullece a Vincci Hoteles está basado en las políticas en materia de Recursos Humanos que se han convertido en un emblema de la organización y que sirven de marco para definir el comportamiento de nuestros profesionales en las relaciones que mantienen con los grupos de interés de la compañía.

Nuestros esfuerzos tienen un impacto real en la calidad de vida de nuestros trabajadores y sus familias, y por ello mantenemos el empeño de lograr una comunicación fluida con todo nuestro personal, porque solo conociendo sus necesidades podemos estudiar las posibles soluciones para ofrecerles la más adecuada. Para favorecer una relación transparente y de confianza no solo tenemos que atraer y retener el talento de la compañía, sino también ofrecer un empleo estable capaz de conciliar la vida personal y la laboral.

Trabajar en Vincci Hoteles implica la oportunidad de participar activamente en una compañía líder en hostelería, capaz de generar empleo estable. Solamente a través de una correcta gestión del talento y la atención a la diversidad podremos crear equipos consolidados de trabajo, dentro de un entorno motivador, y apoyados en la más avanzada tecnología, lo que sin duda nos permitirá lograr las metas que nos hemos marcado.

Por otra parte, nos sentimos orgullosos de los reconocimientos que hemos recibido respecto a nuestra forma de trabajar. En este sentido, Vincci Hoteles ha recibido el premio Randstad Award 2016 en la categoría de empresa más atractiva para trabajar del sector hotelero en nuestro país, todo un reconocimiento a nuestra labor en materia laboral. Este galardón se entrega en base al resultado del informe anual de ICMA "Group Randstad Employer Branding",

el mayor estudio internacional independiente en atractivo laboral, que tiene en cuenta las opiniones de más de 10.500 personas. El informe valora, entre otros factores, política retributiva, perspectivas de futuro, ambiente de trabajo agradable, seguridad laboral a largo plazo, conciliación de vida laboral y privada, saneada a nivel financiero, trabajo interesante, formación de calidad, gestión eficaz y la preocupación por el medio ambiente.



## CÓMO TRABAJAMOS EN VINCCI

En nuestros establecimientos de España y Portugal contamos con 1654 empleados, que se concentran, principalmente, en los hoteles ubicados en España, donde se concentra la mayoría de los establecimientos de Vincci Hoteles.

Un 2% de nuestros empleados presenta algún tipo de discapacidad, lo que corresponde no solo al cumplimiento de la Ley de Integración Social de Minusválidos (LISMI), sino también al deseo de la compañía que acompaña esta decisión con la colaboración con diferentes organizaciones sociales y la contratación de los servicios de Centros Especiales de Empleo que cuentan con un mínimo del 70% de trabajadores con discapacidad en plantilla.

Tanto nuestros trabajadores que trabajan a jornada parcial como aquellos que desarrollan sus funciones a jornada completa disponen de los mismos derechos y beneficios sociales, sin discriminación salarial por género.

**Las condiciones laborales de nuestros empleados se enmarcan en un convenio colectivo y están protegidas por el marco legal pertinente.**

### NÚMERO DE EMPLEADOS POR AÑO

	2007	2008	2009	2010	2011	2012	2013	2014	2015	2016
España	857	1033	968	865	952	967	1047	1070	1348	1546
Portugal	0	8	23	22	22	19	20	21	78	108
Túnez	951	970	943	1141	721	742	734	744	483	438
TOTAL	1863	2065	1986	2078	1737	1728	1800	1835	1909	2092



**35%**  
INCREMENTO DEL NÚMERO GLOBAL DE EMPLEADOS CON RESPECTO AL AÑO ANTERIOR

 **718**  
HOMBRES EMPLEADOS  
EN ESPAÑA

 **402**  
HOMBRES EMPLEADOS  
EN EL EXTRANJERO

**1.120** HOMBRES  
EMPLEADOS



**2.092** HOMBRES Y MUJERES  
EMPLEADOS



**972** MUJERES  
EMPLEADAS



 **828**  
MUJERES EMPLEADAS  
EN ESPAÑA

 **144**  
MUJERES EMPLEADAS  
EN EL EXTRANJERO

En cuanto a **segmentación por género**, aumenta respecto al año anterior la representación masculina y femenina en España, donde se encuentra 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, sin embargo, han aumentado las contrataciones de personal masculino.

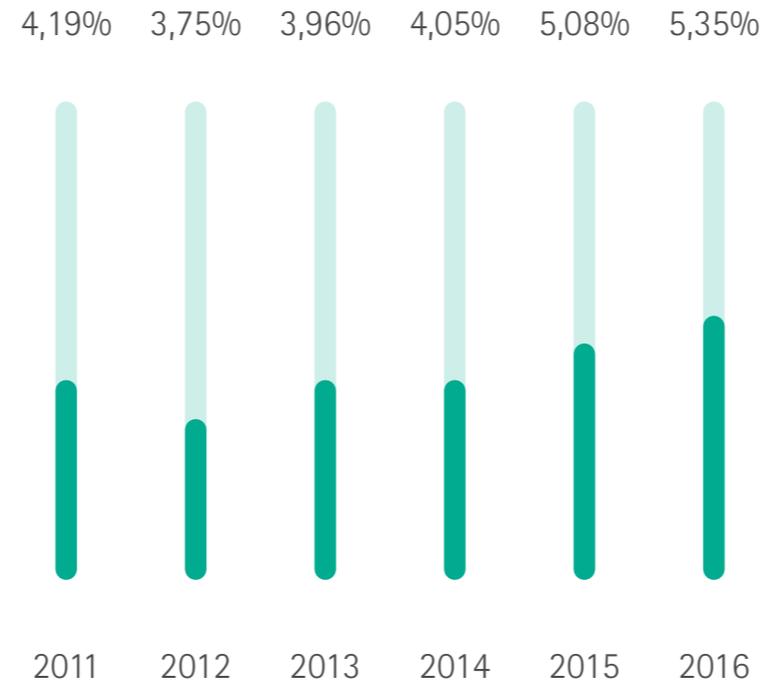
El porcentaje de mujeres con cargos directivos en las Oficinas Centrales es del 39%, mientras que en los hoteles es del 24% en puestos de dirección y del 70% en puestos de subdirección.<sup>(\*)</sup>

(\*)La disminución del porcentaje de mujeres con cargos directivos en nuestras Oficinas Centrales se debe a la unión de dos departamentos y asumido por una persona.

En 2016 se han celebrado un total de 265 procesos de selección, que se gestionaron tanto desde nuestro departamento de Recursos Humanos, en nuestras oficinas centrales, como directamente en los hoteles. Durante este año se han firmado un total de 255 convenios específicos.

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 5,35% en 2016, lo que supone un ligero aumento con respecto al año anterior, que fue de 5,08%.

### TASA DE ABSENTISMO



Las principales causas de absentismo durante este año fueron la enfermedad común con un 62,12%, seguida por accidente de trabajo (12,79%) y maternidad (11,54%).

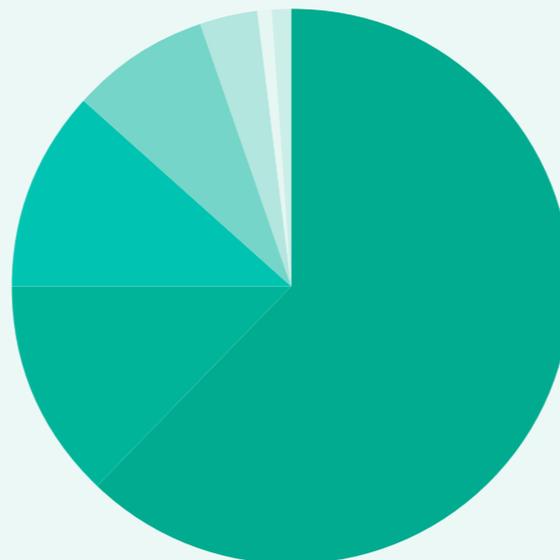
En materia de prevención, en Vincci Hoteles llevamos a cabo reconocimientos médicos obligatorios tanto para los empleados como para las nuevas incorporaciones a la plantilla. Estos chequeos no solo sirven para detectar incipientes problemas de salud, sino también nos ofrecen información sobre los posibles riesgos a los que nuestros trabajadores están expuestos en su ámbito de trabajo, lo que nos permite tomar las medidas preventivas oportunas.

El programa de Vigilancia de la Salud engloba consejos médicos personalizados a través de un cuadro médico y otras actuaciones de educación sanitaria, dentro de un esfuerzo de control de las patologías detectadas. Asimismo, orientamos a nuestros trabajadores en cuanto a la mejora de sus hábitos alimenticios o sobre aquellas actividades que les pueden ayudar a mejorar su salud en sus momentos de ocio.

En cualquier caso, los cuestionarios rellenos por los empleados durante la realización de los chequeos médicos nos ofrecen información sobre riesgos laborales que son susceptibles de una actuación por parte del personal sanitario del Servicio de Prevención Ajeno. Esta actuación puede realizarse directamente, a través del consejo individualizado, o bien indirectamente, mediante la remisión del trabajador al Sistema Público de Salud centrado en Atención Primaria y/o Atención Especializada.

### CAUSAS DE ABSENTISMO 2016

Enfermedad profesional	0,00%
Suspensión de empleo y sueldo	0,25%
Absentismo injustificado	0,87%
Paternidad	0,98%
Accidente no laboral	3,30%
Riesgo durante el embarazo	8,11%
Maternidad	11,54%
Accidente de trabajo	12,79%
Enfermedad común	62,12%



## PLAN DE IGUALDAD

Entre las medidas que recoge el Plan de Igualdad, acordadas entre Vincci Hoteles y las representaciones sindicales estructuradas por áreas temáticas de actuación, se encuentran las siguientes acciones:

- » 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 que, por su valía, accedan a puestos de responsabilidad, lo que pretende reducir posibles desequilibrios de origen cultural, social o familiar.
- » Gestión de Recursos Humanos conforme a los requisitos legales aplicables en materia de igualdad de oportunidades.
- » Prevención de la discriminación laboral por razón de sexo y establecimiento de un protocolo de actuación para los casos detectados.
- » Compromiso de Responsabilidad Social Corporativa con el objetivo de mejorar la calidad de vida de los empleados y de sus familias.



Nuestro Plan de Igualdad tiene como fin principal garantizar una igualdad real y efectiva de oportunidades entre nuestros empleados y empleadas. No solo elimina todo tipo de discriminación, sino que también apuesta por la conciliación de la vida personal, familiar y laboral de todos nuestros trabajadores.

Para la consecución de estos objetivos se desarrollan los siguientes procesos:

### SELECCIÓN, PROMOCIÓN Y DESARROLLO PROFESIONAL

### FORMACIÓN

### CONCILIACIÓN

### ORDENACIÓN DEL TIEMPO DE TRABAJO

### MEDIDAS ESPECÍFICAS EN LA PREVENCIÓN DEL ACOSO SEXUAL

### EVALUACIÓN Y SEGUIMIENTO DE LAS ACCIONES

## CÓDIGO ÉTICO

El Código Ético que rige la actuación de Vincci Hoteles posibilita la puesta en práctica de nuestros valores en un marco de coherencia y responsabilidad social. Somos conscientes de que para llevar a cabo los proyectos de la compañía necesitamos profesionales apoyados en sólidos valores, bajo el convencimiento de que la ética es el contexto profesional y personal más adecuado en el que desarrollar nuestras acciones.

El Código Ético de Vincci Hoteles se inspira en la misión, visión y valores que han marcado el desarrollo de la compañía de sus inicios y que actúan como elemento diferenciador de la misma y como base de nuestra reputación, guiándonos en nuestro trabajo diario.

---

**El Código Ético es un compromiso conjunto de todos los profesionales que integran Vincci Hoteles, que actúan plenamente conscientes de su responsabilidad, y también una garantía de calidad para nuestros clientes.**

---

El éxito de Vincci Hoteles se orienta a una manera de actuar socialmente responsable, tanto interna como externamente. Todas aquellas personas con un puesto de responsabilidad y que tengan más de una persona a su cargo se comprometen a conocer este Código Ético, dando ejemplo con sus acciones de acuerdo a la filosofía común que rige la compañía. Además, el Código Ético está disponible en nuestra intranet, por lo que todos los empleados que lo deseen pueden consultarlo.

El Código Ético es un compromiso conjunto de todos los profesionales que integran Vincci Hoteles, que actúan plenamente conscientes de su responsabilidad, y también una garantía de calidad para nuestros clientes. Así, nuestra actitud de servicio, junto con las relaciones empresariales mantenidas con nuestros proveedores y competidores, tiene repercusión en la imagen global de la compañía y nos ayudan a conseguir los objetivos propuestos. El buen hacer de Vincci Hoteles se sustenta en la conducta íntegra y ética de cada uno de los profesionales que forman parte de la empresa.



## BENEFICIOS PARA NUESTROS EMPLEADOS

---

**Nuestros trabajadores pueden beneficiarse de los acuerdos entre Vincci Hoteles y diferentes proveedores, que ofrecen condiciones ventajosas relacionadas con finanzas, ocio y tiempo libre y aseguradoras, entre otras.**

---

### VINCCI FAMILY

Con el fin de hacer accesible a nuestros empleados y a sus familias del disfrute de los establecimientos de la compañía se ha creado el programa de tarifas VINCCI FAMILY. Las reservas se realizan automáticamente a través de una aplicación bajo los criterios de transparencia e igualdad. Nos aseguramos así que no existe ningún criterio personal a la hora de fijar los precios.

### VINCCI FAMILY PREMIUM

Ofrece un descuento especial del 20% sobre cualquier tarifa disponible en nuestra página web. Siempre que existan habitaciones disponibles en uno de nuestros establecimientos se podrá realizar una reserva con un precio muy ventajoso, realizándola a través del enlace de reserva creado para este fin y accesible a través de la intranet corporativa.

### VINCCI FAMILY CLÁSICA

Las tarifas de VINCCI FAMILY CLÁSICA también se realizan por el enlace accesible a través de la intranet. Su utilización se ha abierto a los familiares de nuestros trabajadores, independientemente del grado de consanguinidad mantenido con el empleado.

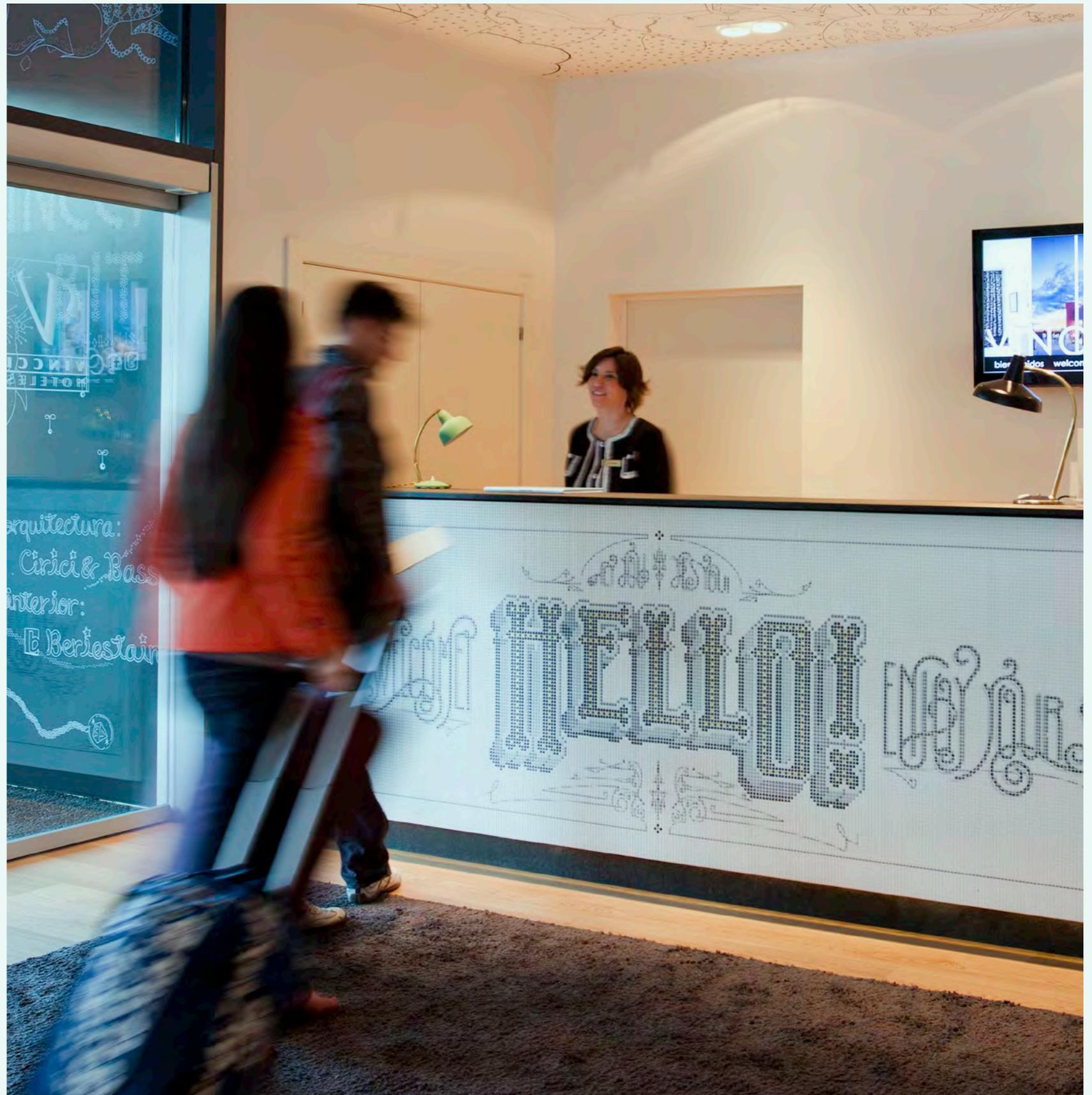
### VINCCI FAMILY FRIENDS

Permite que amigos y conocidos del empleado puedan beneficiarse de tarifas especiales. Reservando a través del enlace creado para este fin, los interesados pueden obtener un descuento especial del 15% sobre cualquier tarifa disponible en nuestra página web.

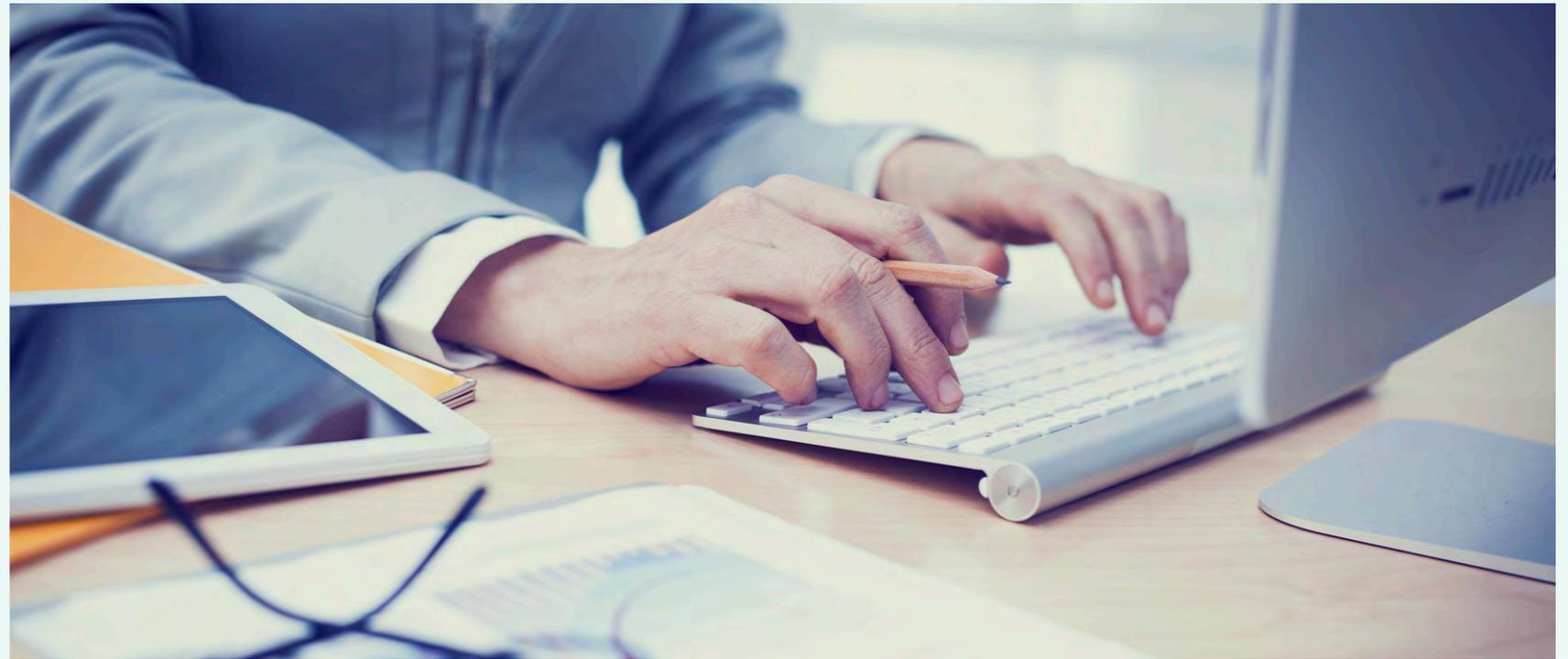
## MANUAL DE BIENVENIDA: WELCOME PACK

Cuando un empleado se incorpora a Vincci Hoteles les hacemos llegar nuestro Welcome Pack, que incluye la documentación obligatoria que reciben los nuevos trabajadores en su primer día de trabajo. Este sistema garantiza una mayor facilidad de acceso a la información y una mejor distribución de la documentación genérica y específica de cada puesto en cuanto a Prevención de Riesgos Laborales y Calidad y Medio Ambiente, así como en lo referente a la acogida al nuevo puesto de trabajo.

Para reducir el consumo de papel y poder cumplir con nuestros compromisos medioambientales, realizamos su entrega en formato digital a través de un pendrive corporativo, mediante la descarga directa desde nuestra intranet o bien por envío de un e-mail a la dirección de correo electrónico del empleado.



## INTRANET



---

**El hecho de que cada departamento responsable actualice el contenido periódicamente favorece una rápida y eficaz puesta al día, al tiempo que hace que esta herramienta sea más flexible y permite un acceso más eficaz a la información.**

---

La intranet es una herramienta que nos permite ir mejorando la comunicación interna de la compañía, con revisiones periódicas de diseño y actualizaciones prácticamente diarias de contenido.

Con el fin de dar respuesta a las necesidades de su personal, Vincci Hoteles apuesta por la creación de nuevas secciones, que se unen a los apartados que habitualmente proporcionan información y muestran las novedades de la compañía, complementados con otros de consulta personal en el Portal del Empleado.

Con el objetivo de evitar la generación de residuos y potenciar un importante ahorro económico, hemos ideado una nueva sección donde cada hotel indica aquel material que para él no tiene más uso, pero que puede ser de utilidad para el resto de establecimientos de la cadena. Se consigue así una reutilización de materiales que todavía mantienen intacta su vida productiva.

La información de la intranet aparece clasificada por zona geográfica y departamento, lo que permite involucrar al empleado en la actividad diaria de la compañía. El hecho de que cada departamento responsable actualice el contenido periódicamente favorece una rápida y eficaz puesta al día, al tiempo que hace que esta herramienta sea más flexible y permite un acceso más eficaz a la información.

## PORTAL DEL EMPLEADO



Tanto la intranet como el Portal del Empleado incorporan periódicamente nuevas funcionalidades que nos ayudan en la labor de facilitar la comunicación interna y la gestión de los Recursos Humanos. De esta manera, el flujo de información es más dinámico y la carga administrativa/burocrática de este departamento tiende a disminuir.

Con la utilización del sistema de un expediente por empleado se pueden gestionar diferentes aspectos, lo que aporta una óptima funcionalidad a la comunicación diaria bajo procedimientos que tienen como fin una mejora significativa de los procesos de trabajo y una óptima participación de los trabajadores en la empresa.

Con el objetivo de potenciar la comunicación directa con el trabajador hemos puesto en marcha un punto de escucha denominado "Buzón del Empleado", donde nuestros trabajadores pueden transmitir opiniones, sugerencias y propuestas orientadas a la mejora. Las opiniones constructivas y las críticas razonables bajo los criterios de los empleados, quienes conforman la auténtica alma de la empresa, nos ayudan a optimizar nuestros procesos, por lo que son considerados de gran importancia para Vincci Hoteles.

## EVALUACIÓN DEL DESEMPEÑO

En la gestión de los Recursos Humanos de Vincci Hoteles destaca la evaluación del desempeño de nuestros trabajadores, y dentro de las acciones que se llevan a cabo en esta área tienen un especial valor las evaluaciones del desempeño que se aplican a los nuevos empleados. Su objetivo no es otro que conocer el grado de adaptación al nuevo puesto de trabajo, a sus compañeros y a sus superiores, y en general a aquellos aspectos que pueden afectar al trabajador en su día a día.



**Conocer la actividad de los equipos de trabajo de cada hotel nos facilita la puesta en marcha de las medidas necesarias para potenciar los puntos fuertes del trabajo diario.**

El departamento de Recursos Humanos es el responsable del análisis de todos los datos claves a la hora de entender el trabajo de los nuevos empleados, lo que incluye la identificación de las competencias desarrolladas desde su incorporación en la organización, pero siempre bajo los parámetros de un exquisito respeto por su privacidad garantizado por el anonimato de las evaluaciones realizadas.

Por otro lado, otro elemento de análisis son los aspectos relacionados con el ambiente de trabajo, las condiciones laborales y el trato recibido por parte de la organización.

Todos los análisis efectuados constituyen, en su conjunto, una sólida base sobre la que se asientan la mayoría de las decisiones de la cadena. Conocer la actividad de los equipos de trabajo de cada hotel nos facilita la puesta en marcha de las medidas necesarias para potenciar los puntos fuertes del trabajo diario, al tiempo que son un apoyo imprescindible en los procesos de adaptación y acogida de todas las personas que día a día desarrollan sus retos profesionales formando parte de Vincci Hoteles.

## VINCCI GO!

Vincci Go! es un programa de gestión del capital humano que tiene como objetivo potenciar la movilidad interna voluntaria asociada a los retos personales de superación de nuestros profesionales. Se evitan así posibles encasillamientos y se da respuesta a la motivación de los interesados en ocupar posibles vacantes internas.

El objetivo del programa es que nuestros empleados consigan el pleno desarrollo de sus capacidades y habilidades mediante una oferta de oportunidades en continuo movimiento. Con Vincci Go! se ofrece al trabajador la posibilidad de seguir creciendo profesionalmente a medida que lo hace la empresa.

El fin del programa no es cubrir las vacantes que puedan surgir, sino ofrecer una oportunidad de mejora laboral a nuestros profesionales antes de recurrir al reclutamiento externo de profesionales. Se favorece así una transmisión de conocimiento entre centros y/o departamentos, y se da una respuesta concreta a la iniciativa de superación personal de cada empleado.



Estamos convencidos de que la movilidad interna enriquece el perfil del trabajador sin ir necesariamente asociada a un ascenso o a asumir mayores responsabilidades, pero para que el programa funcione a la perfección debe apoyarse en la formación que permite a los profesionales estar completamente preparados para alcanzar el éxito.

Los trabajadores que desean optar a un cambio de rumbo profesional pueden ser proactivos en todo su proceso, lo que comienza contactando con Recursos Humanos o a través de la aplicación habilitada a tal efecto en la intranet.

En este sentido, existen dos tipos de movilidad. La **movilidad horizontal** se da cuando el trabajador aplica a una vacante cuyas nuevas funciones corresponden al mismo grupo profesional. En caso contrario es una **movilidad vertical**, y dentro de ella se da la **movilidad vertical ascendente**, si el empleado quiere aplicar a un puesto de categoría superior, o **movilidad vertical descendente**, si opta a un puesto de categoría inferior.



## GESTIÓN DE LA FORMACIÓN

Vincci Hoteles está interesado en un modelo de gestión de personas que potencie el desarrollo de cada carrera profesional desde la formación. De esta manera, la formación se convierte en uno de los pilares básicos en los procesos de mejora continua de nuestros profesionales. Por este motivo, cada año analizamos las necesidades formativas de nuestros empleados y ofrecemos formaciones troncales y específicas para cada área de desarrollo.

Solo a través de una política de reciclaje continuo y la adquisición de nuevas habilidades por parte de nuestros empleados se pueden lograr los más altos estándares de calidad en la atención a nuestros clientes. Y todo ello pasa por una formación continua interna y externa, así como técnica o específica para un determinado puesto de trabajo, o bien transversal o apta para toda la plantilla de la organización.

La formación es la herramienta estratégica que nos permite mantener nuestros elevados niveles de competitividad en el mercado, permitiendo a nuestros empleados adquirir los conocimientos, el desarrollo de habilidades y la capacitación profesional necesaria para el adecuado desempeño de sus funciones y el perfecto ajuste a su puesto de trabajo. En este sentido, cada trabajador interesado puede solicitar la formación que precise o que considere conveniente para su puesto. Estas peticiones se analizan en el departamento de Recursos Humanos, con el fin de ofrecerle la mejor de las opciones.

Durante 2016 ha disminuido el número de participantes en nuestras acciones formativas aumentando un 43% el total de horas impartidas por participantes formados y aumentando un 50% la temática de los cursos.

Durante este año, las diferentes temáticas impartidas por personal externo de los cursos se han centrado en cuestiones prioritarias, como son los procesos operativos en atención al cliente, upselling en recepción y gestiones de quejas y reclamaciones.

Además, de la formación impartida por personal externo, la formación interna se ha centrado en la Prevención de Riesgos Laborales, manipulación de alimentos o formación en la correcta segregación de residuos.

### PORTAL PROPIO DE FORMACIÓN ONLINE

Desde 2013 disponemos de una plataforma propia de formación online. Una herramienta e-learning perfecta para el aprendizaje a distancia que ofrece, entre otras ventajas, autonomía a la hora de formarse y una flexibilidad en los horarios de aprendizaje que resulta de gran utilidad para todos los profesionales que tienen dividida su jornada profesional en turnos. Entre las ventajas de la formación online se encuentran las siguientes.

#### FLEXIBILIDAD

24 horas del día, los 7 días de la semana, los 365 días del año.

#### COMODIDAD

posibilidad de conexión en cualquier lugar y en cualquier momento.

#### CONCILIACIÓN

de la vida laboral y personal.

#### ACTUALIZACIÓN INMEDIATA

de unos contenidos que se encuentran en constante evolución.

#### FORMACIÓN ADAPTADA A CADA ALUMNO

con seguimiento de sus progresos y posibilidad de reuniones virtuales.

#### CREACIÓN DE FOROS DE DISCUSIÓN

para el intercambio de ideas y prácticas, lo que permite un enriquecimiento entre los diferentes centros.

**7.592** HORAS  
IMPARTIDAS

**1.483** ALUMNOS

**33** TEMÁTICAS  
DE CURSOS

## EL PROGRAMA DE PRÁCTICAS




---

**Los jóvenes con talento son el futuro de la compañía y la garantía más absoluta de nuestra eficacia como entidad.**

---

En Vincci Hoteles somos conscientes de que la atracción del talento cualificado debe realizarse desde el comienzo de la vida profesional. Por ello mantenemos abiertos diferentes canales de colaboración con centros universitarios y escuelas, facilitando a los jóvenes recién titulados una rápida inserción en el mercado laboral a través de un programa de formación en prácticas que les permite poner en práctica lo estudiado.

En 2016, un total de 255 personas se han acogido a esta modalidad formativa. Una gran parte de este colectivo ha estado haciendo prácticas en los diferentes departamentos de nuestros hoteles. Recepción fue el departamento que más alumnos en prácticas consignó, seguido de los departamentos de Cocina, Sala y Dirección.

El programa de prácticas constituye una de las mayores apuestas de Vincci Hoteles y una de las principales fuentes de su reclutamiento de personal, especialmente entre los estudiantes que se han marcado como objetivo ir creciendo dentro de nuestra organización y que ven en nuestra entidad un camino que puede conducirles al éxito profesional.

Los jóvenes con talento son el futuro de la compañía y la garantía más absoluta de nuestra eficacia como entidad. Las personas que se incorporan a nuestra organización a partir de las prácticas formativas tienen la oportunidad, una vez concluido su proceso de formación, de participar en los procesos de evaluación y selección que estimen oportunos.

En Vincci Hoteles apostamos por los valores internos y por empleados que han crecido profesionalmente con la empresa, ya que tienen una oportunidad inmejorable alinearse con los valores de la entidad. Creemos en aquellos jóvenes formados que están preparados para trasladar sus conocimientos, ilusión y optimismo al día a día de nuestra organización.

### VIVIR LA EXPERIENCIA VINCCI

Tenemos un gran número de escuelas y centros universitarios con los que tenemos firmados convenios de colaboración como son el Centro Superior de Hostelería de Galicia, la Universidad Rey Juan Carlos, la Escuela Superior de Hostelería de Sevilla, la Universidad de Sevilla, entre otras escuelas y centros universitarios.

## PREVENCIÓN DE RIESGOS LABORALES

La gestión de la Prevención de Riesgos Laborales tiene la misma importancia que cualquier otra actividad de la compañía. Nuestro objetivo es garantizar que las condiciones de trabajo sean las óptimas, adoptando las medidas correctoras oportunas en el momento en que detectamos que son necesarias.

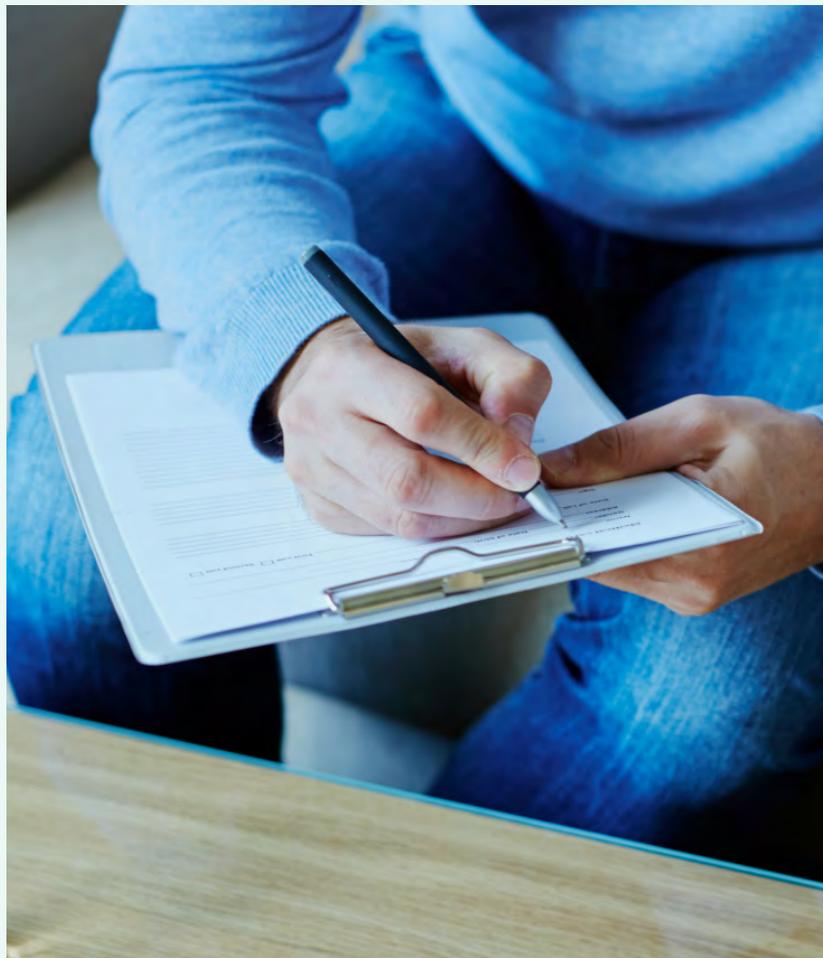
En Vincci Hoteles tenemos entre nuestros objetivos prioritarios reducir al mínimo los riesgos laborales y el contacto permanente con nuestros empleados cuando se encuentran de baja por enfermedad o accidente común. En este sentido, ofrecemos a nuestros trabajadores la posibilidad de adelantar aquellas pruebas médicas que sean necesarias para un certero diagnóstico de una lesión o enfermedad, acortando así el tiempo de convalecencia.



## POLÍTICA CORPORATIVA EN MATERIA DE SEGURIDAD Y SALUD

Los protocolos de actuación en materia de seguridad y salud de Vincci Hoteles no son solo una declaración de principios, sino que representan el compromiso de la Dirección en la mejora continua de estas áreas en todos los centros de la empresa, desde la central a los hoteles pertenecientes a la cadena.

Las directrices de esta política, que incluye una definición de los roles de cada departamento y trabajador en materias de prevención, han tenido una amplia difusión en todos los centros de trabajo, lo que permite que todos los empleados la conozcan, entiendan, participen en su mejora y la apliquen.



**Se adoptan las medidas necesarias que permiten no solo cumplir el marco legal vigente, sino también crear un sistema de gestión capaz de garantizar la salud y la seguridad de todos y cada uno de los trabajadores.**

El objetivo es minimizar cualquier tipo de riesgo que afecte tanto a los trabajadores como a las instalaciones, así como a cualquier asociado a la compañía.

Vincci Hoteles gestiona la prevención de los riesgos laborales como un modelo de prevención integrada, de acuerdo a las siguientes directrices:

- » Evitar los riesgos y analizar aquellos que no hayan podido evitarse.
- » Formación inicial y continua en materia preventiva a todos los trabajadores a través de un Plan de Capacitación.
- » Combatir los riesgos yendo al origen de los mismos.
- » Atención a las condiciones psicofísicas de cada trabajador para ofrecerle el puesto más óptimo.
- » Estar al día de los últimos avances en materia de seguridad existentes en el mercado.
- » Sustitución de lo peligroso por aquello que entrañe poco o ningún riesgo.
- » Anteposición de la protección colectiva a la individual.

## PLAN DE PREVENCIÓN DE RIESGOS LABORALES

El Plan de Prevención de Riesgos Laborales es la base sobre la que se asienta toda la acción preventiva de Vincci Hoteles. Un documento que promueve, a través de una relación de principios y objetivos primordiales, una auténtica cultura preventiva que tiene como objetivo lograr la máxima seguridad en nuestra empresa.



## SERVICIO DE PREVENCIÓN MANCOMUNADO

El Servicio de Prevención Mancomunado refleja la modalidad preventiva que le parece más adecuada a la empresa, aceptada en su momento por los comités de Seguridad y Salud.

## RESPONSABILIDAD AMBIENTAL

- 69 Turismo sostenible
- 70 La sostenibilidad en el sector hotelero
- 71 Política de Calidad y Medio Ambiente
- 72 Cálculo de la Huella de Carbono
- 73 Manual de Buenas Prácticas  
Ambientales
- 74 Guía Medioambiental para  
Proveedores y Subcontratas
- 75 Aspectos medioambientales
- 81 Movilidad sostenible
- 82 Revisión cumplimiento legal
- 83 Objetivos medioambientales



---

La protección del medio ambiente es una de nuestras prioridades y el principal paso para conseguir un desarrollo sostenible que garantice a las próximas generaciones una optimización de los recursos.

---

En esta tarea conjunta de toda la sociedad, las empresas jugamos un papel clave.

Conscientes de nuestra responsabilidad, en Vincci Hoteles hemos implantado un **Sistema de Gestión Ambiental** en base a la norma internacional ISO 14001 que nos permite ser más eficientes en la gestión de nuestros procesos y minimizar así el impacto ambiental que pudiera tener nuestra actividad.

Día tras día nos esforzamos por lograr equilibrar productos, servicios y procesos y enfocarlos en el respeto al medio ambiente. **Hacer más con menos** es todo un reto que desde Vincci Hoteles estamos dispuestos a asumir y mantener.

## TURISMO SOSTENIBLE



**Económicamente viable,  
Socialmente beneficiosa,  
Ambientalmente responsable.**

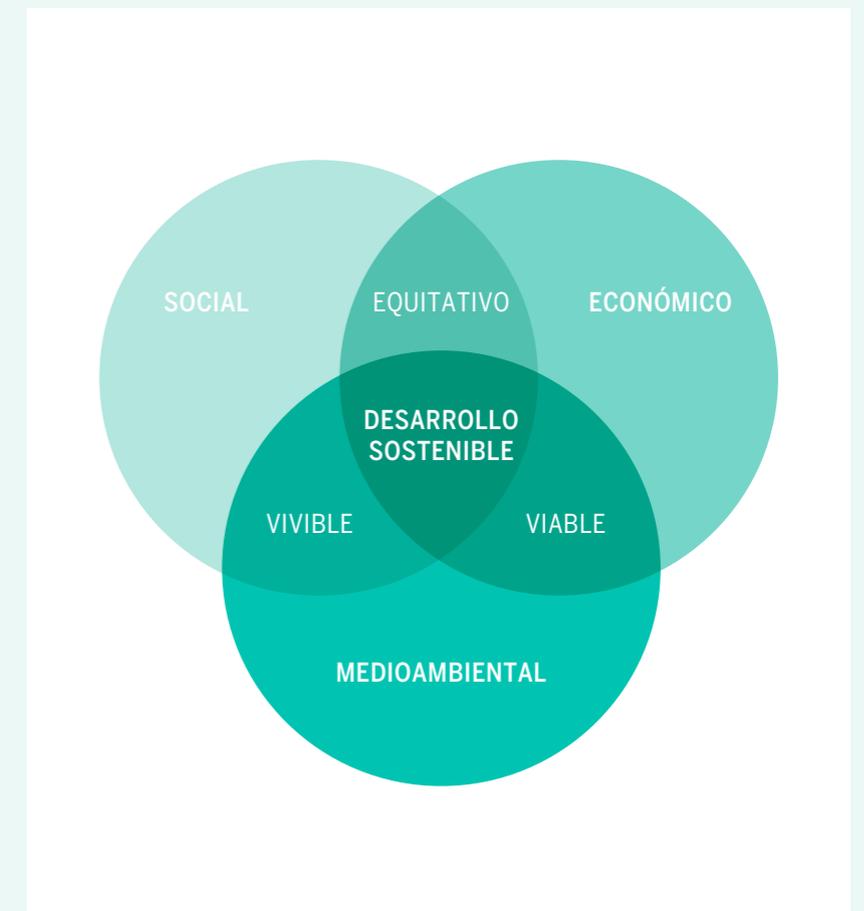
El turismo sostenible sigue los principios básicos de sostenibilidad que engloban un uso adecuado de los recursos naturales, el respeto por la diversidad sociocultural y unas prácticas empresariales adecuadas. Este tipo de turismo mantiene el compromiso de conseguir un bajo impacto sobre el medio ambiente y la cultura local, al tiempo que contribuye a generar ingresos y empleo para la población local.

La **Organización Mundial del Turismo** (OTM) define el turismo sostenible como "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". Por tanto, los **principios que definen el turismo sostenible** y que le convierten en una herramienta estratégica para el desarrollo económico de una población son los siguientes:

- » Conservación de los recursos naturales y culturales para un uso continuado en el futuro, al tiempo que reportan beneficios.
- » Planificación y gestión del desarrollo turístico con el fin de no causar problemas ambientales o socioculturales.
- » Mejora de la calidad ambiental.
- » Retención del potencial comercial del destino y mantenimiento de un elevado nivel de satisfacción de los visitantes.
- » Reparto de los beneficios del turismo entre toda la sociedad.

En este sentido, la **UNESCO** señala que "el desarrollo del turismo sostenible debe ser ecológicamente sostenible a largo plazo, económicamente viable, así como éticamente y socialmente equitativo". Un turismo sostenible es, pues, un proceso que requiere de un seguimiento constante, lo que permite tomar las medidas preventivas y correctivas en el momento necesario.

La sostenibilidad es el gran reto en el que todos estamos implicados y la **Responsabilidad Social Corporativa** es la manera en que una empresa puede aportar su granito de arena para tal fin. Cuando nos podemos comparar con otras compañías nos sentimos automáticamente motivados a mejorar. Por ello, la Responsabilidad Corporativa se ha convertido en un factor diferenciador que anima en la carrera de la mejora continua a través de una política que cumple tres parámetros:



## LA SOSTENIBILIDAD EN EL SECTOR HOTELERO



---

**Las empresas deben conseguir que los impactos derivados de su actividad sean positivos para la sociedad y el medio ambiente a través de un comportamiento ético, responsable y transparente, capaz de contribuir al bienestar común.**

---

El sector del turismo ha seguido dando beneficios incluso en los años más duros de la crisis. Para mantener su éxito a largo plazo es necesario enfocar nuestra actividad en el uso sostenible de los recursos sobre los que se construye la oferta, entre ellos una naturaleza no esquilhada, lugares de interés cultural y tradiciones vivas.

En los últimos tiempos han ido surgiendo determinadas formas de turismo que tienen relación con la naturaleza, la biodiversidad, la vida salvaje o el redescubrimiento de las culturas locales. El consumidor es cada día más selectivo no solo a la hora de escoger destino, sino también en la búsqueda de experiencias que tienen en la calidad su razón de ser, al tiempo que denota sensibilidad por el medio ambiente y respeto por todo aquello que le rodea.

Por otro lado, en la evolución empresarial la sostenibilidad juega un papel clave. Las empresas deben conseguir que los impactos derivados de su actividad sean positivos para la sociedad y el medio ambiente a través de un comportamiento ético, responsable y transparente, capaz de contribuir al bienestar común. A la hora de tomar cualquier decisión empresarial hay que poner en valor el entorno al cual va a afectar.

El sector hotelero, pilar fundamental del sector turístico, emplea en el desarrollo de su actividad una amplia variedad de recursos, lo que le convierte en uno de los agentes más activos en la realización de acciones en materia de sostenibilidad, generalizándose así aspectos como los Sistemas de Gestión Ambiental, el etiquetado ecológico o los premios ambientales. En este sentido, Vincci Hoteles se ha marcado una serie de compromisos relacionados con el respeto al entorno social y medioambiental, siendo uno de nuestros principales objetivos el **desarrollo de acciones que ayuden a mantener y cuidar aquellos lugares en los que se encuentran nuestros alojamientos.**

## POLÍTICA DE CALIDAD Y MEDIO AMBIENTE

En el desarrollo de un eficaz **Sistema de Gestión Ambiental**, nuestra **Política de Calidad y Medio Ambiente** es un elemento clave. Actualizada durante este año 2016, ha sido aprobada desde la Dirección General y dada a conocer al personal de la organización y sus colaboradores.

Nuestra Política de Calidad y Medio Ambiente constituye una declaración pública de nuestro compromiso con la mejora continua y la prevención de la contaminación, en virtud del cumplimiento de la legislación y la reglamentación ambiental aplicable. Pero, además, nace siguiendo los principios que recogen nuestros valores empresariales y el compromiso que en su día asumimos con el desarrollo sostenible en un triple sentido: económico, social y medioambiental. Su puesta en práctica es el impulso que permite implantar y mantener nuestro Sistema de Gestión Ambiental, aplicándose en todas las actividades y centros de trabajo de Vincci Hoteles.

Nuestras actuaciones se basan en principios que permiten aminorar el impacto de nuestra actividad, transformándose en positivo para el bienestar común y el medio ambiente, lo que se consigue a través de un **comportamiento ético, responsable y transparente** que tiene en cuenta las siguientes acciones:

- » Integración de la gestión de la calidad y el medio ambiente en la estrategia de la compañía
- » Establecer como prioridad el cumplimiento de los requisitos legales y otros requisitos, manteniendo la legislación aplicable actualizada y realizando evaluaciones periódicas para su cumplimiento.
- » Prevenir en la medida de nuestras posibilidades la contaminación, el ahorro de recursos energéticos y naturales, la correcta gestión y reducción de los residuos; así como, el respeto y la protección de nuestro entorno cultural y social.
- » Fomentar la comunicación interna.
- » Mejora continua de nuestros servicios y procesos.




---

**Nuestra Política de Calidad y Medio Ambiente nace siguiendo los principios que recogen nuestros valores empresariales y el compromiso que en su día asumimos con el desarrollo sostenible en un triple sentido: económico, social y medioambiental.**

---

Todo ello nos lleva a adquirir un **firme compromiso** en los siguientes ámbitos:

- » Superación de las expectativas de nuestros clientes a través de un servicio exquisito y personalizado, acorde con los gustos más exigentes.
- » Formación y motivación continua de nuestra plantilla, ya que ellos son quienes marcan la diferencia y son nuestro principal y mejor activo.
- » Analizar los riesgos, mantenimiento y revisión periódica de todas nuestras instalaciones, para garantizar la máxima satisfacción del cliente. Para ellos incorporaremos tecnologías que aumenten el valor de nuestros hoteles y el confort de nuestros clientes.
- » Colaborar con nuestras partes interesadas para proteger y mejorar el medio ambiente.
- » Establecer objetivos y metas periódicamente para promover y asegurar la mejora continua en nuestro comportamiento en materia de calidad y medio ambiente.

## CÁLCULO DE LA HUELLA DE CARBONO



La huella de carbono es un indicador ambiental que muestra la suma absoluta de todas las emisiones de Gases de Efecto Invernadero (GEI) expresada en unidades de carbono equivalente ( $\text{CO}_{2\text{eq}}$ ), causadas directa o indirectamente por un individuo, organización, evento o producto. Es la marca que se deja sobre el medio ambiente con cada actividad que emite GEI, pero su cálculo no es solo una medición única del  $\text{CO}_2$  emitido, sino que engloba todos los gases de efecto invernadero que contribuyen al calentamiento global.

Como consecuencia de la escasa coherencia de los reportes de las emisiones de carbono por parte de las empresas pertenecientes a la industria del turismo se creó la **Iniciativa de Medición del Carbono** (HCMI), una metodología común para medir y comunicar estas emisiones que fue adoptada por 23 organizaciones mundiales líderes en el sector, a instancias del World Travel & Tourism Council (WTTC) y la Asociación Internacional de Turismo, y con la experiencia técnica de la consultora KPMG.



International  
Tourism  
Partnership

El departamento de Calidad y Medio Ambiente de Vincci Hoteles ha sido el encargado de calcular la huella de carbono de 2016 de cada uno de nuestros hoteles utilizando esta metodología, lo que permite comprobar el desempeño por localización geográfica. Esta medición nos ayuda a fijar objetivos y políticas de reducción de emisiones más óptimas y efectivas, así como iniciativas de ahorro de mejor coste, en la siguiente línea:



**CUANTIFICAR  
REDUCIR  
COMPENSAR  
CONCIENCIAR**

## MANUAL DE BUENAS PRÁCTICAS AMBIENTALES



Vincci Hoteles ha elaborado un **Manual de Buenas Prácticas Ambientales** que tiene como objetivo facilitar la formación a los empleados, convertidos en agentes principales en la consecución de nuestras metas sostenibles.

**El objetivo del manual es reducir el impacto ambiental a través de aquellos cambios necesarios en la organización de procesos y actividades.**

Las Buenas Prácticas resultan de gran utilidad, tanto por su simplicidad y bajo coste, como por los rápidos y eficaces resultados obtenidos. Requieren de cambios en la actitud de los equipos y en la organización de las operaciones, pero al necesitar una baja inversión, su rentabilidad es alta, ayudando a:

**REDUCCIÓN** de los consumos de agua y energía en todos los departamentos.

**DISMINUCIÓN** de la generación de residuos y promoción de su reciclaje.

**MINIMIZACIÓN** del efecto ambiental de las emisiones atmosféricas, ruidos y vertidos de agua.

**PLANIFICACIÓN** de la estrategia y la actividad de la empresa al introducir como factor de mejora continuada la protección del medio ambiente.

**PREVENCIÓN Y CONTROL** de aspectos medioambientales antes, durante y después de su aplicación.

**ANTICIPACIÓN** a las demandas del mercado.

**FORMACIÓN** de los trabajadores en materia ambiental y comunicación de los objetivos a clientes y proveedores.

**CUMPLIMIENTO** de la legislación vigente e implementación en nuestros establecimientos de la norma ISO 14001.

El Manual de Buenas Prácticas está estructurado por departamentos e incluye recomendaciones prácticas y concretas a aplicar en cada uno de ellos.



MANTENIMIENTO



JARDINERÍA Y PISCINAS



COCINA Y RESTAURANTE



COMPRAS



PISOS



RECEPCIÓN Y ADMINISTRACIÓN



GESTIÓN DE RESIDUOS



VERTIDOS



EMISIONES ATMOSFÉRICAS



RUIDOS



AGUA

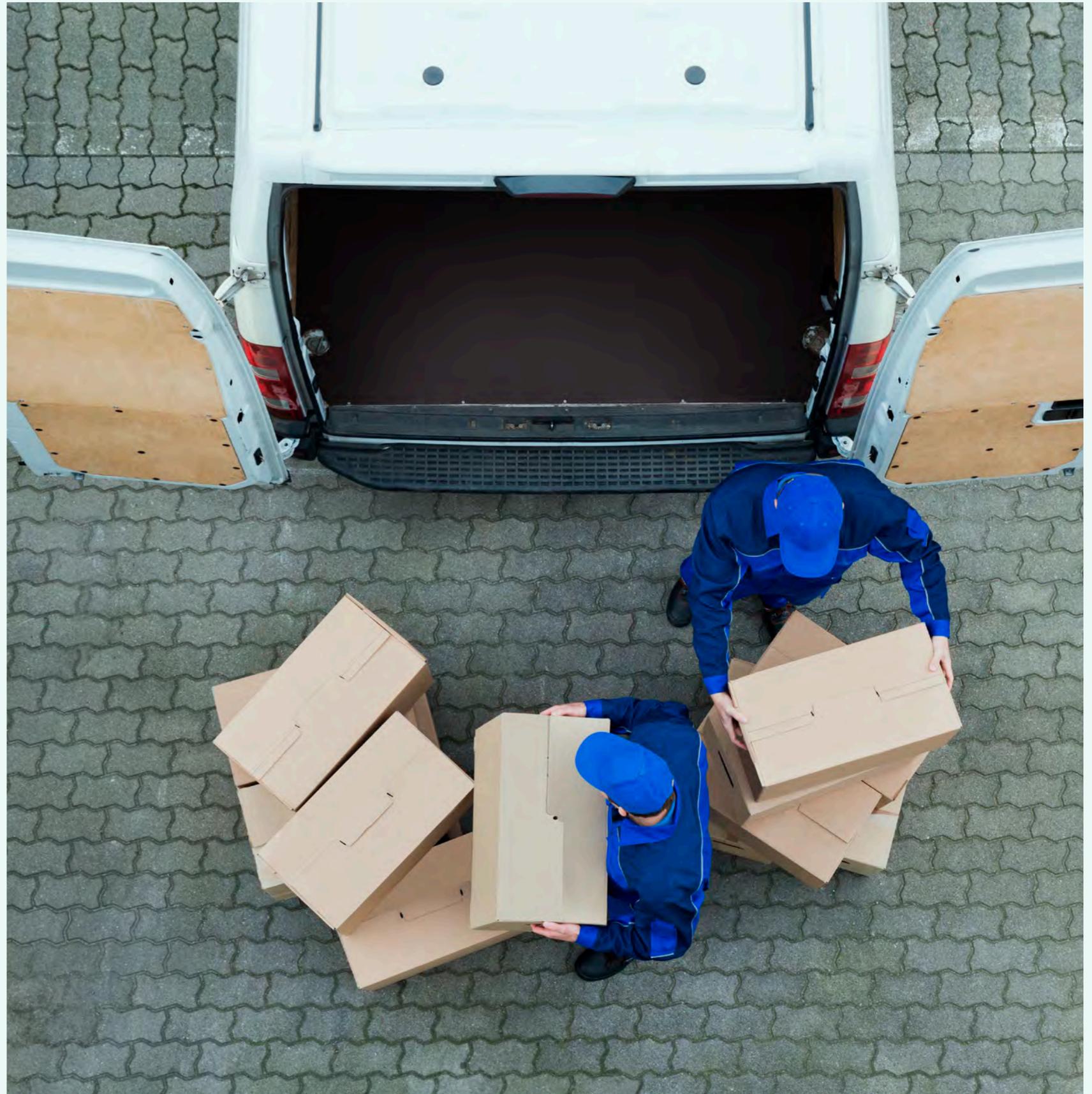


ENERGÍA

## GUÍA MEDIOAMBIENTAL PARA PROVEEDORES Y SUBCONTRATAS

Vincci Hoteles ha elaborado una **guía medioambiental dirigida a los proveedores y subcontratistas** considerados ambientalmente relevantes, cuyo producto o servicio pueda tener una incidencia significativa en el medio ambiente:

- » **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.**



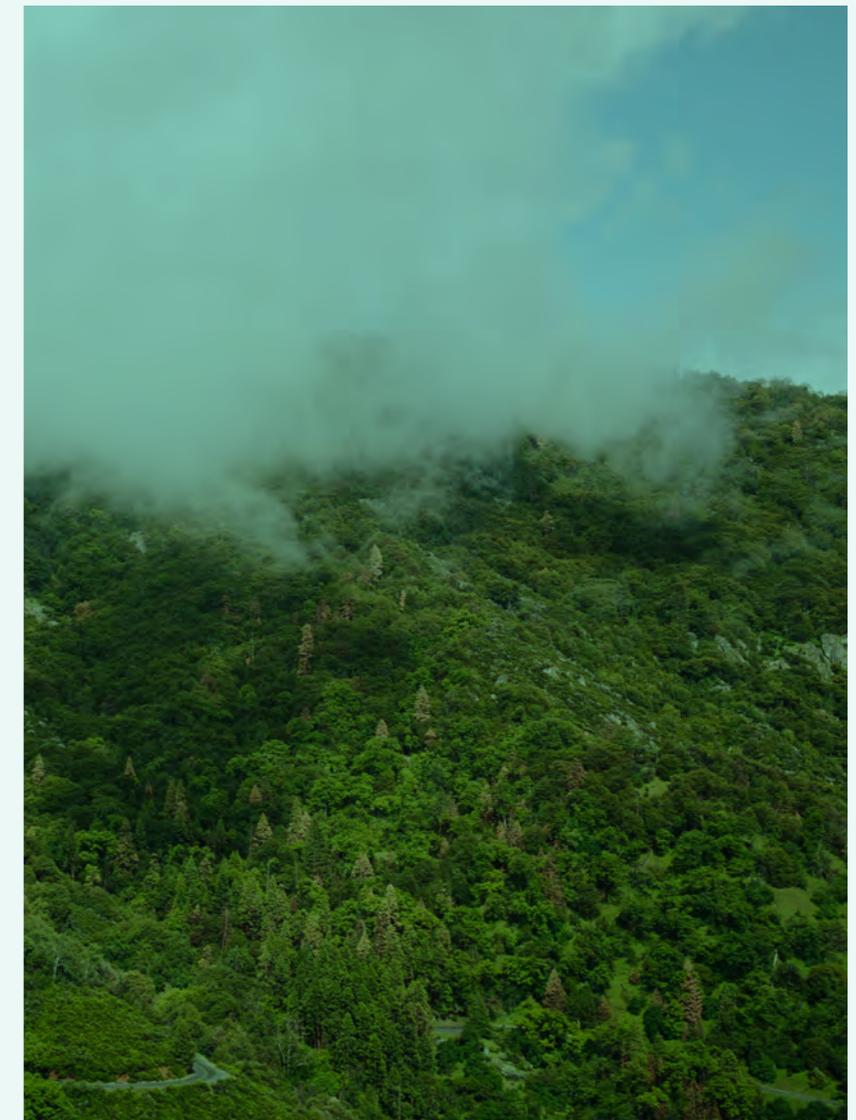
## ASPECTOS AMBIENTALES

El departamento de Calidad y Medio Ambiente, conjuntamente con la Dirección de los hoteles, ha analizado los aspectos derivados de las actividades diarias desarrolladas en cada establecimiento sobre las que se tiene un control directo o total, o influencia indirecta en su gestión. Estos aspectos pueden darse en condiciones normales o habituales, o en condiciones anormales dentro de una situación imprevista y puntual, o bien en situaciones potencialmente de emergencia o de emergencia en sí.

Una vez identificados y evaluados los aspectos ambientales se determinan aquellos que tienen una baja significancia y aquellos que tienen o pueden tener un impacto ambiental significativo, estableciéndose metas para todos ellos. De acuerdo al **procedimiento de cadena**, todos los indicadores se han calculado partiendo de protocolos específicos de cálculo con el fin de utilizar criterios homogéneos en los siguientes ámbitos:

- » 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.

Vincci Hoteles ha establecido procedimientos para identificar y responder a accidentes y situaciones de emergencia, así como para prevenir o reducir los impactos medioambientales que pudieran derivarse de aquellos.



Asimismo, en Vincci Hoteles también disponemos de **Fichas de Emergencia** en las que se explica cómo proceder en el caso de que ocurran los siguientes escenarios:

- » Incendios.
- » Explosiones de gas.
- » Inundaciones.
- » Derrames de productos químicos.
- » Emisiones de gases de efecto invernadero.
- » Derrames de combustible.

## ACEITE COMESTIBLE



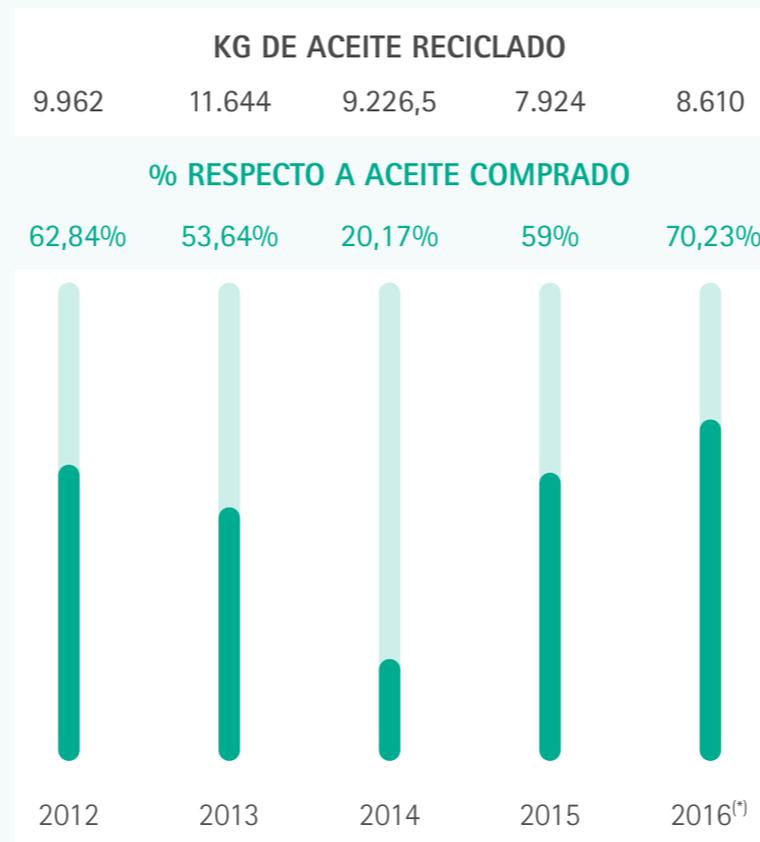
Para reciclar nuestro aceite alimentario disponemos de un **gestor autorizado que lo transforma en biodiesel**, una nueva materia prima alternativa a los combustibles fósiles.

Cumpliendo con las normas de Sanidad, realizamos el cambio de aceite diariamente, lo que tiene beneficios en aspectos como la reducción de la contaminación, el atasco de cañerías, la propagación de plagas y los malos olores derivados de su descomposición, al tiempo que se facilita el trabajo de las depuradoras de aguas residuales.

Nuestro objetivo es conseguir el reciclaje de un 65-70% del aceite comprado en todos nuestros hoteles y año tras año intentamos incrementar ese ratio, implicando al personal de Cocina, a quien hemos preparado material de sensibilización y formación al respecto.

**Durante 2016 hemos conseguido aumentar casi un 12% el reciclaje de este residuo con respecto al año anterior, además de llegar al objetivo fijado.**

Con el objetivo de conseguir un dato aproximado en relación a nuestro desempeño en el reciclaje de este tipo de residuo hemos procedido a cruzar los datos con el aceite comprado (alto oleico, girasol, grasa vegetal y girasol alto oleico) por establecimiento<sup>(\*)</sup>, lo que ofrece los siguientes resultados:



(\*) Los establecimientos incluidos en este cálculo son los siguientes: Vincci Marítimo, Vincci BIT, Vincci Baixa, Vincci Selección Estrella del Mar, Vincci Palace, Vincci Lys, Vincci Selección La Plantación del Sur, Vincci Tenerife Golf, Vincci Costa Golf, Vincci La Rábida, Vincci Frontaura, Vincci Málaga, Vincci Selección Posada del Patio, Vincci SoMa, Vincci Soho, Vincci Centrum, Vincci Capitol, Vincci Selección Rumaykiyya, Vincci Puertochico, Vincci Albayzín, Vincci Gala, Vincci Porto, Vincci Mercat, Vincci Valdecañas Golf, Vincci Liberdade, Vincci Zaragoza Zentro, Vincci The Mint y Vincci Mae.

## EMISIONES



El **correcto mantenimiento de las instalaciones de climatización** en todos nuestros establecimientos, unido a las analíticas oficiales periódicas en los focos contaminantes, confirma nuestro cumplimiento respecto a los parámetros legales establecidos.

Las emisiones producidas por las calderas son altamente contaminantes por lo que, para conseguir una correcta gestión de dichas emisiones, son necesarias labores de mantenimiento periódicas, ya que una caldera mal ajustada puede generar un sobreconsumo del 15%.

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

## RUIDO



El nivel de ruido incide directamente en la calidad de vida de las personas y tiene efectos nocivos sobre la salud de la población. Por este motivo, en Vincci Hoteles controlamos el ruido de nuestras instalaciones comprobando periódicamente el **correcto funcionamiento de las máquinas** y prestamos especial atención a los equipos que producen vibraciones.

## VERTIDOS



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

Además, hay hoteles que por su tamaño tienen instalado **decantadores/separadores de grasas**, consistentes en recipientes estancos que receptionan las aguas grises generadas, separando los elementos por decantación. De esta forma se segregan los sólidos más pesados, las grasas y los detergentes, pudiendo eliminarse separadamente y evitando su salida a la red común de alcantarillado.

## PAPEL



Uno de nuestros objetivos medioambientales es disminuir la compra de papel y para ello promovemos la reducción de su consumo en las comunicaciones, lo que consigue con la **implantación de sistemas sustitutos internos de comunicación online** que evitan la impresión de facturas, cartas y notificaciones diversas.

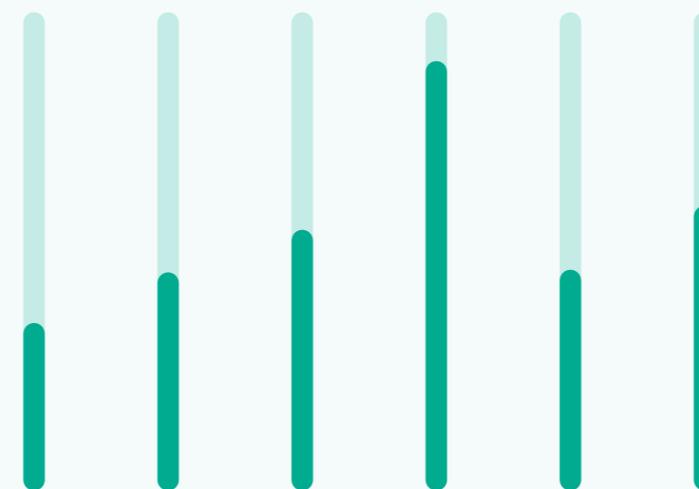
Para la gestión de las nóminas utilizamos el sistema de **buzón virtual** y todos nuestros trabajadores tienen acceso al "portal del empleado" donde pueden encontrar de forma intuitiva esta información. Medidas como ésta permiten un gran ahorro en papel entre nuestro personal de la central y los hoteles del grupo.

Otro medio para el ahorro de papel es la **facturación electrónica**, que incluye la digitalización de la información con la integración del software de gestión PMS, que permite agilizar la interconexión con nuestros clientes y proveedores. Las nuevas tecnologías facilitan también la gestión de los procesos de compras, administración y facturación, en aspectos como estadísticas, gestión de existencias, sistemas de conciliación de facturas o soporte integrado de múltiples tipos de transacción, entre otros.

Desde su implantación en 2011, esta medida ha contribuido al ahorro de papel y la mejora de nuestros procesos, lo que supone, entre otras ventajas, la simplificación de tareas, mayor control interno, ahorro de espacio para archivo y la reducción de costes financieros.

### NÚMEROS DE FACTURAS ELECTRÓNICAS

34.928 45.502 54.785 91.146 46.267 59.656



2011 2012 2013 2014 2015<sup>(\*\*)</sup> 2016<sup>(\*)</sup>

(\*) Los establecimientos incluidos en este cálculo son los siguientes: Vincci Marítimo, Vincci BIT, Vincci Baixa, Vincci Selección Estrella del Mar, Vincci Palace, Vincci Lys, Vincci Selección La Plantación del Sur, Vincci Selección Buenavista Golf & Spa, Vincci Tenerife Golf, Vincci Costa Golf, Vincci La Rábida, Vincci Frontaura, Vincci Málaga, Vincci Selección Posada del Patio, Vincci SoMa, Vincci Via66, Vincci Soho, Vincci Centrum, Vincci Capitol, Vincci Selección Rumaykiyya, Vincci Puertochico, Vincci Albayzín, Vincci Gala, Vincci Porto, Vincci Mercat y Vincci Liberdade, Vincci The Mint, Vincci Mae.

(\*\*) El descenso que se observa entre el año 2014 y 2015 es debido a que durante el año anterior se tuvieron en cuenta una serie de hoteles que en la memoria actual no se están analizando.

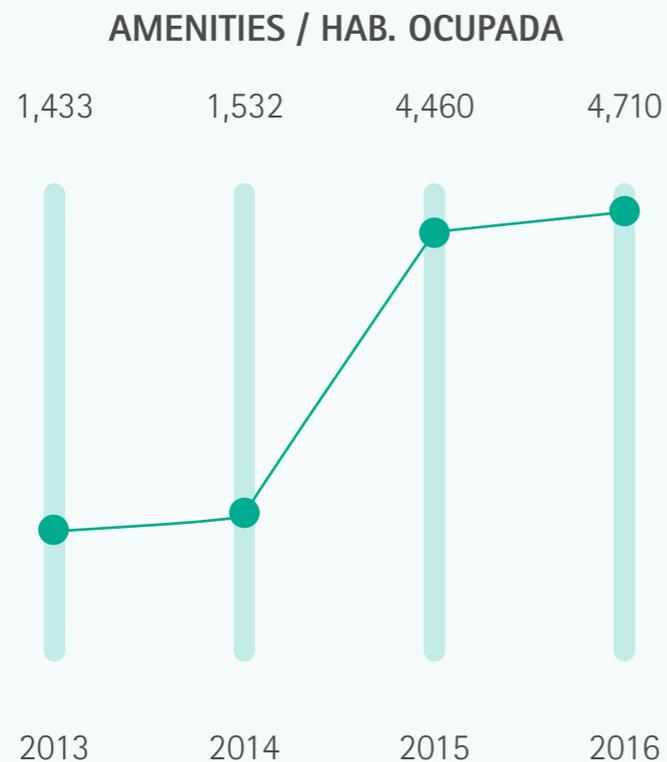
## RESIDUOS PELIGROSOS Y NO PELIGROSOS



La Comisión Europea ha establecido como objetivo aumentar el reciclado y/o reutilización de residuos urbanos hasta el 70% en 2030 y reducir la generación de residuos de alimentos en un 30% en 2025. Siguiendo la estela de esta meta, Vincci Hoteles viene trabajando desde hace algunos años en la **segregación en origen** y la valorización de los residuos que genera su actividad. Tanto en nuestros hoteles como en las oficinas centrales separamos y organizamos los residuos para su recogida selectiva, facilitando así su gestión responsable.

### CONSUMO DE AMENITIES

Otra de nuestras labores de control se centra en el consumo de amenities por su impacto tanto en productos químicos como en residuos generados:



En Vincci Hoteles gestionamos de manera responsable nuestros residuos y para ello disponemos tanto de contratos con empresas autorizadas como de recogida municipal para una óptima gestión del proceso, asegurándonos la idoneidad del gestor mediante la centralización de los contratos.

Para nuestra organización es prioritaria la correcta segregación de los residuos con el fin de lograr un reciclaje óptimo.

Por ello trabajamos en la concienciación de todos nuestros empleados a través de la elaboración de buenas prácticas y la utilización de carteles en los cuartos de residuos.

La implicación del factor humano es clave. Una correcta aptitud y actitud por parte de los trabajadores incide directamente en el éxito de la **gestión de residuos no peligrosos**, cuya generación en Vincci Hoteles se puede observar en el siguiente cuadro:

	2013		2014		2015		2016 <sup>(*)</sup>	
	kg	kg/hab. ocupada	kg	kg/hab. ocupada	kg	kg/hab. ocupada	kg	kg/hab. ocupada
<b>Papel y cartón</b>	90.524	0,15	109.076	0,08	203.933	0,15	230.834	0,15
<b>Orgánico</b>	597.635	1,02	470.541	0,34	758.165	0,56	960.238	0,64
<b>Vidrio</b>	52.476	0,08	93.718	0,07	171.635	0,13	222.904	0,15
<b>Envases</b>	39.963	0,06	127.240	0,09	129.946	0,10	273.605	0,18

(\*) Los establecimientos tenidos en cuenta para este cálculo son: Vincci La Rábida, Vincci Lys, Vincci Selección Rumaykiyya, Vincci Ciudad de Salamanca, Vincci Marítimo, Vincci Puertochico, Vincci Centrum, Vincci Costa Golf, Vincci Capitol, Vincci Palace, Vincci Soho, Vincci Selección La Plantación del Sur, Vincci Vía 66, Vincci Tenerife Golf, Vincci Frontaura, Vincci SoMa, Vincci Baixa, Vincci Selección Estrella del Mar, Vincci Porto, Vincci Málaga, Vincci Selección Posada del Patio, Vincci BIT, Vincci Albayzín, Vincci Gala, Vincci Mercat, Vincci Liberdade y Vincci The Mint.

## CONSUMO DE RECURSOS



Para fomentar el consumo optimizado de recursos en cada uno de los departamentos de los establecimientos elaboramos de forma periódica comunicados internos, carteles y manuales de buenas prácticas. Los equipos e instalaciones relacionadas con estos aspectos se revisan de acuerdo a lo indicado en nuestro **Plan de Mantenimiento**, que incluye 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 la inversión necesaria. Un **ciclo constante de monitorización, control y ajuste para lograr una mejora continua** de nuestros procedimientos, en la búsqueda de un 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 que supone, sino también por las consecuencias intrínsecas a su propia limitación.

VINCCI HOTELES CONSUMOS	2010	2011	2012	2013	2014	2015	2016
<b>Agua (m<sup>3</sup>/hab.)</b>	0,43	0,44	0,44	0,44	0,43	0,42	0,40
Urbanos	0,29	0,29	0,29	0,30	0,29	0,28	0,28
Vacacionales	0,96	1,01	0,97	0,95	0,78	0,94	0,87
<b>Electricidad (kWh/hab.)</b>	32,37	31,02	31,86	30,18	28,70	29,61	27,06
<b>Gas Natural (kWh/hab.)</b>	15,45	13,38	15,77	15,58	15,16	14,92	14,92
<b>Propano (kg/hab.)</b>	1,92	1,84	1,96	1,70	1,67	1,46	1,24

## AGUA<sup>(\*)</sup>

Teniendo en cuenta los datos, tanto de los hoteles urbanos como de los vacacionales, el ratio por habitación ocupada continúa en descenso, como viene ocurriendo desde años anteriores; situándose en 0,42 m /habitación ocupada.

Año tras año, los datos sobre el consumo de agua han ido mejorando, Cabe destacar que en los hoteles de tipología vacacional ha habido una disminución considerable de casi un 7%, manteniéndose el ratio en los hoteles de tipología urbano.

Si hacemos el análisis considerando la tipología de hotel, los datos nos muestran una reducción paulatina desde el año 2013 en los hoteles urbanos. Esta tipología de hotel ha disminuido en un 7% el consumo de agua por habitación ocupada si consideramos el período de 2013 a 2016.

En cuanto a los hoteles vacacionales, del año 2015 a 2016 ha habido un descenso en el consumo del agua por habitación ocupada del 7%. Por mes, y como viene ocurriendo en años anteriores, Agosto es el mes con mayor consumo. Enero, por el contrario, es el mes en el que el consumo es menor.

(\*) Los establecimientos que se han tenido en cuenta para calcular los ratios de agua son: Vincci Marítimo, Vincci BIT, Vincci Baixa, Vincci Selección Estrella del Mar, Vincci Palace, Vincci Lys, Vincci Selección La Plantación del Sur, Vincci Tenerife Golf, Vincci Costa Golf, Vincci La Rábida, Vincci Frontaura, Vincci Málaga, Vincci Selección Posada del Patio, Vincci SoMa, Vincci Via 66, Vincci Soho, Vincci Centrum, Vincci Capitol, Vincci Selección Rumaykiyya, Vincci Puertochico, Vincci Ciudad de Salamanca, Vincci Albayzín, Vincci Gala, Vincci Porto, Vincci Mercat, Vincci Liberdade, Vincci The Mint y Vincci Mae.

## ELECTRICIDAD<sup>(\*)</sup>

Este año, el consumo de kWh por habitación ocupada ha seguido la tendencia que se venía dando desde 2009, consiguiendo este año un descenso de casi el 9% con respecto al año anterior en el consumo de electricidad en el cómputo de cadena.

En relación a la distribución mensual, el mes de mayor consumo fue Agosto; mientras que, Febrero el de menos consumo.

(\*) Los establecimientos que se han tenido en cuenta para calcular los ratios de agua son: Vincci Marítimo, Vincci BIT, Vincci Baixa, Vincci Selección Estrella del Mar, Vincci Palace, Vincci Lys, Vincci Selección La Plantación del Sur, Vincci Tenerife Golf, Vincci Costa Golf, Vincci La Rábida, Vincci Frontaura, Vincci Málaga, Vincci Selección Posada del Patio, Vincci SoMa, Vincci Via 66, Vincci Soho, Vincci Centrum, Vincci Capitol, Vincci Selección Rumaykiyya, Vincci Puertochico, Vincci Ciudad de Salamanca, Vincci Albayzín, Vincci Gala, Vincci Porto, Vincci Mercat, Vincci Liberdade, Vincci The Mint y Vincci Mae.

## PROPANO<sup>(\*)</sup>

De todos los ratios analizados, el propano es el que mayor descenso junto con el consumo de agua en hoteles de tipología vacacional. Durante 2016, este consumo ha sido de 1,24 kilogramos por habitación ocupada, lo que supone un descenso en un 23% con respecto al año 2015.

## GAS NATURAL<sup>(\*)</sup>

El año 2015 fue el primer año que conseguimos que el ratio de gas natural por habitación ocupada disminuyera en comparación con el resto de años. Este año 2016 hemos conseguido mantener el mismo ratio de 14,92 kWh por habitación ocupada.

Diciembre fue el mes de mayor consumo de gas natural por habitación ocupada; mientras que, el mes de Agosto el de menor consumo.

(\*) Los establecimientos que se han tenido en cuenta para calcular los ratios de gas natural son: Vincci BIT, Vincci Capitol, Vincci Centrum, Vincci Frontaura, Vincci Gala, Vincci Lys, Vincci Marítimo, Vincci Mercat, Vincci Palace, Vincci Puertochico, Vincci Ciudad de Salamanca, Vincci Soho, Vincci SoMa, Vincci Via66, Vincci Albayzín, Vincci Baixa, Vincci La Rábida, Vincci Liberdade, Vincci Málaga, Vincci Porto y Vincci Selección Posada del Patio.

Marzo fue el mes de 2016 de mayor consumo de propano; Agosto el de menor consumo.

(\*) Los establecimientos que se han tenido en cuenta para calcular los ratios son: Vincci Costa Golf, Vincci Selección Rumaykiyya, Vincci Selección La Plantación del Sur, Vincci Tenerife Golf y Vincci Selección Estrella del Mar.

## MOVILIDAD SOSTENIBLE

El volumen de vehículos aumenta progresivamente como consecuencia de nuestro estilo de vida. La movilidad sostenible implica una reducción del uso del vehículo privado como medio de transporte y del petróleo como fuente de energía. Por ello apostamos por un modo de transporte sencillo, ligero, ecológico y silencioso para recorrer la ciudad de una manera saludable como es la bicicleta.

**El 50% de nuestros hoteles cuentan con oferta de alquiler de bicicletas,** tanto convencionales como eléctricas.

---

**El 50% de nuestros hoteles cuentan con oferta de alquiler de bicicletas, tanto convencionales como eléctricas.**

---



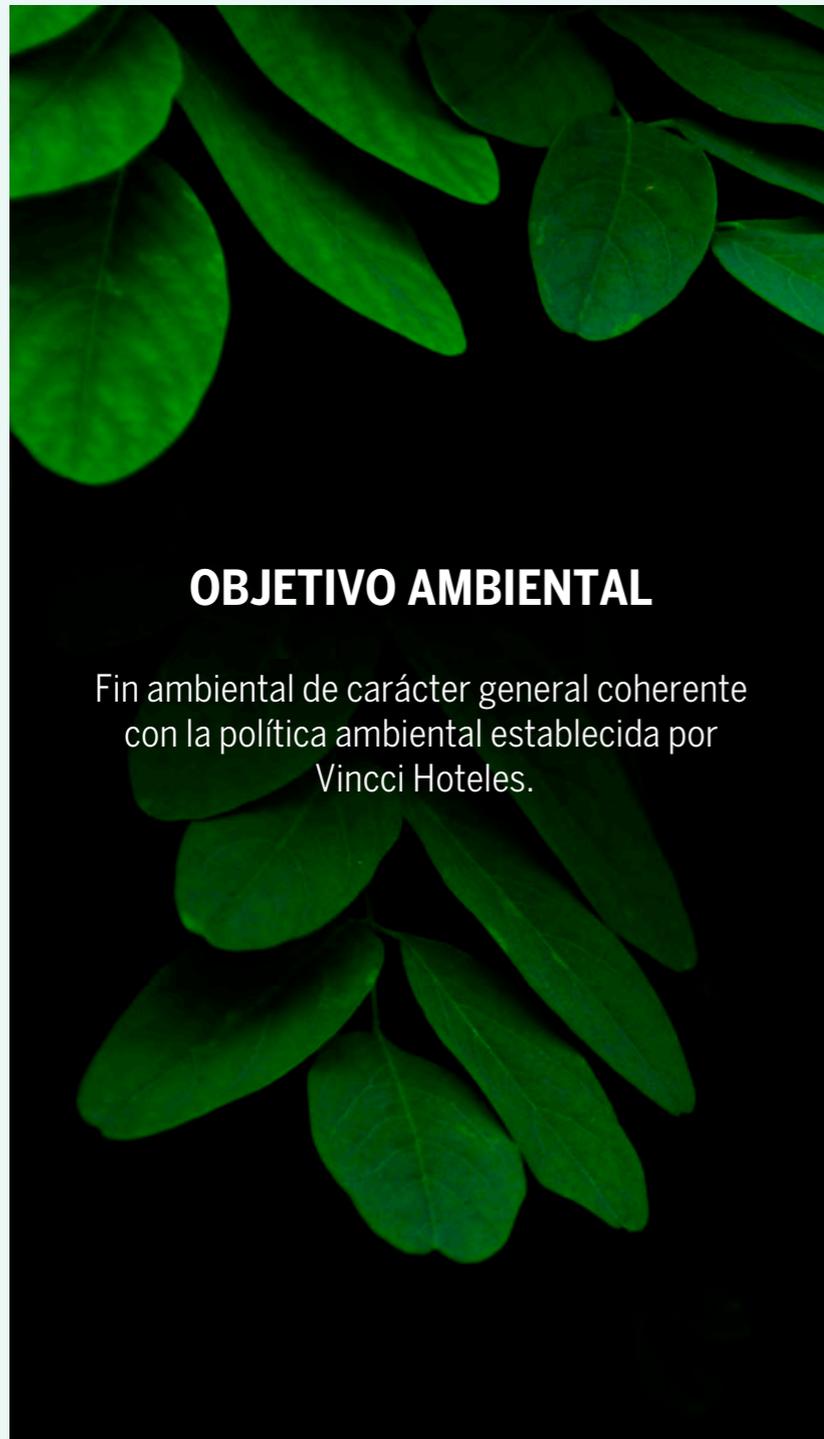
## REVISIÓN CUMPLIMIENTO LEGAL

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 comunitaria que les afecta. Este proceso sirve para conocer exhaustivamente la legislación y cotejar su cumplimiento.

Los requisitos legales de aplicación y cualquier otro requisito de carácter medioambiental que suscribamos deben ser identificado, accesible y permanecer actualizado, ya que el desconocimiento de la ley no exime de su cumplimiento. En este sentido, Vincci Hoteles no ha recibido ninguna multa o sanción por incumplimiento de leyes y regulaciones en 2016.



## OBJETIVOS MEDIOAMBIENTALES



### OBJETIVO AMBIENTAL

Fin ambiental de carácter general coherente con la política ambiental establecida por Vincci Hoteles.



### META AMBIENTAL

Requisito de desempeño detallado aplicable a nuestra organización o a partes de ella, que tiene su origen en los objetivos ambientales y que es necesario establecer para alcanzarlos.

---

**Fijar un objetivo es marcar un camino específico, mensurable, alcanzable y relevante.**

---

Para lograr el éxito es necesario tener siempre presente hacia dónde nos dirigen nuestros pasos materia medioambiental y los objetivos planteados al respecto. Para alcanzar las metas marcadas se vuelve necesario establecer y mantener al día un programa que permita su consecución.

Para lograr nuestros fines 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 Vincci Hoteles a la vista de factores económicos, entre otras circunstancias.

Nuestra organización establece anualmente metas tanto a nivel de la cadena como individualmente en cada hotel. Estos objetivos nos ayudan a alcanzar los compromisos contenidos en nuestra política, llevando a cabo las acciones necesarias para **optimizar el rendimiento y minimizar el impacto de nuestra actividad sobre el medio ambiente**. Cada objetivo lleva consigo una serie de indicadores asociados que se revisan periódicamente. Esta herramienta de medición nos permite hacer un seguimiento de su evolución y poder tomar medidas preventivas o correctoras de las desviaciones en caso necesario.

Todos nuestros objetivos medioambientales en Vincci Hoteles implican el trabajo conjunto de departamentos como Recursos Humanos, Marketing, Comercial o Sistemas, de los 13 propuestos se han cumplido 10. De los restantes, están en proceso, pasando a ser nuevos retos para el próximo año.

## COMPROMISO CON NUESTROS CLIENTES

- 86 Calidad experiencial y cultura del detalle
- 88 Nuestros clientes
- 89 Escuchamos y damos respuesta
- 92 Comunicación con nuestros clientes



Uno de los pilares de nuestra estrategia está basado en la experiencia que pueden vivir los clientes que se alojan en Vincci Hoteles. Solamente conociendo sus necesidades podremos superar sus expectativas.

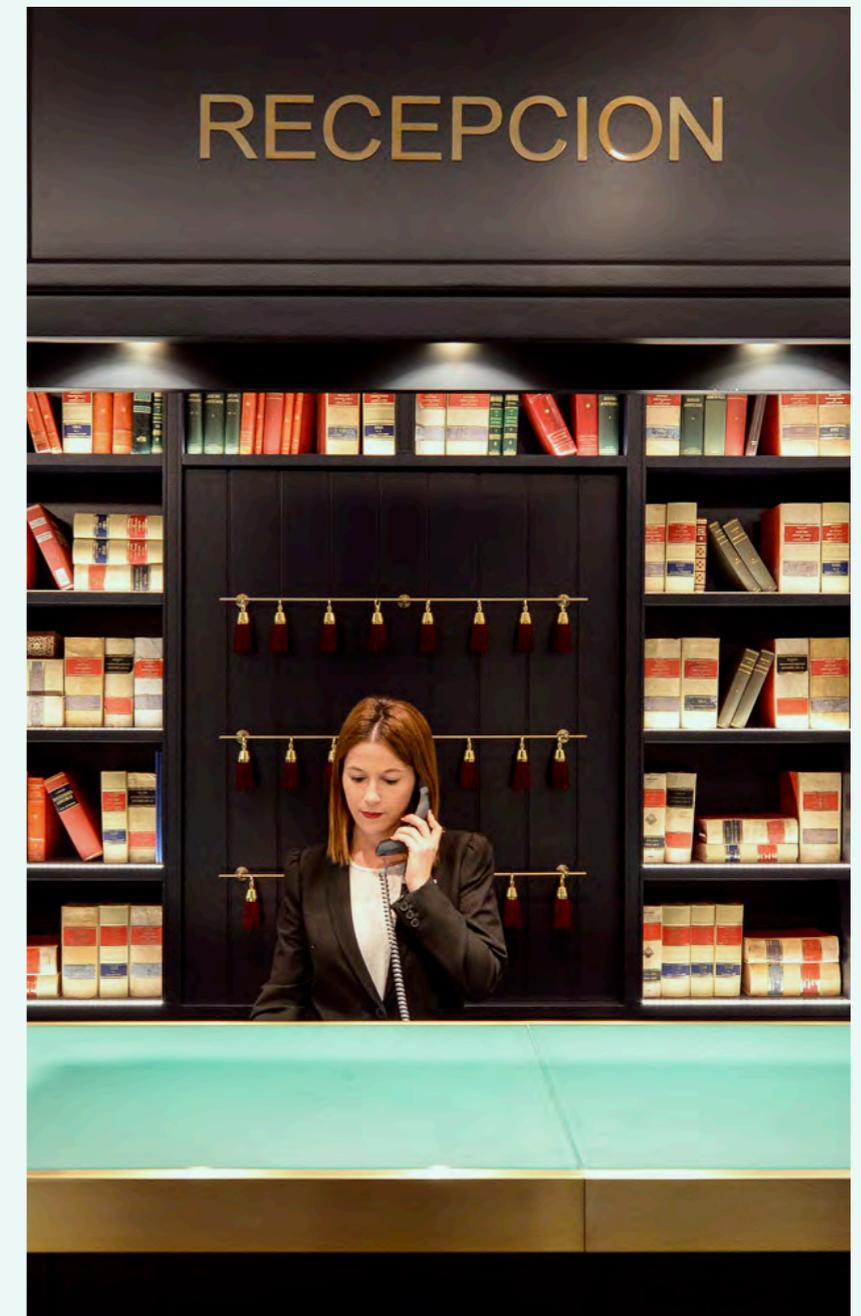
En Vincci Hoteles mantenemos un firme compromiso con la calidad y ofrecemos la garantía de recibir un servicio excelente en todos los aspectos. Esta filosofía empresarial supone un reto permanente por parte de todos los que formamos parte de la Organización, ya que engloba a todos y cada uno de nuestros procedimientos diarios. Todo ello forma parte de un compromiso global referido a las actuaciones de control y mejora en todas y cada una de las fases del servicio, y a su vez un compromiso individual, por el que cada miembro del equipo se afana en su objetivo de ofrecer la máxima satisfacción al cliente.

En nuestro empeño por ofrecer un servicio excelente elaboramos una experiencia turística única, que nos permite diferenciarnos de la competencia y posicionarnos como una empresa de referencia en el sector.

**El resultado de sumar la emoción de una vivencia extraordinaria con el mejor producto turístico da como resultado la completa satisfacción cliente.**



**Buscamos la excelencia con nuestros clientes: un servicio cercano y personalizado, y con la calidad como premisa.**



## CALIDAD EXPERIENCIAL Y CULTURA DEL DETALLE

Frente al precio, **valor añadido.**  
Frente a la estandarización  
de producto, **diferenciación.**  
Frente al volumen, **rentabilidad.**



Si el producto ofrecido no está a la altura de las expectativas del cliente no vale de nada el esfuerzo diario realizado por Vincci Hoteles en Marketing y Comercialización.

La fidelización y la satisfacción del cliente llegan cuando unimos la cultura del detalle y la excelencia y la eficiencia en el servicio, aunque somos conscientes de que, para seguir progresando, hay que crear valor añadido. En un mercado siempre cambiante, complejo y competitivo como es el turístico, los precios tienden a igualarse, pero es la calidad la que se convierte en un elemento diferenciador tanto para el cliente, que tiene que tomar la decisión final de alojarse en un determinado hotel, como para el tour operador, que contrata una determinada Cadena pensando sus índices de satisfacción. Por tanto, la calidad se convierte en el ingrediente fundamental de la fórmula magistral que permite hacer atractivo un producto y crear valor añadido.

Para lograr los estándares de excelencia hay que mejorar continuamente y día tras día, proponiéndonos metas y avanzando en su consecución a través de un servicio óptimo y plenamente adaptado a las necesidades del cliente. Es necesario adelantarse a los problemas y resolver los que van surgiendo, bajo el convencimiento de que solo admitiendo los errores podemos subsanarlos y avanzar. Solo así podremos lograr progresos más eficientes a través de un desempeño personal más eficaz.

En nuestro compromiso con la calidad apostamos por la evaluación y la gestión de los riesgos a través de auditorías, controles de sanidad e higiene, y control de la cadena alimenticia, entre otros aspectos.

## AUDITORÍAS

Una vez al año, como mínimo, realizamos auditorías tanto internas, que son realizadas por miembros de la propia organización o por otras personas que actúan de parte de ésta; como externas, llevadas a cabo por organizaciones competentes con el fin de obtener la certificación del sistema de gestión y determinar si hay discrepancias con lo exigido por la norma ISO 14001.

Con las auditorías se garantiza el cumplimiento de los requisitos de la Compañía y la normativa en cuanto a calidad y aspectos englobados en materia económico-financiera, seguridad alimentaria, prevención de riesgos laborales, LOPD y medio ambiente.

Las revisiones incluyen todas las áreas relacionadas con el sistema, los protocolos implantados, la higiene y las buenas prácticas en el puesto de trabajo, así como los diferentes aspectos medioambientales regulados por la legislación vigente. De esta manera podemos detectar posibles deficiencias y hacer las correcciones de procesos oportunas avanzando en el camino hacia la excelencia.

Además de realizar auditorías para asegurarnos de que nuestro Sistema de Gestión Ambiental cumple con lo exigido; parte de nuestros hoteles situados en Andalucía y Tenerife están certificado con TRAVELIFE, una herramienta desarrollada por la industria turística de reconocimiento global en la gestión de la sostenibilidad. Vincci Selección La Plantación del Sur, Vincci Tenerife Golf, Vincci Selección Posada del Patio, Vincci Málaga, Vincci Selección Estrella del Mar y Vincci Costa Golf obtuvieron en su última auditoría el sello oro, lo que demuestra que tenemos un compromiso elevado con la sostenibilidad.

El hotel Vincci Selección La Plantación del Sur dispone de la certificación Q de Calidad Turística concedida por el



Instituto para la Calidad Turística Española (ICTE) bajo la Norma UNE – 182001 por alcanzar la completa satisfacción de nuestros clientes, ofreciendo un servicio de excelencia y alta calidad en nuestros productos asegurando el nivel exigido por los estándares de calidad establecidos.

Por ello, tenemos un compromiso de mejora continua permanente en la que el cliente se convierte en nuestra principal figura adecuando nuestros servicios a sus expectativas y necesidades a través de una comunicación directa.

Además de los hoteles Vincci Selección Posada del Patio y Vincci Málaga, durante este 2016 el hotel Vincci La Rábida, situado en Sevilla, ha obtenido el distintivo SICTED (Sistema Integral de Calidad Turística Española en Destinos) promovido por la Secretaría de Estado de Turismo para la mejora de la calidad de los destinos turísticos.

## CONTROLES DE SANIDAD E HIGIENE

Los controles de sanidad e higiene nos permiten eliminar los factores que podrían suponer un riesgo para la salud de nuestros clientes y empleados. El ámbito de este control se extiende a la higiene y los análisis en piscinas, el agua de consumo humano y la desinfección de aljibes. Si se detecta alguna deficiencia se abre un expediente y comienzan a aplicarse las medidas correctoras y preventivas apropiadas para cada caso.



## APPCC

Con el fin de garantizar que nuestros servicios de comida y catering son seguros y de la mejor calidad realizamos un control exhaustivo de toda la cadena alimentaria a través de un exhaustivo sistema de análisis de puntos críticos implantado en cada uno de nuestros establecimientos. Estos procesos conllevan desde una implantación de prácticas de higiene a un concienzudo programa de limpieza y desinfección, que se complementa con control de plagas, trazabilidad y control de recepción de alimentos, así como control de temperaturas y homologación de proveedores.

La maquinaria y los utensilios de trabajo, superficies y cámaras son revisadas continuamente para confirmar la inocuidad de los alimentos. De esta manera nos aseguramos que toda la cadena alimentaria cumple los requisitos establecidos en cuanto a propiedades organolépticas de los alimentos, embalajes, temperaturas y condiciones de transporte, llegando en perfecto estado a la mesa de nuestros clientes.

De acuerdo a los resultados de nuestras auditorías en materia de Análisis de Peligros y Puntos de Control Crítico (APPCC) realizadas por Bio9000, nuestros hoteles cuentan con una puntuación media de 87,6/100. Esto supone un aumento de 1,5 puntos respecto al año anterior (86,1/100).

## NUESTROS CLIENTES

Durante 2016, Vincci Hoteles ha alojado a un total de 1.506.499 clientes. Con más de **194 nacionalidades** registradas. Las 15 principales son las siguientes:

España	144.774
Reino Unido	28.530
Francia	28.362
Alemania	23.702
Italia	17.328
Estados Unidos	16.900
Portugal	9.254
Países Bajos	7.568
Suiza	6.324
Bélgica	6.254
República China	5.932
Canadá	3.943
Rusia	3.790
Suecia	3.738
Brasil	3.493

**Los españoles siguen siendo, como en años anteriores, nuestra principal nacionalidad, seguida por Reino Unido y Francia.**

## ESCUCHAMOS Y DAMOS RESPUESTA



Para poder mejorar es necesario escuchar a nuestros clientes y una comunicación permanente que nos descubra cómo ha sido su experiencia en nuestros establecimientos. Para conocer sus gustos y preferencias contamos con un modelo de escucha que nos permite orientar nuestros esfuerzos en lograr su máxima satisfacción. Este es el auténtico elemento diferenciador de Vincci Hoteles y la clave de nuestro éxito a largo plazo.

Nuestros clientes pueden ponerse en contacto con nosotros a través de diferentes canales de comunicación que nos ayudan a gestionar consultas, quejas y reclamaciones. Ningún comentario queda sin respuesta.

El cliente puede realizar su petición o consulta directamente en el hotel en el que se aloja y durante su estancia. Pero también puede trasladárnosla más cómodamente, una vez que haya regresado a su domicilio habitual, poniéndose en contacto con el Departamento de Calidad de nuestras oficinas centrales, que se podrán en contacto con el hotel o departamento afectado para poder dar una contestación lo más precisa posible al cliente.

---

**En nuestro deseo de mejorar queremos saber qué opinan y qué demandan nuestros clientes.**

---

Este compromiso de cercanía no solo afecta al Área de Calidad, sino que también se refiere a la responsabilidad de todos y cada uno de los departamentos de Vincci Hoteles.

---

**Cada aportación de los clientes es una oportunidad de mejora.**

---

Estamos convencidos de que "aquello que no se puede medir, no se puede mejorar". Aprendemos de nuestros errores y queremos reconocer los aciertos de nuestros profesionales para ir mejorando día tras día en la prestación del servicio. Por ello, la satisfacción del cliente es un ámbito al que orientamos incansables esfuerzos. Conocer los resultados de nuestro desempeño es fundamental para lograr, entre otras cuestiones, las siguientes metas:

- » **Identificación de aquellos aspectos de nuestro servicio que, a juicio de nuestros clientes, necesitan ser mejorados.**
- » **Consolidación de la comunicación y la cercanía con nuestros clientes, haciéndolos partícipes en la mejora de nuestro producto y servicio.**
- » **Incremento de la confianza y transparencia en nuestras relaciones con las personas que tenemos alojadas en nuestros hoteles.**

Los avances en materia de comunicación nos permiten establecer una conexión en tiempo real con el cliente. Por tanto, nuestro compromiso con la excelencia incluye vías de comunicación abiertas desde cualquier lugar y en cualquier momento. Solamente a través de una escucha activa y la posibilidad de mantener un proceso de comunicación transparente tendremos la oportunidad de mejorar y ayudar a nuestros clientes a disfrutar plenamente de su estancia.

## ENCUESTA CORPORATIVA DE SATISFACCIÓN: ONLINE, PAPEL Y QR

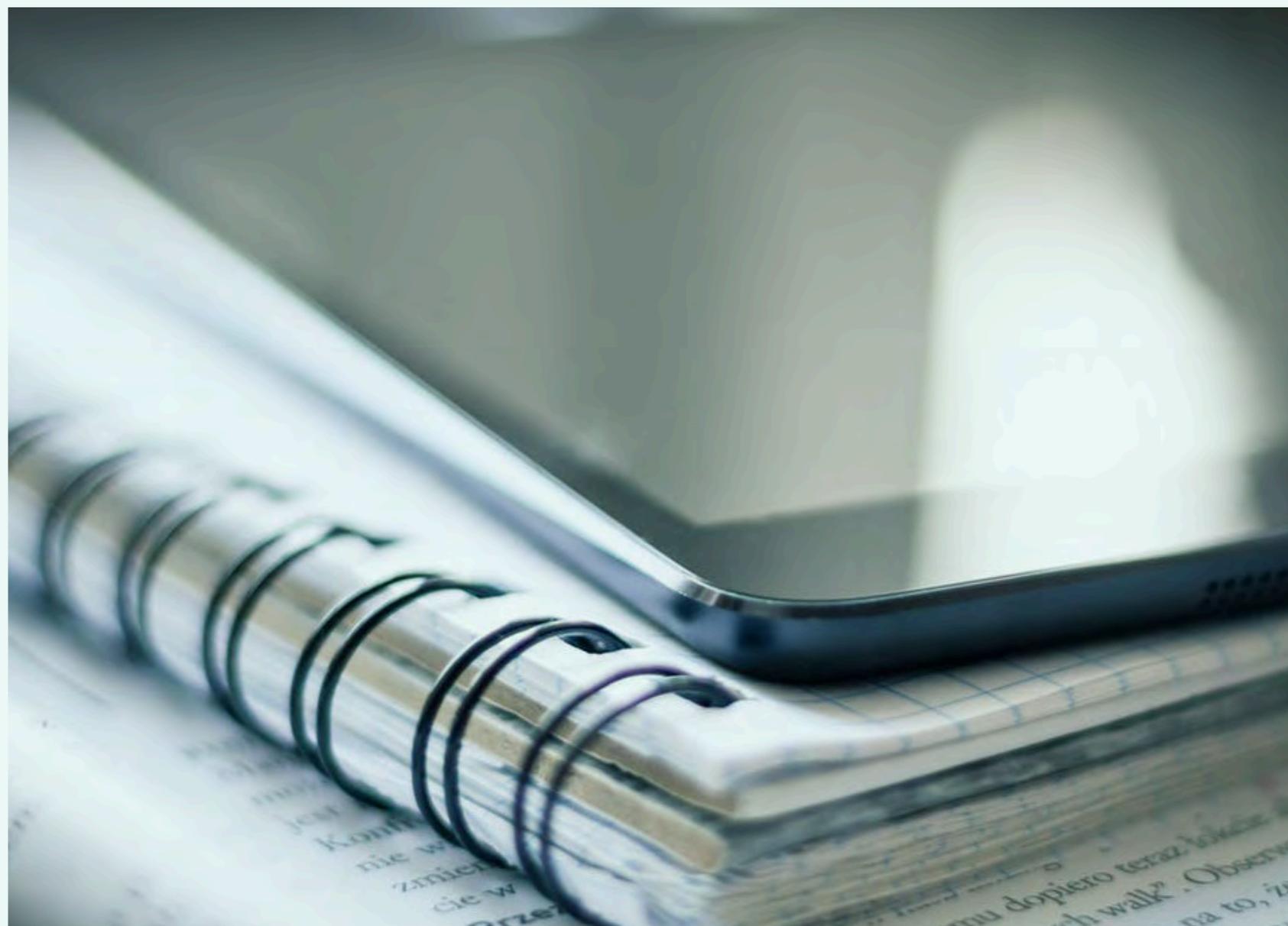
Las encuestas online constituyen una de las etapas iniciales del desarrollo de nuestro análisis. Los datos ofrecidos nos ayudan a establecer planes de mejora y abrir la posibilidad de potenciales cambios.

El cliente nos puede hacer llegar su opinión a través de múltiples formatos, entre otros las encuestas en formato papel disponibles en las habitaciones y recepciones, y la encuesta de satisfacción que le llega por correo electrónico una vez ha finalizado su estancia.

Otro método de recogida de información son los códigos QR, ubicados en localizaciones estratégicas, como son la habitación, la recepción, el restaurante, el bar y el desayuno. Este soporte de nuestras encuestas corporativas es un método altamente eficaz, ya que permite acceder a nuestro cliente directamente en su idioma natal y nos proporciona información cuando aún está alojado en el hotel.

Los códigos QR son una solución sostenible, que en un futuro sustituirá a la encuesta de papel. La digitalización de la recogida de encuestas de satisfacción nos aporta múltiples usos en otras áreas de la organización, dada su versatilidad y su excelente compatibilidad con otras herramientas.

La opinión de nuestros clientes es muy importante para nosotros por ello hemos implantado dos encuestas nuevas para saber el grado de satisfacción que han tenido a la hora de hacer uso de nuestros espacios nAmmu y salas, a través de encuestas en formato papel o; en el caso de MICE, también en formato electrónico una vez que el grupo ha finalizado la sesión.



Encuesta papel	6.321
Soporte código QR	733
Encuesta formato online	92.642
Encuesta nAmmu	140
Encuesta MICE	111
<b>Número de encuestas recibidas</b>	<b>99.947</b>

**Durante el próximo año 2017 pondremos a disposición de nuestros clientes encuestas a través de nuestra APP, otro canal más a través del cuál obtendremos la opinión de nuestros clientes.**

## REVIEWPRO: HERRAMIENTA DE REPUTACIÓN ONLINE

La incorporación de los medios interactivos a nuestra realidad cotidiana posibilita que las opiniones de nuestros usuarios puedan ser fácilmente difundidas, alcanzando notables niveles de impacto como consecuencia de la transparencia que ofrecen las redes sociales.

En Vincci Hoteles contamos con una herramienta analítica online que nos permite conocer todo lo que se dice sobre nuestros establecimientos en Internet y, de esta manera, gestionar de manera efectiva el proceso de mejora, lo que lleva asociado un aumento de la satisfacción del cliente. Asimismo, podemos conocer el posicionamiento de nuestra competencia y gestionar mejor nuestras futuras metas.



	2011	2012	2013	2014	2015	2016
Índice global de la cadena	82,0	82,7	83,5%	82,3%	84,9%	85,8%
Limpieza	86,8%	86,9%	87,8%	85,8%	86,2%	89,3%
Recepción	87,4%	85,6%	87,1%	85,3%	89,5%	87,8%
Ubicación	83,7%	84,3%	84,9%	84,5%	87,3%	89,1%
Servicio	82,3%	83,1%	83,9%	83,5%	86,4%	87,2%
Habitación	82,2%	82,4%	83,6%	83,1%	84,1%	84,4%
Calidad / Precio	78,8%	79,6%	81,3%	79,8%	80,7%	81,8%
Gastronomía	79,9%	78%	78,5%	79%	82,7%	79,5%
Entretenimiento	76,4%	73,2%	79,1%	77,7%	79,4%	77,2%

**La digitalización de la recogida de encuestas de satisfacción nos aporta múltiples usos en otras áreas de la organización, dada su versatilidad y su excelente compatibilidad con otras herramientas.**

Mantenemos la tendencia de aumentar nuestra puntuación de niveles de satisfacción en todos los aspectos identificados, siendo la limpieza, ubicación, servicio, habitación y la relación Calidad / Precio los parámetros que más se han incrementado.

Cabe destacar que, año tras año, nuestro índice global de la cadena no ha dejado de aumentar, alcanzando este año el máximo histórico.

## COMUNICACIÓN CON NUESTROS CLIENTES Y MEDIOS

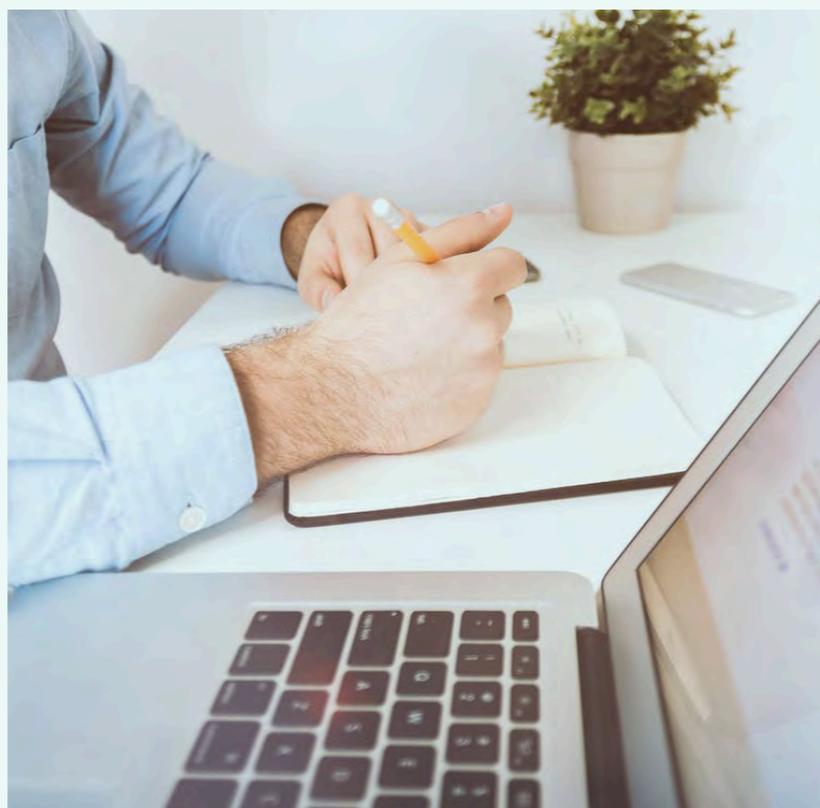
Todos los medios de comunicación que se ponen en contacto con nosotros son contactados por nuestro departamento de Marketing y Comunicación, con el fin de ofrecerles el mejor servicio.

Nuestros esfuerzos están centrados en mantener un diálogo fluido, periódico y transparente tanto con medios nacionales como internacionales, así como con aquellos medios locales donde se ubican nuestros establecimientos, a los que hacemos llegar las correspondientes notas de prensa y todo lo concerniente a la organización de eventos.

---

**Nueva plataforma para una comunicación continua y transparente.**

---



### MICROSITE: VINCCI SOSTENIBLES & RESPONSABLES

El microsite Vincci Sostenibles & Responsables muestra nuestro desempeño en relación al compromiso de comunicación transparente y periódica de nuestras prácticas responsables.

Creemos que contar lo que hacemos es importante y necesario. Con la creación de Vincci Sostenibles & Responsables en 2013, el Grupo ha hecho realidad un proyecto que llevaba tiempo planificando: un nuevo espacio dedicado plenamente a dar a conocer nuestras acciones sostenibles.

Este microsite es un punto de información sencillo, accesible y práctico para todos nuestros grupos de interés, donde la información queda clasificada de una manera intuitiva y es actualizada periódicamente siguiendo los principios de comunicación transparente y continua.

Se trata de un espacio público para explicar cómo trabajamos en la preservación de los recursos naturales y nuestra contribución en el reto del progreso social. Cada año publicamos nuestra Memoria de Sostenibilidad, así como los objetivos, indicadores y premios recibidos por nuestro Grupo con el fin de hacerlos accesibles a toda aquella persona interesada en su conocimiento.

A través de **www.vinccihoteles.com** se accede a nuestro Microsite, que consta de cinco secciones principales:

#### VINCCI HOTELES

Con información genérica de nuestros hoteles, así como de nuestra filosofía y política empresarial.

#### OBJETIVOS

Metas globales o de cadena, así como a nivel individual, por establecimiento.

#### INDICADORES

Principales resultados respecto a calidad y satisfacción de clientes, diversidad e igualdad, consumos y residuos, entre otros.

#### CERTIFICADOS Y PREMIOS

Todos los reconocimientos locales, nacionales e internacionales que avalan la efectividad de nuestros procedimientos.

#### MEMORIA RSC

Memoria Anual de Sostenibilidad y el histórico de documentos elaborados hasta la fecha.

El contenido de estas secciones se amplía en redes sociales y notas de prensa relacionadas con el fin de establecer una mayor difusión.

## CANAL HOTEL

Durante este año hemos desarrollado nuestro canal para visualizar en las pantallas ubicadas en las habitaciones de nuestros hoteles.

Los clientes tienen disponible a través de este canal toda la información referente a precios, restaurantes, parkings, medio ambiente, calidad, etc.

Un nuevo medio más dinámico con el que queremos que el cliente disponga de toda la información posible eliminando el elevado gasto de papel que esto supone.

## REDES SOCIALES

Hace años que estamos impulsando nuestra presencia y actividad en las más destacadas redes sociales, a través de las cuales ofrecemos información de la Cadena, novedades de la Compañía y respuestas precisas e inmediatas a quienes demandan información.

Las redes sociales nos permiten lograr una mayor interacción con el cliente, quien se convierte en protagonista de nuestro día a día a través del lanzamiento de ideas y propuestas que siempre analizamos y nos sirven para mejorar.

## LEY DE PROTECCIÓN DE DATOS DE CARÁCTER PERSONAL (LOPD)

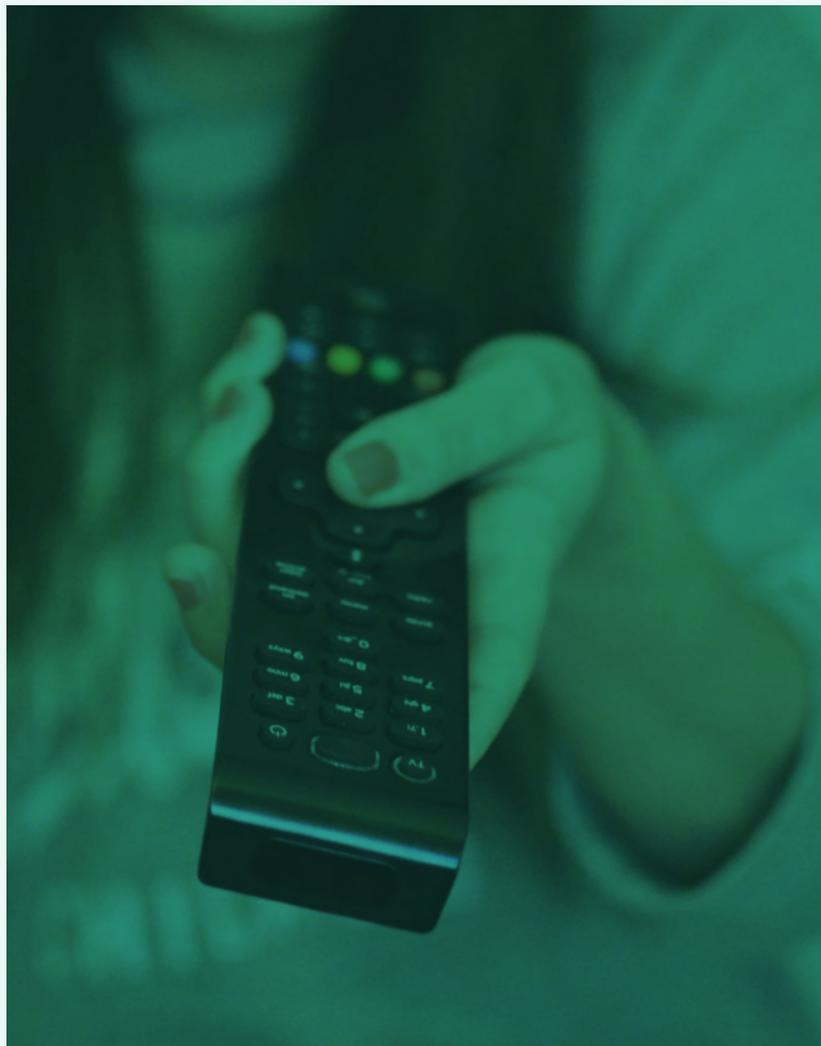
Los ficheros que contienen datos de carácter personal se encuentran inscritos en el Registro General de la Agencia Española de Protección de Datos. En este sentido, Vincci Hoteles garantiza un correcto tratamiento de los datos de carácter personal, los derechos de acceso, rectificación, cancelación u oposición tratados por nuestra entidad. Asimismo, contamos con cláusulas en los formularios para que nuestros clientes sean conscientes de aquellos aspectos que la Ley Orgánica de Protección de Datos (LOPD) considera necesarios para el cumplimiento efectivo de los derechos que les asisten.

Todo nuestro equipo está concienciado de que un uso fraudulento de los datos de carácter personal ocasiona graves perjuicios a la intimidad y privacidad de las personas. De ahí nuestro esfuerzo diario en que estos datos sean tratados de una manera adecuada y siempre de acuerdo al más estricto cumplimiento de la normativa. 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.

---

**Nos esforzamos a diario en que todos los datos sean tratados de una manera adecuada y siempre de acuerdo al más estricto cumplimiento de la normativa.**

---



**«La Sostenibilidad no es una moda,  
sino un camino a largo plazo»**

*D. Rufino Calero, Presidente Vincci Hoteles.*

---



[www.vinccihoteles.com](http://www.vinccihoteles.com)