

Memoria Sostenibilidad 2011



ÍNDICE

NUESTRO ENFOQUE

Historia de la cadena.
Nuestros hoteles.

DESEMPEÑO ECONÓMICO Y GOBIERNO

Código de conducta.
Transparencia con nuestros grupos de interés.
Procedimiento de comunicación interna y externa.
Vincci Magazine.
Carta de Compromiso ambiental a nuestros proveedores.
Guía de buenas prácticas ambientales.
Manual de Bienvenida.
El presente informe de Sostenibilidad.
Modelos de Gestión.
Mejoras en la Satisfacción de nuestros clientes.
Mejoras en la eficacia de nuestros procesos.

QUIENES SOMOS Y CÓMO TRABAJAMOS EN VINCCI

Características de nuestra estructura.
Igualdad de género.
Estabilidad profesional.
Formación, Desempeño Profesional y Promoción.
Plan de formación.
Promoción y movilidad interna.
Salud y seguridad de los empleados.
Conciliación.
Beneficios sociales.
Comunicación Interna y Participación.

CONCIENCIA MEDIOAMBIENTAL

Certificado de Gestión Ambiental ISO 14001.
Consumo de agua.
Consumo eléctrico.
Consumo de gas.
Gestión de residuos.

ACCIÓN SOCIAL

Acuerdos con ONGs

Carta del Director General y Consejero Delegado

2011 ha seguido siendo un año marcado por el actual contexto económico de crisis, que ha seguido afectando principalmente al número de visitantes españoles, pues la "huida de extranjeros" de la zona del Norte de África, propiciada por la Primavera Árabe dio lugar a un ligero repunte de la presencia de Turismo extranjero.

Las previsiones para el 2012 apuntan hacia un estancamiento en este crecimiento, dando lugar a un año que no va estar lejos de las dificultades del presente.

En estas circunstancias, hemos decidido seguir incrementando los esfuerzos para ser cada vez más competitivos apoyándonos en un pilar fundamental: la excelencia.

Esta excelencia nos empuja a asumir la responsabilidad de un futuro sostenible y unos resultados equilibrados, a continuar trabajando para seguir añadiendo valor a nuestros clientes, a trabajar para el fortalecimiento de nuestras alianzas y a seguir impulsando la innovación y la profesionalización del personal como principal motor para el logro de nuestros éxitos.

En el 2011, hemos seguido mejorando algunos de nuestros resultados, consolidando las iniciativas emprendidas en los años anteriores, e iniciando un cambio hacia un modelo global de crecimiento sostenible:

Incrementando la facturación, el grado de ocupación de nuestros hoteles y sus ganancias operativas.

Reduciendo el consumo de agua, electricidad, gas y la generación de residuos, optimizando el consumo de materias primas.

Mayor eficacia de nuestros procesos operativos.

Mejorando la satisfacción de nuestros clientes.

Fortaleciendo las herramientas de comunicación con nuestros grupos de interés.

Incrementando la inversión en formación de personal.

Cambio en el modelo de acción social de la cadena, para dotar de una estructura a las iniciativas que ya venían siendo llevadas a cabo por nuestros hoteles.

Los actuales problemas de la sociedad, y del contexto en el que desarrollamos nuestra actividad, nos llevan a querer seguir construyendo un futuro mejor y a asumir para los próximos años la tarea de que cada uno de los que trabajamos en la cadena incorporemos la Responsabilidad Social Corporativa como una parte más de nuestro trabajo diario.



Director General
de Vinci Hoteles

Nuestro enfoque



- Vincci Ciudad De Salamanca
- Vincci Djerba Resort
- Vincci Kantaoui

2002

- Vincci Centrum
- Vincci Capitol
- Vincci Lella Baya

2004

- Vincci Arena
- Vincci Tenerife Golf

2006

- Vincci Baixa
- Vincci Soma
- Vincci Estrella Del Mar

2008

- Vincci Posada Del Patio
- Vincci Buena Vista
- Vincci Helios Beach
- Vincci Flora Park

2010

2001

2003

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

2005

- Vincci Soho
- Vincci Selección La Plantación Del Sur

2007

- Vincci Palace
- Vincci Frontaura
- Vincci Via 66

2009

- Vincci Málaga

2011

35HOTELES

Nuestro enfoque

En Vincci Hoteles somos muy conscientes de la necesidad de proteger nuestro entorno. Queremos ser una cadena hotelera 100% ecológica y fomentar el respeto al medio ambiente. Por eso, entre otras cosas, apostamos por la innovación y la investigación en energías renovables. Este apoyo se traduce en una decidida participación en iniciativas como el proyecto internacional Smartcity de Málaga.

Lo que esta iniciativa plantea es un nuevo modelo de gestión energética de las ciudades, que permitirá un ahorro del 20% del consumo energético en la capital malagueña y una consiguiente reducción de emisiones de más de 6.000 toneladas de CO2 al año.

Nuestro hotel Vincci Málaga ha puesto su granito de arena en el proyecto Smartcity instalando equipos de medida de nueva generación. Estos sistemas permitirán un control instantáneo del consumo y la programación del hotel en función de las necesidades energéticas de cada momento.

Será posible tener una fotografía exacta de los hábitos de consumo de los clientes y del propio hotel. Se trata en definitiva de una nueva gestión de la energía que, además, contribuye a potenciar la calidad del servicio.

Pero la eficiencia energética constituye tan sólo una de las preocupaciones de nuestra organización, que está orientada hacia un enfoque de sostenibilidad mucho más global. De este modo, Vincci Hoteles presenta ante sus grupos de interés y ante la opinión pública en general su Memoria de Sostenibilidad 2011, queriendo informar de este modo sobre aquellos aspectos de la gestión de nuestra cadena que están orientados al desarrollo sostenible.

La Sostenibilidad en Vincci Hoteles alcanza la organización en toda su extensión, involucrando tanto a los servicios centrales de la cadena como a cada uno de los hoteles que la integran. Todo ello, con el objetivo último de seguir creciendo, y de hacerlo de manera sostenible.

La sostenibilidad a la que nos estamos refiriendo se articula en torno a cuatro ámbitos de actuación, cada uno de los cuales tiene asociado un objetivo específico:



Vincci Urbano

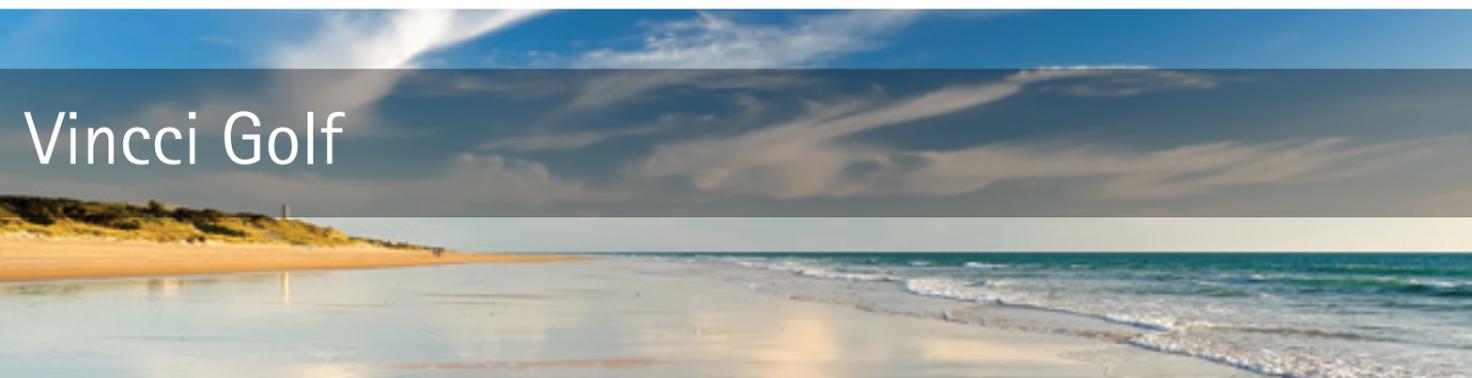
El despliegue y la evaluación del cumplimiento de estos objetivos se gestionan a través de la Dirección de Calidad y Medio Ambiente de la Cadena, entre cuyas principales funciones se encuentra la de coordinación de las políticas de la cadena mediante actuaciones como:

Diseño, implantación, seguimiento y control de todos los sistemas de escucha activa al cliente para la mejora continua de su satisfacción.

Diseño, seguimiento y control de nuestros **Sistemas de Gestión de Medio Ambiente y Calidad.**

Planificación y seguimiento de las iniciativas en Responsabilidad Social Corporativa, tanto desde el punto de vista de la implantación de Sistemas de Gestión como desde el de la participación de Vincci Hoteles en actividades culturales, cívicas, acuerdos institucionales y de responsabilidad social que incentiven el desarrollo de la comunidad.

Coordinación de la difusión interna y colaboración en la **comunicación externa de las actuaciones y logros en materia de Responsabilidad Social Corporativa**, así como de aquellos aspectos que tengan relación con nuestros Sistemas de Calidad y de Gestión Ambiental.



Vincci Golf

Misión, Visión y Valores de la cadena constituyen el marco de referencia desde el que se desarrollan los objetivos propuestos.

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

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

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

- Compromiso con la Innovación y la Calidad del Servicio.
- Hacer realidad aquello que todos pensamos -como clientes- que un hotel "debe ofrecer".
- La contribución del equipo humano en la calidad del servicio.
- Tecnología actual, la especialización y técnica del equipo directivo en sus diferentes disciplinas, así como la fuerza y la flexibilidad de nuestra juventud.
- Localizaciones y enclaves turísticos de alto valor monumental, histórico y paisajístico.
- Máximo compromiso con el Medio Ambiente.
- Sensibilidad a la realidad económica, social y cultural de nuestro entorno.

Historia de la Cadena

A principios de 2001 se presentó Vincci Hoteles, un grupo hotelero con una clara estrategia diferenciadora que le ha permitido tener un crecimiento continuo hasta alcanzar un total de 35 hoteles de cuatro y cinco estrellas y numerosos proyectos de futuro.

Vincci Hoteles nació con la vocación de convertirse en una de las cadenas hoteleras más prestigiosas del panorama internacional, y así lo afirma su expansión fuera de España: en Túnez, donde cuenta con 7 hoteles de cinco estrellas y cuatro estrellas, y en Portugal, donde cuenta con un establecimiento de cuatro estrellas, en Lisboa.

Nuestros hoteles

Ciudad, playa, montaña... diferentes enclaves para cubrir todas las necesidades de nuestros clientes.

Vincci&Urbano, hoteles concebidos para el turismo de ciudad y el viajero de negocios. Los hoteles Vincci Urbanos están ubicados en los puntos más estratégicos



y emblemáticos de cada ciudad, y en edificios, algunos de ellos, de carácter histórico, equipados con las últimas tecnologías.

Vincci&Mar, pequeños paraísos situados al pie de las mejores y más espectaculares playas o cerca de las zonas marítimas más emblemáticas y con mayor encanto de España y Túnez.

Vincci&Nieve, para los amantes de la nieve y la montaña. Aventura y relax en el hotel más alto de Europa.

Además, hemos creado la marca Nammu, áreas de spa diseñadas para garantizar el relax y los mejores tratamientos en las instalaciones de nuestros hoteles.

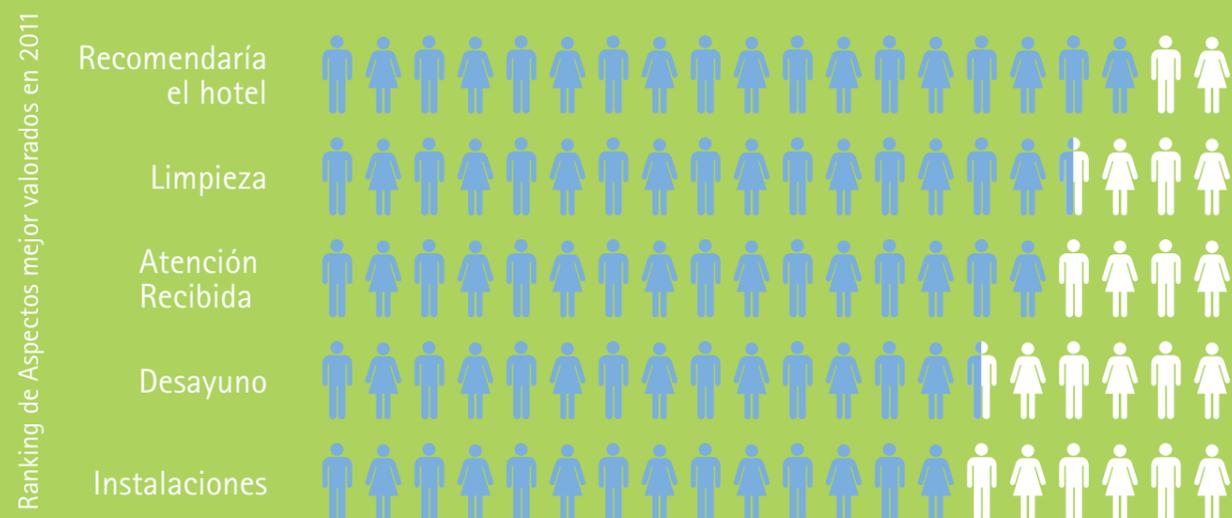
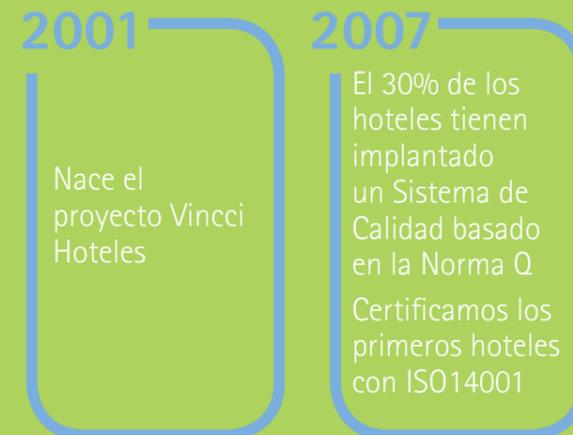
Y Vincci&golf, nuestra marca diseñada para los amantes del golf. En Vincci hoteles somos expertos en combinar los servicios específicos para la práctica de este deporte con una sofisticada y selecta gama de prestaciones del más alto nivel, proporcionando a sus clientes el cóctel perfecto de actividad deportiva, ocio y relax en cualquier momento del día.



Desempeño económico y gobierno



Principales cifras del 2011





Desempeño económico y gobierno

En 2011 hemos incrementado el grado de ocupación en un 7,33% respecto al año anterior.

Ha sido un año de evolución positiva en nuestros resultados clave:

- Hemos incrementado la facturación en un 10%.
- Las ganancias operativas por habitación disponible se han visto incrementadas en un 24%.
- El ratio de ingresos por habitación disponible se mantiene estable respecto a 2010. Esto es así porque, a pesar del incremento en el porcentaje de ocupación y en la facturación, los precios medios de la estancia en el mercado español se han visto ligeramente reducidos durante este periodo.

Más allá de los países en los que tenemos presencia actualmente, en el futuro tenemos previsto introducirnos en otros mercados importantes del continente europeo y de América Latina. Ciudades como Buenos Aires o Río de Janeiro, donde Vincci Hoteles prevé posicionarse con establecimientos de calidad que abran las puertas a la demanda de hoteles con clase y una identidad propia que les permita ofrecer a sus clientes una alternativa con garantías en cuanto a alojamiento se refiere.

Código de conducta

En Vincci Hoteles sometemos nuestro código ético a un proceso de actualización constante, para que las personas que trabajan en la organización dispongan de una guía de actuación sobre la responsabilidad de la cadena con los Derechos Humanos y el compromiso de cumplir con la legislación vigente.

Nuestra ética empresarial trata de ofrecer un modelo plural que responda a las exigencias de los diferentes grupos de interés que rodean Vincci Hoteles y con los que tenemos una responsabilidad moral, y esto incluye tanto a nuestros clientes, empleados y proveedores como a la sociedad en general. Nuestras decisiones afectan a los intereses de éstos y, por tanto, han de ser incorporados a la gestión responsable de nuestra empresa.

El código de conducta es comunicado y distribuido a todas las personas que trabajan en la organización.

Transparencia con nuestros grupos de interés

En Vincci Hoteles somos conscientes de que no es suficiente con desarrollar e implantar ciertas prácticas responsables. Por ello, para comunicar nuestros resultados, tanto interna como externamente, y para que nuestros grupos de interés sean partícipes de estas prácticas, disponemos de las siguientes herramientas de comunicación:

COMUNICACIÓN CON NUESTROS GRUPOS DE INTERÉS

Soporte Mensaje	Web Micosite	Intranet	Redes Sociales	Prensa	Recepción	Directorio Hab.	Tablón Anuncios	Memoria RSC	Vincci Magazine	Reuniones Internas	Manual Bienvenida
Política Calidad / MA	X	X			X	X		X			X
Datos consumos	X	X		X	X		X	X		X	
Datos residuos	X	X		X	X		X	X		X	
datos económicos		X		X				X		X	
Acciones RSC	X	X	X	X	X		X	X	X	X	
Consejos Medioambientales	X	X		X		X			X		
Noticias Verdes	X	X	X	X					X	X	
Logos	X		X			X					
Encuestas satisfacción		X			X		X	X		X	
Cara Compromiso Ambiental		X									

DESTINATARIOS

■ Opinión pública - Público general
 ■ Personal de Vincci
 ■ Clientes
 ■ Clientes + Personal

90% recomendaría el hotel

Procedimiento de Comunicación Interna y Externa

Actualmente, estamos trabajando en la elaboración de un procedimiento de comunicación interna y externa que concreta las pautas y las responsabilidades para garantizar la distribución eficaz de aquella información, tanto ascendente como descendente, que es clave para nuestros grupos de interés.

En Vincci hoteles, la comunicación se rige por una serie de principios, entre los que destacan: la transparencia, la veracidad y la claridad.

Vincci Magazine

Revista editada con carácter cuatrimestral disponible para todos nuestros clientes que contiene un apartado específico sobre Medio Ambiente "Green Vincci" con noticias e información sobre aquellas actuaciones, relacionadas con la sostenibilidad, en las que se encuentra participando la empresa.

Carta de Compromiso ambiental a nuestros proveedores

Al firmarla, adquieren ciertos compromisos con nuestro sistema de gestión ambiental, mientras realicen trabajos como colaboradores nuestros, y especialmente cuando los realicen en nuestras instalaciones.

Guía de buenas prácticas ambientales

Documento de carácter informativo cuyo principal objetivo es poner en conocimiento de nuestros grupos de interés toda la información ambiental necesaria para la práctica de aquellas actuaciones vinculadas con nuestra actividad que son sostenibles y respetuosas con el entorno.

Está orientada a que los agentes que sean partícipes de nuestra actividad y crecimiento o que hagan uso de nuestras instalaciones, contribuyan a la reducción de los residuos generados y de la contaminación en general, así como a la responsabilidad en el consumo de electricidad, agua y materias primas.

Manual de Bienvenida

Tiene el objetivo de facilitar el proceso de acogida de los nuevos empleados. El día que se incorporan, se les hace entrega de un documento que contiene tanto información corporativa y de organización de la empresa, como normas de comportamiento y otros aspectos de interés general para el empleado.

Microsite de Sostenibilidad

Es uno de los proyectos del presente. Estamos trabajando en el desarrollo de una aplicación informática que tiene previsto alojar información sobre nuestras actuaciones en Calidad y Medio Ambiente, nuestras políticas y resultados, y en general, todas aquellas actuaciones relacionadas con la sostenibilidad en las que la organización se encuentra trabajando.

El presente informe de Sostenibilidad

Su objetivo prioritario es la rendición de cuentas, ante nuestros grupos de interés, del grado de desempeño alcanzado en las actuaciones e iniciativas implantadas en materia de responsabilidad social así como de los retos y compromisos de futuro al respecto.

Modelos de Gestión

Desde la apertura del primer hotel de la cadena, en el año 2001, hasta la actualidad, hemos ido incorporando a la gestión y organización de los hoteles una serie de metodologías y procedimientos de trabajo, todos ellos complementarios entre sí y orientados a la mejora de nuestros procesos, a la mejora de la satisfacción del cliente y a la mejora de la gestión ambiental.

Sistema de Gestión de Calidad basado en la marca Q de calidad Turística.

Además de las certificaciones en ISO 14001, hemos apostado por la implantación de un sistema de calidad basado en el estándar de la marca Q, con el que perseguimos, entre otros, los siguientes objetivos:

- Mejora continua de la prestación de servicio, en toda su extensión.
- Mejora continua del establecimiento.
- Mejora continua de la satisfacción del cliente.

Como reto del futuro, en lo que se refiere a sistemas de Gestión, apostamos por la implantación y certificación de la cadena con un sello que sirva como marco de referencia de todas nuestras actuaciones en materia de Responsabilidad Social.

Mejoras en la Satisfacción de nuestros clientes

En el año 2011, la satisfacción global de nuestros clientes se encuentra una décima por encima que de la obtenida en 2010, y dos respecto al 2009.

Además, realizando un análisis desglosado por los aspectos sobre los que preguntamos a nuestros clientes, podemos observar que:

- Más del 90 % recomendarían el hotel a otras personas.
- La limpieza y la atención recibida por el personal son dos de los aspectos mejor valorados.

Actualmente estamos trabajando en la revisión de nuestras herramientas de análisis de la satisfacción de nuestros clientes e incorporando herramientas punteras en estudio y monitorización de la reputación online que nos permiten gestionar de manera eficaz nuestra presencia online en el social media.

Mejoras en la eficacia de nuestros procesos

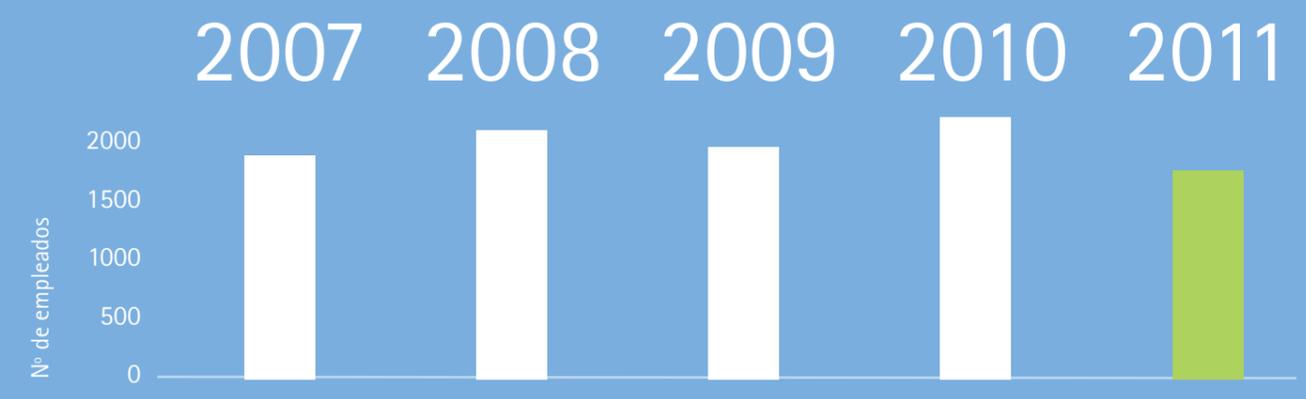
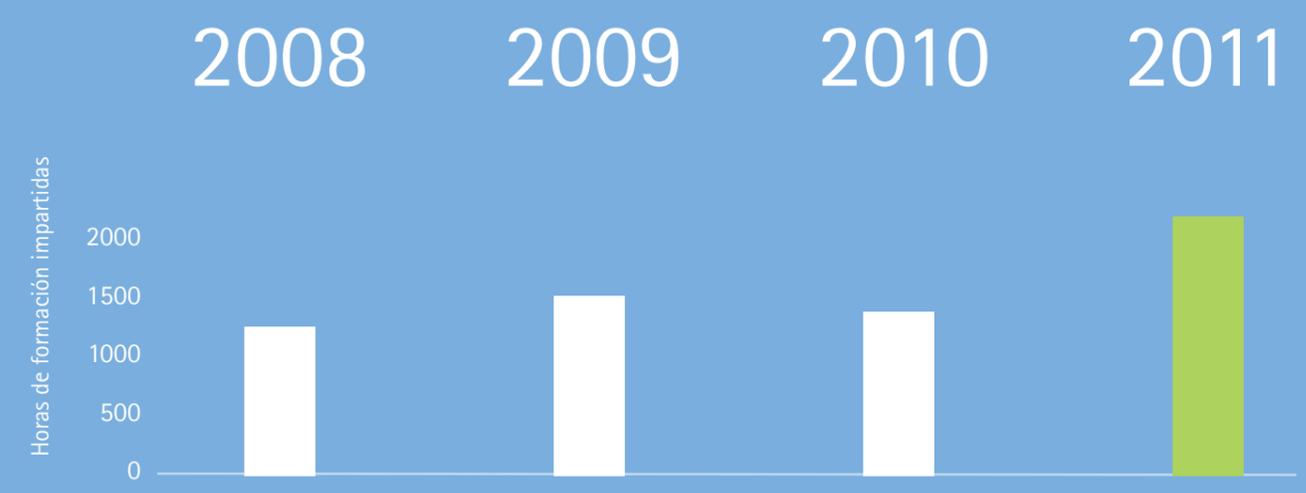
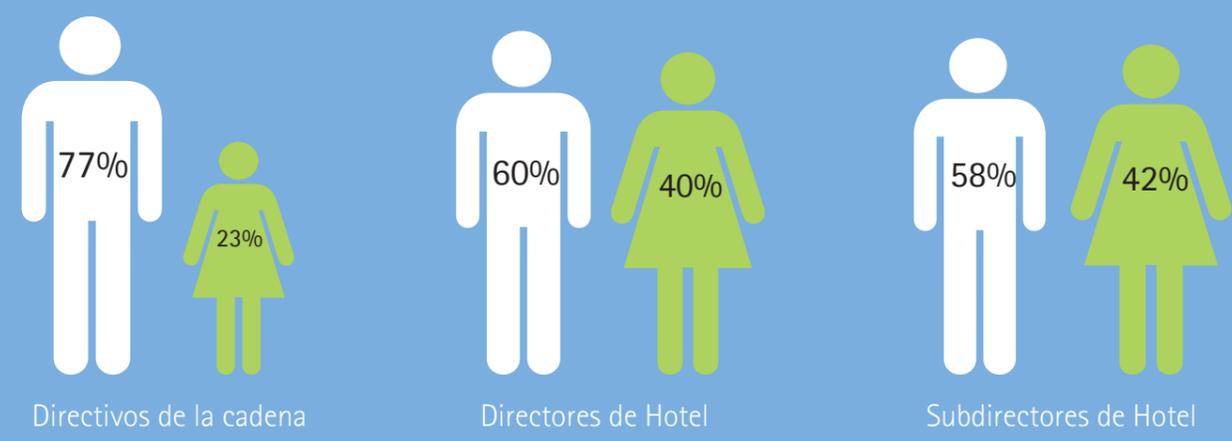
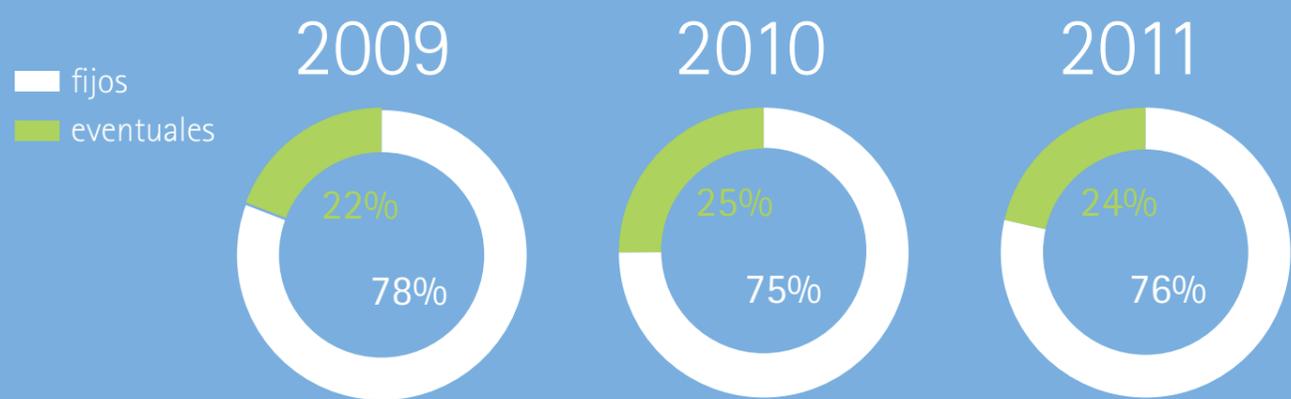
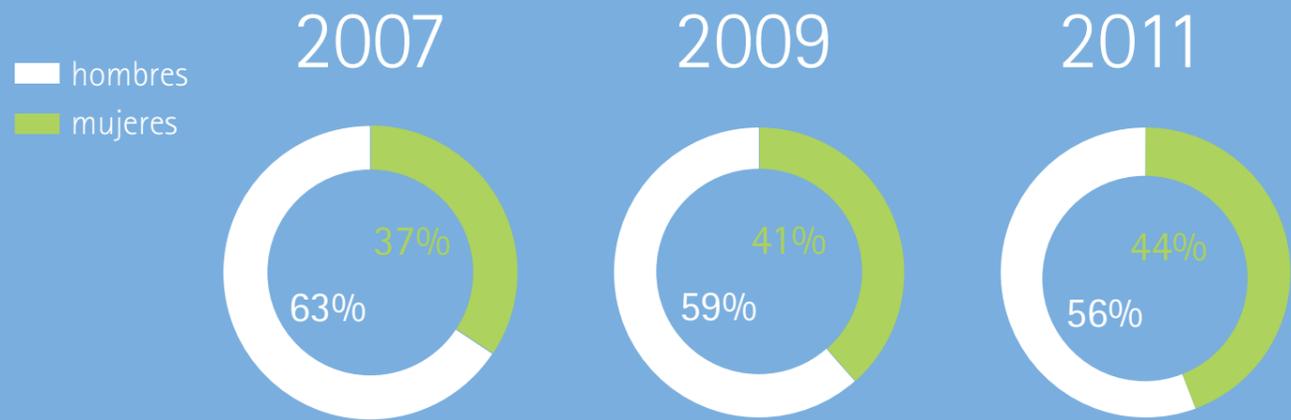
Más allá de los resultados en la satisfacción de nuestros clientes, en Vincci Hoteles trabajamos para la mejora continua de nuestros procesos. Estos son algunos de nuestros objetivos actuales:

- Creación de criterios de compra sostenibles.
- El incremento en la tasa de respuesta de los cuestionarios de satisfacción de clientes
- La incorporación de cuestionarios de satisfacción específicos de ciertos servicios, como los eventos, para poder obtener un nivel de análisis más profundo.
- Indicadores para la optimización de los procesos de los hoteles, como la limpieza, o la lavandería, mediante la incorporación de mejoras en la organización del trabajo y el control de costes asociado.

Un ejemplo de ello son los resultados obtenidos en la optimización del proceso de limpieza. En el año 2011, hemos reducido el coste de limpieza por habitación en algunos meses del año, manteniendo "limpieza" como el segundo aspecto mejor valorado por nuestros clientes.

Quiénes somos y cómo trabajamos





Quiénes somos y cómo trabajamos en Vincci

En estos momentos somos más de 1.700 los profesionales que trabajamos en Vincci, a partir de los 35 hoteles repartidos por España, Portugal y Túnez.



El número de empleados ha experimentado un ligero descenso en el año 2011 debido fundamentalmente a la reducción del número de habitaciones ofertadas durante este ejercicio.

Las personas que desarrollan su actividad profesional dentro del grupo son el motor de la organización, y esto es así por varios motivos:

- Son imprescindibles para la mejora continua de la calidad en nuestro servicio
 - De ellos depende la consecución de nuestros objetivos y metas más globales.
 - Son parte activa e imprescindible de la apuesta de Vincci por la Sostenibilidad, pues cada uno de los logros que se lleva a cabo en éste ámbito nace y se desarrolla gracias al equipo humano de la cadena.
- Vincci ha desarrollado un conjunto de acciones encaminadas a poner al servicio de nuestros colaboradores un proyecto de crecimiento profesional y personal que facilita que nuestra organización siga creciendo de manera responsable y sostenible.

Características de nuestra estructura

Diversidad cultural

Que se pone de manifiesto a partir de las 33 nacionalidades diferentes que representan nuestra plantilla.

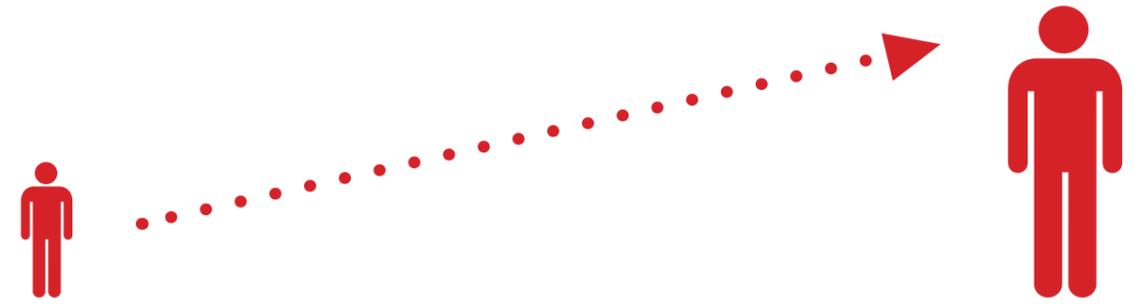
Igualdad de Género

Desde 2007 el porcentaje de mujeres trabajando en la cadena ha ido aumentando progresivamente. En el año 2008 elaboramos un Plan de Igualdad con el principal objetivo de formalizar la garantía de igualdad de oportunidades entre hombres y mujeres, en relación a aspectos como la selección, la formación, la promoción y retribución. Actualmente, la tasa de mujeres representa más del 50 % del plantilla.

Estabilidad Profesional

Por término medio, un 75 % de la plantilla tiene un contrato indefinido. En el gráfico anterior se observa la distribución por género del personal de Dirección en Vincci Hoteles. El porcentaje de mujeres que dirigen hoteles o que ocupan puestos de subdirección en los mismos se encuentra cercano al 40%.





Formación, Desempeño Profesional y Promoción

El desarrollo profesional de las personas que trabajan en Vincci comienza con el proceso de acogida en la Organización.

Todos los empleados reciben formación inicial durante los primeros días tras su incorporación:

- Relacionada con la aplicación de buenas prácticas ambientales, para que las actividades derivadas de su puesto de trabajo y relacionada con el sistema de Gestión Ambiental estén orientadas a la consecución de los objetivos de la cadena
- Relacionada con aquellos aspectos legales, también derivados de la actividad relacionada con su puesto de trabajo, como prevención de Riesgos laborales, Protección de datos y Carné de Manipulador de alimentos, entre otros.
- Relacionada con aspectos corporativos, como las normas de conducta y otros aspectos éticos, disponibles en el Manual de Bienvenida y en el Código de Conducta.

Más allá de la formación inicial, desde el área de RRHH de la Cadena se realiza, con carácter anual, una identificación de necesidades y una planificación de la formación, que da lugar a dos tipos de acciones: específicas para el desarrollo del puesto de trabajo y las orientadas al desarrollo de habilidades.

Plan de Formación

Para poder ejecutar el plan de formación, contamos con herramientas como un Portal de Formación on-line y una plantilla de formadores internos y externos.

En el año 2011, hemos impartido más de 2.000 horas de formación, lo que ha supuesto un incremento de más de media hora por empleado y año, respecto al 2010.

Nuestro objetivo es seguir incrementando la inversión en formación en los próximos años.



Promoción y movilidad interna

Vincci Et Go es el procedimiento interno que describe la sistemática a seguir para optar a puestos superiores mediante la publicación de vacantes a nivel interno.

Este procedimiento también es válido para facilitar la movilidad geográfica, permitiendo a las personas que trabajan en la organización desplazarse a otro hotel dentro o fuera de su lugar habitual de residencia. Vincci Et Go garantiza la transparencia en los procedimientos de promoción y movilidad, pues está disponible en la Intranet de la organización para la consulta de todas las personas.

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

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

Adicionalmente a los procedimientos actuales para la promoción de las personas, estamos revisando el proceso de evaluación del desempeño, incorporando a la actual metodología, la identificación y valoración de las competencias asociadas al puesto de trabajo. Este procedimiento se encuentra actualmente en fase de diseño y será implantado a lo largo del año 2013.

UNIVERSIDADES Y ESCUELAS COLABORADORAS

CENTRO SUPERIOR DE HOSTELERÍA DE GALICIA
 ESCUELA SUPERIOR DE HOSTELERÍA DE SEVILLA
 CETT
 UNIVERSIDAD AUTÓNOMA DE MADRID
 UNIVERSIDAD REY JUAN CARLOS
 UNIVERSIDAD COMPLUTENSE DE MADRID
 UNIVERSIDAD CARLOS III DE MADRID
 UNIVERSIDAD EUROPEA DE MADRID
 UNIVERSIDAD ANTONIO DE NEBRIJA
 CIO MIJAS
 ESIC
 UNIVERSIDAD DE ALCALÁ DE HENARES
 IES LA PALOMA
 IES JUAN DE LA CIERVA
 LES ROCHES
 ESCUELA DE SANT POL DE MAR
 ECUELA DE NEGOCIOS NOVA CAIXA GALICIA
 UNIWERYTET WROCLAWSKI
 CENTRO ESPAÑOL DE NUEVAS PROFESIONES

Salud y seguridad de los empleados

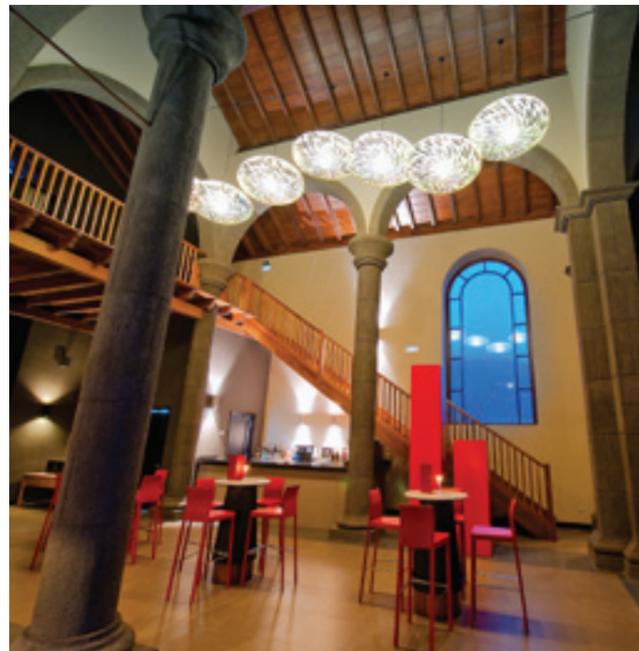
Todas las personas que trabajan en Vincci reciben formación en Prevención de Riesgos Laborales que incluye información relacionada con la seguridad, higiene, ergonomía y psicología del trabajo.

En febrero del 2011 se constituyeron las bases para la creación del servicio de Prevención propio de Vincci Hoteles.

Conciliación

Para poder hacer compatible la excelencia en la prestación del servicio junto con la conciliación de la vida laboral y personal de las personas que trabajan en la cadena, los empleados cuentan con las siguientes posibilidades:

- En el caso de los hoteles disponemos de turnos de trabajo rotativos, que pueden ser modificados mediante el acuerdo entre los compañeros que tengan esa necesidad. Esto permite garantizar el servicio del hotel durante todas las horas de apertura y facilitar a las personas la flexibilidad necesaria para sus necesidades personales.
- Para otros puestos, como alguno de los que se desarrollan en la Central, la naturaleza de las actividades que desarrollan permite disponer de cierta flexibilidad en la hora de entrada y de salida.
- Posibilidad de movilidad geográfica, a partir del procedimiento Vincci and Go.



Beneficios sociales

Los empleados de Vincci Hoteles disponen de los siguientes beneficios:

- Vincci Family que ofrece tarifas especiales a los empleados y familiares directos, para el uso de las instalaciones de cualquiera de los hoteles de la cadena.

Acuerdos con proveedores de la cadena, que también ofrecen condiciones ventajosas a los empleados de Vincci. Estos incluyen, bancos, gimnasios y aseguradoras, entre otros.



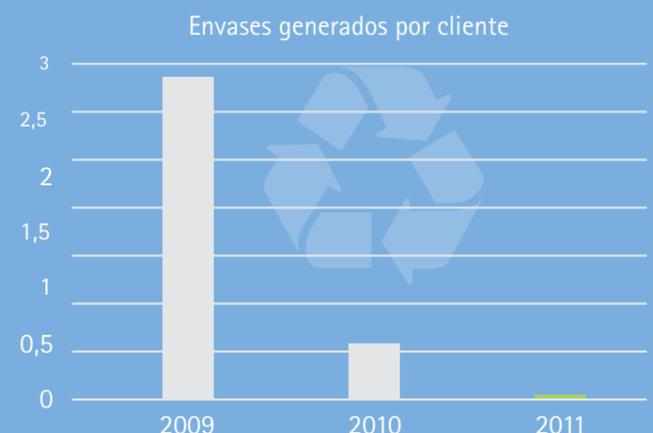
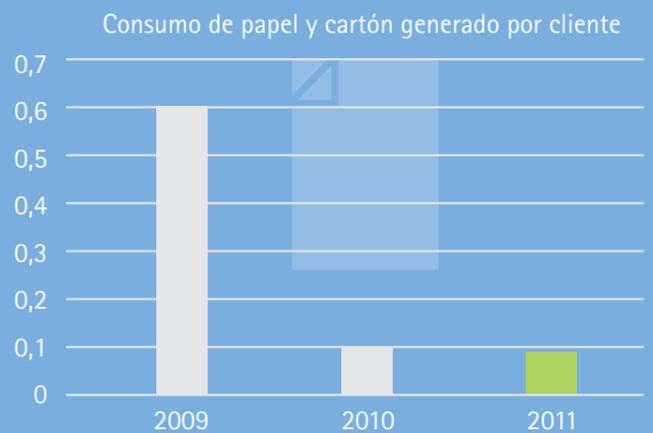
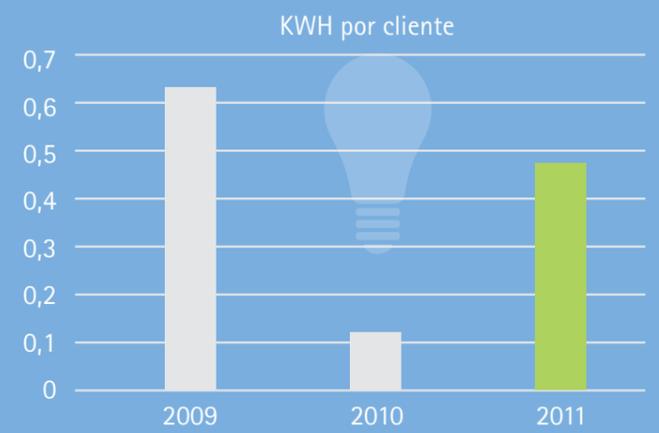
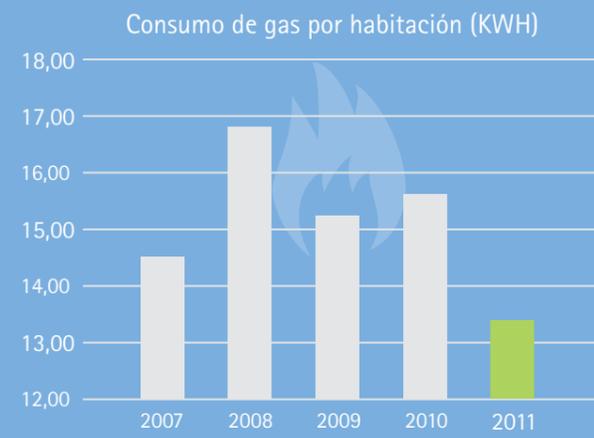
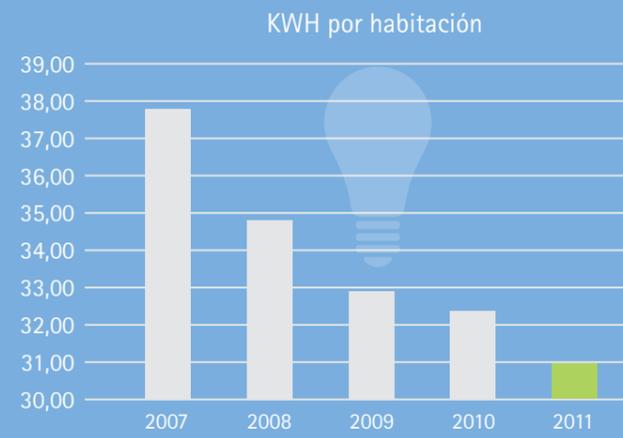
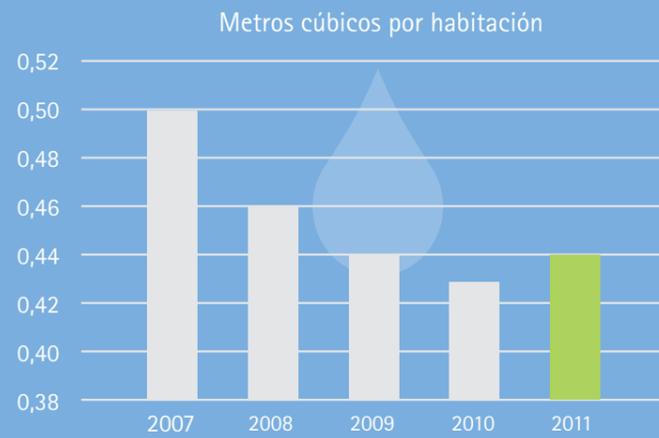
Comunicación Interna y Participación

Además de los mecanismos establecidos en el procedimiento de comunicación para la información descendente y para las comunicaciones externas, tenemos establecidos los siguientes canales para la recogida de la opinión de los empleados:

- Buzón de Sugerencias disponible en la central y en cada uno de los hoteles de la cadena. Permite el anonimato a la hora de comunicar quejas, sugerencias o acciones de mejora por parte de los empleados. La información solicitada y la viabilidad de las propuestas de mejora son analizadas por el Director de Calidad y Medio Ambiente y aprobadas por la Dirección General. La decisión se comunica por escrito siempre y cuando el empleado que la solicita así lo disponga.
- Disponemos de un portal del empleado, en el que se comunican internamente ciertos aspectos como las nuevas incorporaciones de personal o las promociones internas.
- Actualmente, estamos avanzando hacia un modelo de dirección participativa mediante iniciativas como Concursos de Ideas y otros mecanismos de participación de los empleados en la aportación de iniciativas que puedan servir para la mejora de la gestión de la cadena.

Conciencia medioambiental





Conciencia medioambiental

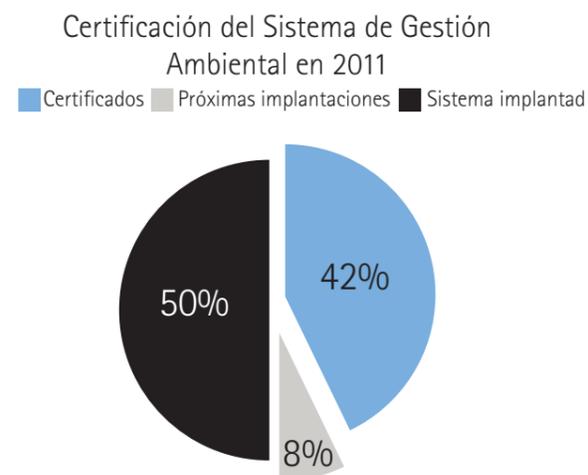
Dentro de nuestro concepto de Sostenibilidad, la protección y conservación del entorno continuarán siendo elementos claves del horizonte estratégico de la organización, tanto desde un punto de vista de grupo, como de cada uno de los hoteles que integran la cadena.

La prioridad en materia ambiental es disminuir los impactos negativos sobre el entorno, orientando las actuaciones hacia la minimización de las emisiones al aire, la optimización del consumo de agua y de energía, la gestión adecuada de los residuos generados, y la reducción del consumo de las materias primas.

Esto persigue un doble objetivo, el primero y más inmediato, la protección del medio ambiente, y el segundo, el respeto y protección de las generaciones futuras, pues todo lo que hagamos hoy repercutirá en el entorno en el que han de vivir mañana.

Certificado de Gestión Ambiental ISO 14001

En la actualidad, más del 90 % de los hoteles de la cadena tienen implantado un sistema de gestión ambiental, y más de la mitad de los mismos, lo tienen certificado. Esto supone, que las actividades e iniciativas ambientales que se desarrollan sobre los principales aspectos sobre los que nuestra actividad influye, están siendo auditadas por una entidad independiente y acreditada.



Consumo de Agua

En Vincci Hoteles estamos comprometidos con el ahorro del agua. Éstas son algunas de las medidas implantadas:

- Equipos y dispositivos de bajo consumo y grifos monomando en nuestras instalaciones.
- Uso de goteo o micro aspersión para el riego de las zonas verdes y jardines en lugar de manguera.
- Promoviendo medidas para ahorrar en el lavado de toallas y ropa de cama, recomendando a los clientes, a través de letreros que sean ellos mismos quienes decidan si deben ser lavadas o no.
- Acciones de formación y sensibilización del personal para un uso eficiente del agua.

El consumo de agua por habitación ha descendido en 0,15 metros cúbicos desde el año 2007.

La cantidad de agua que se ha ahorrado equivale al gasto de un grifo abierto constantemente durante 12 años.

Consumo Eléctrico

Además del ahorro en el consumo de agua, tenemos implantadas una serie de medidas para compatibilizar el confort de nuestros clientes con el ahorro de energía eléctrica:

- Instalación de baterías de condensadores.
- Instalación de un sistema de ahorro que mejora el consumo innecesario de energía.
- Instalación de enfriadoras de alto rendimiento.
- Instalación de elevadores de última generación, ahorrando consumos eléctricos, optimizando potencia requerida, eliminando vertidos al no consumir aceite y más silenciosos, generando menos contaminación acústica.
- Instalación de sistemas de gestión lumínica y de climatización.
- Sustitución progresiva de lámparas incandescentes y halógenas a bajo consumo y leds.

El ahorro en los consumos no sería posible sin el seguimiento constante mediante una auditoría energética interna y la implicación del personal del servicio técnico y dirección de nuestros hoteles.

Los resultados de la implantación de estas medidas han dado lugar a **un descenso en el consumo medio de 7 kW/h por habitación desde el año 2007. Teniendo en cuenta que con 1kW/h se planchan 5 camisas: Este ahorro de energía equivaldría al planchado de, aproximadamente, 744.906 camisas.**

Consumo de Gas

Por otra parte, tenemos implantadas una serie de medidas para el ahorro del Gas, tanto propano como natural:

- Instalamos calderas de alto rendimiento para tener la máxima eficiencia y mínimas emisiones de CO2
- Recuperadoras de calor
- Instalaciones solares térmicas
- Al gestionar el agua conseguimos que se reduzca la demanda de agua caliente, reduciendo así el consumo de gas.

Los resultados de la implantación de estas medidas han supuesto una reducción importante en el consumo.



Gestión de Residuos

En Vincci Hoteles hemos estado trabajando para la reducción de la generación de ciertos tipos de residuos a partir del reciclaje, la medición y el control de aquellos que genera nuestra actividad.

Los resultados del año 2011 continúan mostrando la eficacia de estas acciones:

- Desde el año 2009 hemos reducido el vidrio generado en 1,5 kg de media por cliente.
- El consumo de papel y el cartón generado han disminuido en más de 1/2 kg por cliente.
- La generación de envases ha alcanzado niveles cercanos a 0.
- El ratio de aceite generado ha descendido en 0.030 litros por cliente desde el año 2009.
- En el año 2011, el 15% del aceite utilizado en Vincci Hoteles fue convertido en biodiésel gracias al acuerdo de colaboración con la empresa Biodiesel Aragón S.L. Es apto para su uso en los actuales motores diésel de combustión interna como sustitutivo del gasoil.

Estos carburantes procedentes de aceites vegetales no contienen metales pesados y reducen de manera significativa la emisión de gases contaminantes de efecto invernadero.



Acción Social



Acción social

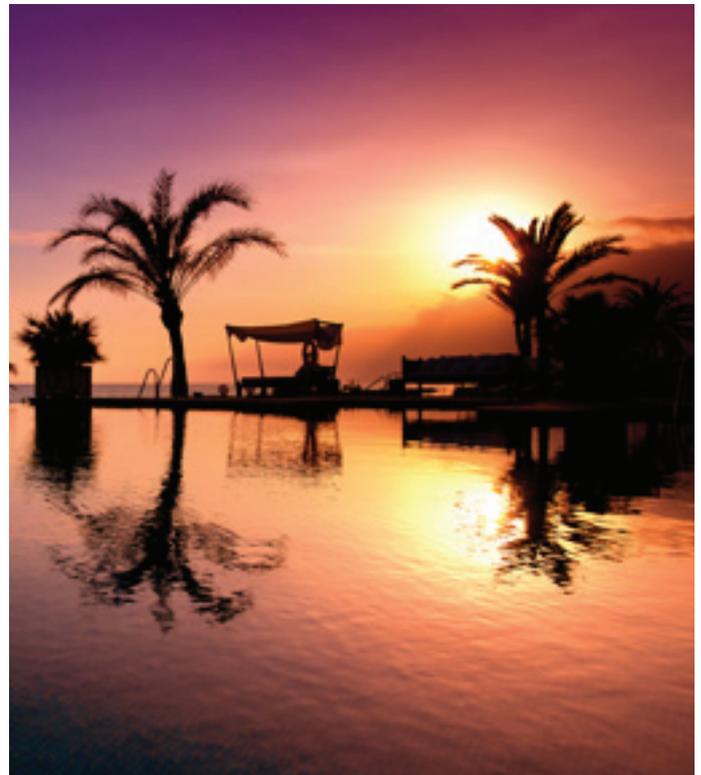
En Vincci Hoteles colaboramos con organizaciones sin ánimo de lucro que trabajan en beneficio de nuestro entorno social más inmediato.

En el año 2011 se han realizado, entre otros:

- Acuerdos de colaboración con organizaciones que trabajan para la incorporación profesional de mujeres víctimas de malos tratos.
- Cesión de instalaciones (habitaciones, salones, spa, etc.) para la organización de actividades cuyo fin ha sido la recaudación de fondos para actividades benéficas.
- Donaciones directas a determinadas organizaciones de acción social.

Pero además de las iniciativas sociales llevadas a cabo por nuestros hoteles, en el año 2011 se han desarrollado los siguientes proyectos a nivel de cadena:

- Acuerdo con la confederación española de Hoteles y Alojamientos Turísticos, CEHAT, **para la integración de personas con riesgo de exclusión social.**



ONGs COLABORADORAS

Cruz Roja Española

Asociación Madre Coraje

Proyecto Hombre

Proyecto Cualifica

Fundación Mapfre y
Síndrome de down