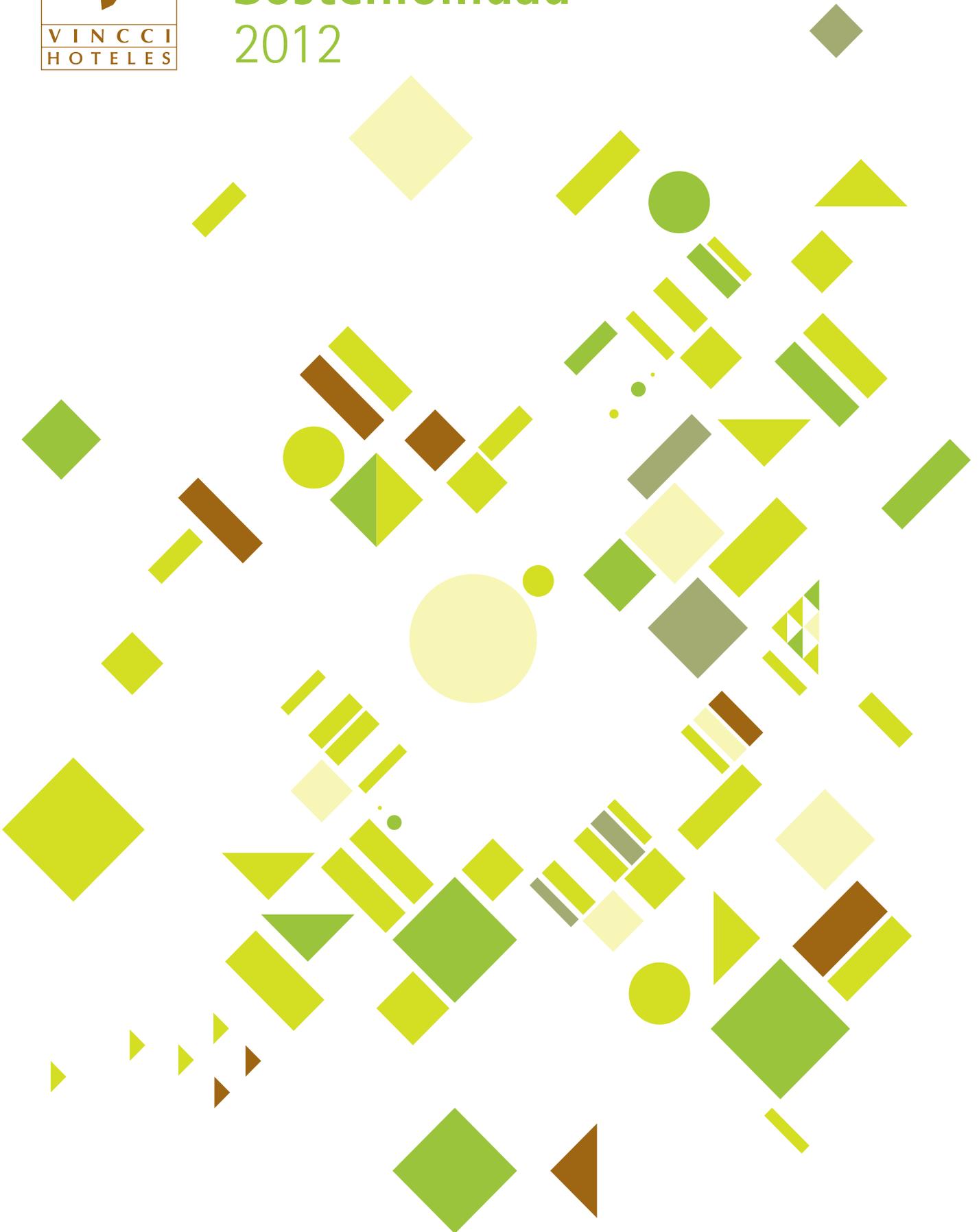




Memoria Sostenibilidad 2012



Índice

1

Nuestro enfoque

- 1 Mensaje Consejero Delegado
- 2 Acerca de esta Memoria de Sostenibilidad
- 3 Quiénes somos
- 4 Logros 2012
- 5 Retos 2013

2

Dimensión económica y buen gobierno

- 1 Habitaciones ocupadas
- 2 Clientes alojados
- 3 Facturación total
- 4 Porcentaje de ocupación
- 5 GOP Gross Operating Profit / habitación
- 6 RevPAR neto
- 7 Una cadena joven pero consolidada

3

Dos Hoteles diferentes con un mismo objetivo: La Sostenibilidad

- 1 Vincci BIT, Barcelona
- 2 Vincci Albayzín, Granada

4

Compromiso Social

- 1 Cómo trabajamos en Vincci
- 2 Cooperación social
- 3 Compromiso con nuestros clientes

5

Compromiso Ambiental

- 1 La sostenibilidad en el sector hotelero
- 2 Política de calidad y medio ambiente
- 3 Sistema de gestión calidad y medio ambiente
- 4 Manual de buenas prácticas ambientales
- 5 Convertir nuestros residuos en recursos
- 6 Aspectos ambientales
- 7 Revisión cumplimiento legislación
- 8 Objetivos medioambientales

1

Nuestro enfoque



Mensaje del Consejero Delegado

Hace un tiempo leí un artículo que comenzaba diciendo "quien piensa en positivo, es capaz de actuar al margen del desánimo y encontrar soluciones en aguas revueltas", por desgracia nos está tocando vivir un largo camino donde pensar en positivo es difícil, máxime cuando todas las noticias que nos llegan apuntan justo en la dirección contraria. Todos somos conscientes de las dificultades por las que está pasando España; empresas privadas, empresas públicas y organismos de toda índole.

Hace ya más de 11 años desde que nos embarcamos en esta empresa, con la ilusión de hacer entre todos una compañía sólida. Siempre hemos intentado pensar de forma positiva y sobre todo pensar que somos una sola unidad aunque estemos repartidos entre distintos centros, distintas ciudades e incluso en distintos países: somos una sola empresa y una sola familia, la familia Vincci.

Tras la presentación de nuestra primera Memoria de Sostenibilidad, el año pasado, damos continuidad a nuestro compromiso con la transparencia, el rigor y la responsabilidad en nuestras acciones. Esta Memoria recoge nuestra labor para ayudarnos a hacer balance y analizar nuestro desempeño anual respecto a los objetivos propuestos.

Hemos sido testigos del importante esfuerzo en las empresas de nuestro sector para lograr el cambio hacia una actividad turística responsable, queremos ser parte de este desarrollo.

La responsabilidad corporativa es un factor que anima a la carrera de la mejora empresarial. Al compararnos con otras empresas nos sentimos automáticamente motivados a mejorar, esperando que nuestro buen hacer sea también motivación para otras compañías.

Planificamos nuestro futuro empresarial con criterios de gestión basados en la eficiencia y mejora de la productividad con una clara apuesta por la sostenibilidad. Contamos con un Sistema de Gestión Ambiental que sienta las bases de nuestra estrategia para optimizar y mejorar permanentemente nuestra gestión avanzando en el cumplimiento de nuestros objetivos. Una planificación a la que se van sumando nuestros hoteles hasta lograr, el próximo 2013, la certificación de nuestra planta hotelera en España y Portugal.

Los dos nuevos hoteles incorporados a nuestra cadena en 2012 son claros ejemplos de hoteles sostenibles desde su construcción y/o remodelación con una arquitectura impactante pero también respetuosa con la cultura local y con el Medio Ambiente:

Nuestro Vincci BIT, en Barcelona, una verdadera galería de arte de más de 2000m² con el arte urbano como protagonista absoluto. Su marcado carácter cosmopolita, moderno y dinámico está en plena consonancia con la Ciudad Condal. Todo un ejemplo de tecnología, diseño y sostenibilidad del que se habló en FiturGreen, punto de encuentro anual para las mejores prácticas en gestión sostenible de nuestro sector.

Todo el encanto de Granada se puede vivir y disfrutar en un lugar especial y auténtico como nuestro Vincci Albayzín. Un edificio de estructura andaluza donde hemos realizado una profunda reforma respetando los elementos de la arquitectura local donde destaca su patio interior, un lugar íntimo y fresco, donde se unen naturaleza y diseño andalusí.

Somos una empresa comprometida que integra la sostenibilidad en su actividad diaria, transversalmente, aunando esfuerzos en busca de una actividad turística económicamente sostenible sin olvidar, en estos tiempos tan difíciles, la vertiente social de nuestra actividad. Nosotros, como empresa,

podemos resolver necesidades sociales y, conscientes de ello, ofrecemos nuestro apoyo a diferentes organizaciones de carácter social orientadas a la mejora de calidad de vida de colectivos en riesgo de exclusión.

La sostenibilidad, una visión a largo plazo, a la que Vincci Hoteles pretende aportar su grano de arena para lograr ese equilibrio entre lo económico, lo social y lo medioambiental, las bases para afrontar nuestros retos actuales y futuros.

Un esfuerzo, de todos, que vale la pena.



Acerca de esta Memoria de Sostenibilidad

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

Nuestro compromiso voluntario y estratégico para llevar a cabo una gestión sostenible implica procurar la consecución de nuestros objetivos empresariales, aplicando criterios responsables en las relaciones con nuestros grupos de interés, y contribuyendo a la satisfacción de sus necesidades presentes y futuras.

Esta Memoria es nuestro instrumento para medir, establecer metas, comunicar a grupos de interés (externos e internos) y plantear los cambios necesarios para mejorar de manera continua nuestra estrategia y operaciones hacia un desarrollo sostenible. Para su elaboración contamos con la colaboración de todos los departamentos de nuestra organización quienes trabajan diariamente con criterios sostenibles según su ámbito de actuación.

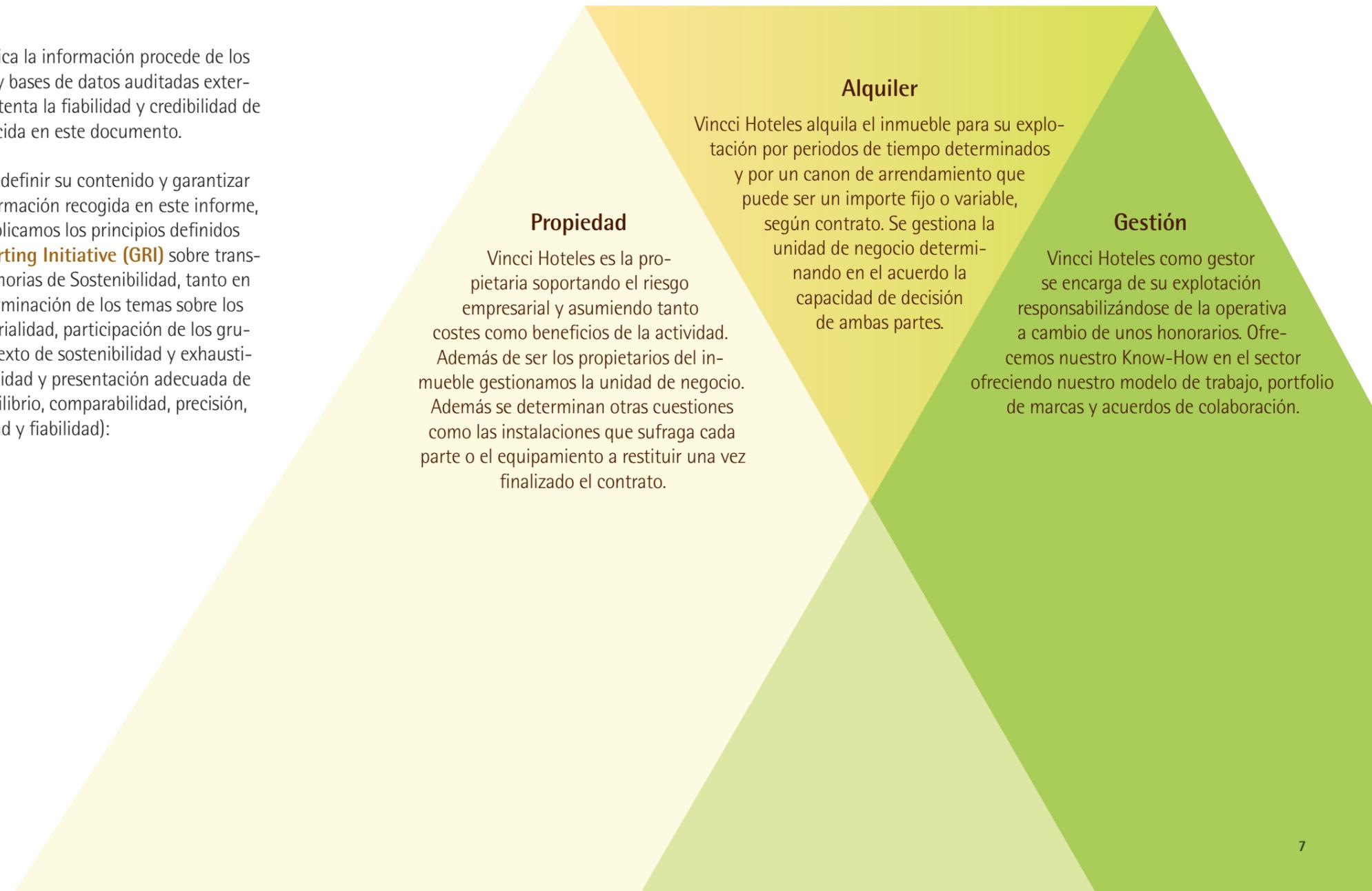
Se incluye la información del año natural 2012 relativa a la actividad de Vincci Hoteles y sus sociedades colaboradoras, excluyendo a los hoteles en gestión por su carácter independiente en ciertas materias.

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

En materia económica la información procede de los registros contables y bases de datos auditadas externamente lo que sustenta la fiabilidad y credibilidad de la información ofrecida en este documento.

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

Modelos De Gestión Hotelera



Los principios de GRI sobre transparencia

Participación de los grupos de interés

La organización informante debe identificar a sus grupos de interés y describir en la memoria cómo ha dado respuesta a sus expectativas e intereses razonables.

Equilibrio

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

Precisión

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

Fiabilidad

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

Exhaustividad

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

Periodicidad

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

Claridad

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

Materialidad

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

Comparabilidad

Se deben seleccionar, recopilar divulgar los aspectos y la información de forma consistente. La información divulgada se debe presentar de modo que permita que los grupos de interés analicen los cambios experimentados por la organización con el paso del tiempo, así como con respecto a otras organizaciones.

Contexto de sostenibilidad

Presentación de datos del desempeño dentro del contexto más amplio de la sostenibilidad.

Quienes somos

Historia de la cadena

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

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

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

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

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

Presidente
D. Rufino Calero

Consejero Delegado
D. Carlos Calero

Director Regional Norte
D. Miguel Angel Calero

Director Regional Sur
D. Rafael Calero

Dir. Financiero
D. José Luis Aldera

Dir. Obras
D. Miguel Guerreo

Dir. Explot.
D. Antonio Girón

Dir. Calidad y Medio Ambiente
D. César Pérez

Dir. Sistemas
D. Pablo Muñiz

Dir. Comercial
D. Enrique López

Dir. Revenue
Dña. Amaya Lacambra

Dir. Asesoría Jurídica
Dña. Estrella Marugán

Dir. RR.HH.
D. Marcos Valera

Dir. Marketing
Dña. Aixa Rodríguez

Desde la creación de Vincci Hoteles se definió claramente nuestra razón de ser (Misión); la imagen de futuro que queremos crear para nuestra empresa (Visión) así como los principios que consideramos válidos en nuestra forma de hacer negocio (Valores). Ésta es la base de nuestro pensamiento estratégico, la perspectiva común hacia el futuro que queremos construir para nuestra organización.

VISIÓN

Nuestro futuro

¿Qué tipo de empresa queremos ser?

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

MISIÓN

¿Quiénes somos?

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

VALORES

¿En qué creemos y cómo somos?

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

Innovación y calidad

Nuestro compromiso con la innovación y la calidad del servicio, para que el cliente pueda sentirse como en casa, vaya donde vaya, nos lleva a apostar por las nuevas tendencias y por la tecnología tanto en los servicios como en los sistemas informáticos de reservas y de gestión. Una oferta de calidad supone Selección, Formación e Innovación continuas: en los establecimientos, en recursos humanos y en los servicios ofertados.

Tradicional y actual

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

Sensibilidad

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

Respeto

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

Ubicaciones excelentes

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

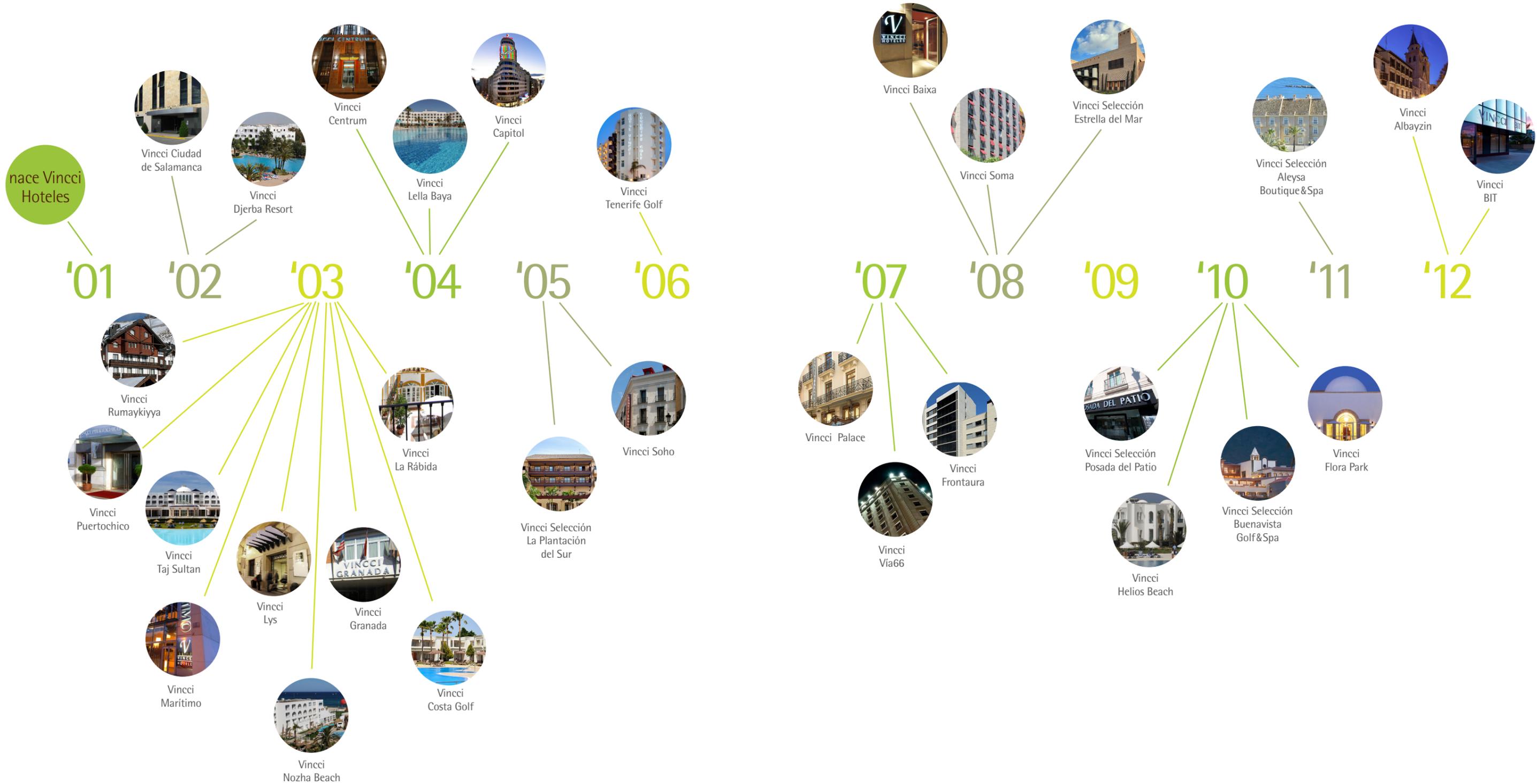
Equipo humano

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

Medio ambiente

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

Nuestros hoteles



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

- » Ofrecer al cliente un servicio exquisito y personalizado acorde con los gustos más exigentes.
- » Ofrecer hoteles que estén ubicados en lugares emblemáticos de nuestra geografía.
- » Contar en cada uno de los hoteles con los avances tecnológicos más modernos y actualizados para, así, facilitar en todo momento la actividad del cliente y ofrecer un confort extraordinario.

Los establecimientos Vincci están pensados por y para el cliente, diseñados para que el visitante disfrute en plenitud de cada una de sus estancias, de cada uno de sus rincones, de una marca que ha sido creada con una identidad propia y que ha conseguido implantarse en el mercado español como referencia de calidad y buen hacer.

Y es que, desde su nacimiento, Vincci Hoteles ha diseñado una amplia estructura en la que el viajero podrá encontrar establecimientos de todo tipo en función de sus necesidades, ya que se ha pensado tanto en los ejecutivos y empresas que deben acudir a reuniones de trabajo y que necesitan un alojamiento en la ciudad, como en todas aquellas personas que lo que buscan es un hotel para disfrutar de esas vacaciones (playa, golf, nieve) tan merecidas en un ambiente acogedor en el que, tan sólo, han de preocuparse de disfrutar.

Vincci Selección

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

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

Vincci

Los hoteles VINCCI, establecimientos de 4 estrellas, nacen con la vocación de hacer más personalizado el confort y el servicio de esta categoría.

Estratégicamente ubicados y dotados de la última tecnología, están dirigidos fundamentalmente al cliente de negocios, pero también a aquellas personas que gozan del turismo urbano.

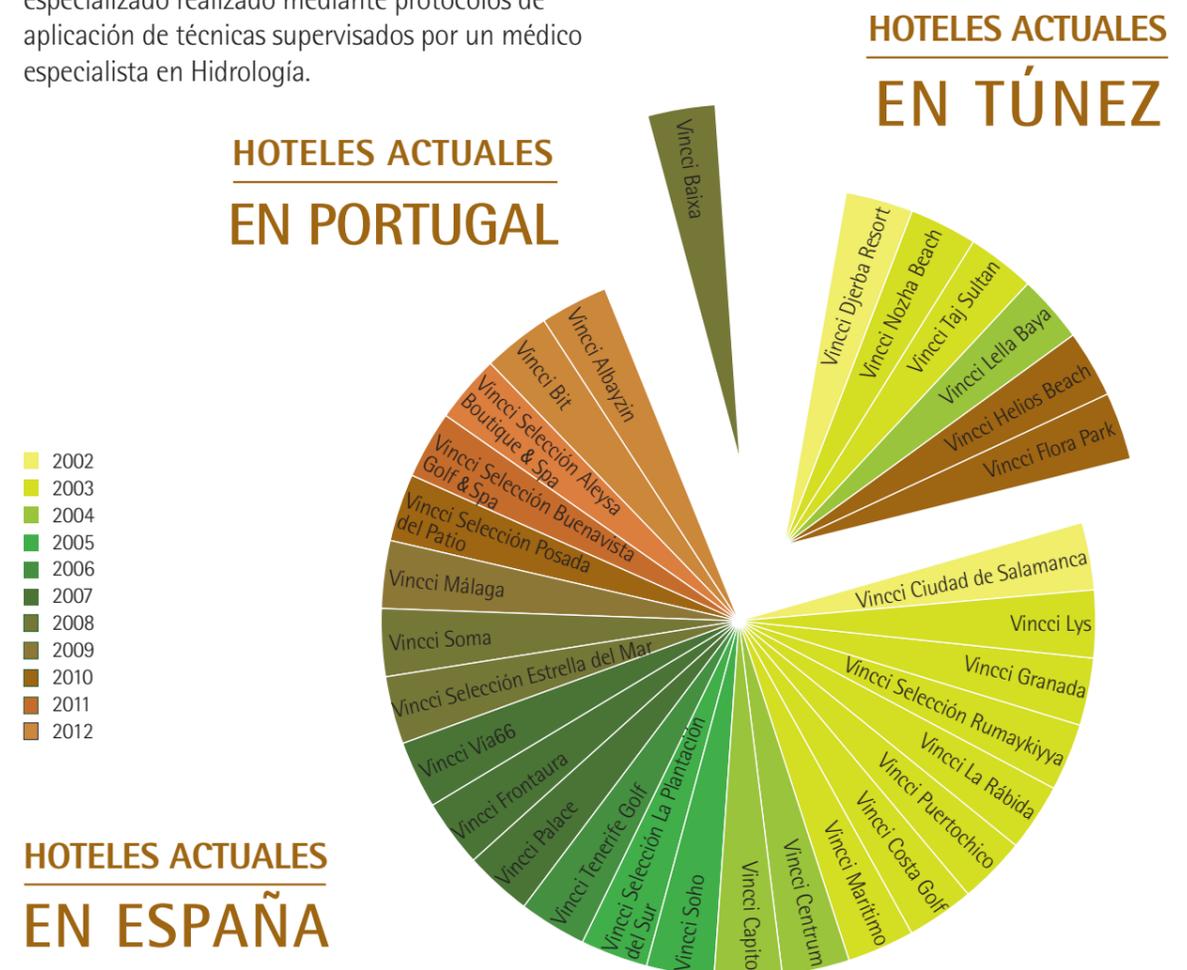
Los hoteles Vincci han cuidado el diseño y la decoración hasta en los más mínimos detalles, y destacan por su originalidad en el diseño, la calidad de los materiales y los innumerables detalles para hacer agradable la estancia del viajero.

Nammu Áreas Spa

Por otro lado, los centros termales NAMMU ÁREAS SPA, un concepto de creación propia de Vincci, se encuentran ubicados en nuestros hoteles y disponen de las técnicas termales más modernas y avanzadas del mercado actual, incorporando la última

generación de bañeras de hidromasaje, chorros, barros terapéuticos y estéticos, cosmética de alta calidad y reconocida experiencia profesional.

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



Los tres pilares de nuestra estrategia

2

Ubicaciones excelentes

Nuestra cadena ha hecho de la selección de emplazamientos una de sus principales ventajas competitivas.

Puesto que la apertura indiscriminada de establecimientos en puntos geográficos de bajo interés con el fin de exponer un directorio más amplio, se sale de la estrategia marcada ya que puede derivar en una menor calidad. Aunque sí apostamos por la importancia de tener un portfolio geográfico equilibrado, como cadena.

Los hoteles del grupo se encuentran ubicados en localizaciones y enclaves turísticos de alto valor monumental, histórico y paisajístico. El objetivo de esta estrategia es garantizar que el cliente disfrute de la "experiencia Vincci" también cuando salga de las instalaciones. Vincci Hoteles no estandariza los hoteles sino los servicios, respetando la personalidad de cada hotel adaptándolo al entorno y la cultura de donde está situado.

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

1

Calidad

Siendo imprescindible para nuestro progreso crea un valor añadido fundamental para nuestro producto.

En un mercado tan dinámico, competitivo y complejo como el actual, la competencia hace que los precios se igualen y que sea la Calidad quien marque la diferencia para el cliente, a la hora de tomar

la decisión final en su proceso de compra, y para el tour operador, al pensar en la contratación de la cadena. Por lo que, la Calidad se convierte en una herramienta poderosa para crear valor y hacer atractivo nuestro producto.

El compromiso con el detalle, las necesidades, preferencias o atenciones capaces de crear

la complicidad que define nuestros servicios. De esta manera, la calidad de servicio se ha convertido en nuestro valor diferencial. En el eje común que identifica nuestros hoteles de construcción clásica o moderna, entornos de gran riqueza histórica y cultural, paisajes.

3

Instalaciones nuevas

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

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

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

- » Estudiar las nuevas tendencias, innovar y ofrecer a los clientes más de lo que demandan.
- » La conservación del patrimonio en hoteles "con encanto".
- » Modernidad en las instalaciones.
- » Una clara apuesta tecnológica, tanto en los servicios disponibles en todos los hoteles, como en sus sistemas informáticos de reservas y gestión.

- » Especialización técnica del equipo directivo en sus diferentes disciplinas.
- » Aprovechar la fuerza y flexibilidad de la juventud de la compañía.

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

Vincci Hoteles en cifras

Ocupación

69%

+3%

Habitaciones ocupadas

706.259

Urbanos

548.163

Vacacionales

158.096

Clientes alojados

986.497

+3%

Habitaciones ofertadas

4.974

Habitaciones en España

3.109

Logros 2012



1

Actualización de la Política de Calidad y Medio Ambiente



2

Cambio PMS en la compañía

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

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

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



3

Implantación de una gestión unificada de los residuos peligrosos



4

La apertura de dos nuevos hoteles con un marcado carácter sostenible: Vincci BIT y Vincci Albayzín



5

Mejora del índice de satisfacción de clientes

Retos 2013

Hemos avanzado en todos los retos que nos hemos planteado, proponiendo los siguientes para 2013:



1

Mejorar nuestra comunicación externa e interna en materia social y medioambiental



2

Comunicar más, comunicar mejor



3

Ahorro de papel a nivel de cadena, tanto en nuestros hoteles como en Oficinas Centrales - Más eficientes con menos papel



4

Incrementar la sensibilización del personal con los proyectos de Responsabilidad Social



5

Informar para sensibilizar, concienciar para ser responsables

2 Dimensión económica y buen gobierno

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

El año 2012 ha supuesto una nueva **desaceleración de la economía española**, en este escenario, Vincci Hoteles ha tenido un crecimiento más moderado que el periodo anterior. Aunque moderado, nos permite afrontar con garantías la actual conyuntura económica. Somos una empresa formada por personas implicadas en su día a día que no renuncian a seguir creciendo y mejorando. Teniendo en cuenta los resultados económicos reflejados en este informe, y el contexto actual para afrontar el 2013, nos exige un esfuerzo mayor que el que hemos realizado durante este año.

Otro hecho a destacar durante 2012 fue el **incremento del 2% de IVA a partir del 1 de Septiembre** que repercutió en nuestra actividad pasando de estar gravada del 8% al 10% aunque en algunas de los servicios ofrecidos se elevó hasta el 21% (salas de reuniones, garaje, audiovisuales).

“
La calidad de nuestras soluciones y servicios y la satisfacción del cliente consituyen un pilar fundamental de nuestra responsabilidad.
”



El aumento del porcentaje de ocupación y del número de clientes alojados no ha venido acompañado de un crecimiento similar en los resultados, debido, en esencia, a la bajada de los precios para hacer nuestra oferta más competitiva. Con caídas en el precio medio y en el ingreso por habitación disponible (RevPAR), continuamos apostando por mantener los puestos de trabajo y no reducir los servicios ofertados aunque sí

ajustando los presupuestos. La contención del gasto en los departamentos centrales y hoteles es necesaria para no repercutir en la rentabilidad sin dejar de lado nuestra apuesta por la calidad y la orientación al cliente de nuestros servicios. La racionalización de los costes operativos y las inversiones son fundamentales para mejorar la eficacia y eficiencia de los procesos clave de la organización.

Una cadena joven pero consolidada

En estos doce años de vida nos hemos ido adaptando a la circunstancia de una crisis muy profunda que sufrimos desde el año 2008 a esta parte. Experimentamos un crecimiento importante desde el año 2000 hasta 2007, como todas las compañías hoteleras, y a partir de ese momento no nos ha quedado más remedio que adaptar nuestras fórmulas de gestión a la realidad del momento. Y es que los precios han ido bajando mientras que los gastos han ido subiendo, aunque el EBITDA más o menos lo hemos mantenido. Cosas que hace 7 u 8 años resultaban impensables a la hora de gestionar, ahora son realizables y las estamos haciendo. Sobre todo, contención del gasto.

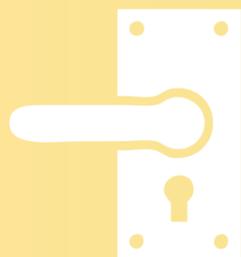
Tenemos claro que las empresas tienen que ser rentables, si bien esta rentabilidad nunca debe ser a costa de las personas, de otras empresas ni del entorno natural.

A través de los procesos impulsamos la orientación al cliente y su orientación a resultados paliando la parálisis del mercado nacional estancado ante las

complicadas previsiones económicas. Entendemos que no basta con incrementar el número de habitaciones ofrecidas si no se ofrece un producto de gran calidad.

Nuestro plan de expansión en España, continúa con la apertura de hoteles en Barcelona y Valencia para 2014. En el ámbito internacional, continuamos con un planteamiento cauto y analizando, al igual que en la vertiente nacional, donde podemos ubicarnos. Somos una compañía pequeña, por lo que el ritmo de expansión tiene que ser lento y en ciudades cuyo propio volumen nos ayude ya a estar posicionados.





Habitaciones ocupadas

| Año | Porcentaje | Valor | Categoría | Valor |
|------|------------|---------|-----------------------|---------|
| 2009 | 61,89% | 467.785 | Habitaciones ocupadas | 819.000 |
| 2010 | 61,13% | 500.272 | Habitaciones ocupadas | 887.115 |
| 2011 | 68,46% | 532.076 | Habitaciones ocupadas | 948.590 |
| 2012 | 69,19% | 558.109 | Habitaciones ocupadas | 986.487 |

Cientes alojados



Facturación total

| Año | Valor | Categoría | Valor |
|------|--------------|-------------------|----------|
| 2009 | 55.689.759,9 | Facturación total | 7.800,48 |
| 2010 | 59.927.942,9 | Facturación total | 7.348,05 |
| 2011 | 66.758.695,8 | Facturación total | 9.720,47 |
| 2012 | 65.495.436,6 | Facturación total | 7.650,77 |

GOP Gross Operating Profit / habit.

RevPAR Neto

| | |
|------|-------|
| 2009 | 50,45 |
| 2010 | 50,85 |
| 2011 | 58,18 |
| 2012 | 54,07 |

Según año de apertura, los datos corresponden a los hoteles: Arena, BIT, Buenavista, Canela Golf (hasta 2011), Capitol, Centrum, Costa Golf, Estrella del Mar, Frontaura, La Rábida, Lys, Málaga, Mediterráneo (hasta 2012), Palace, Posada del Patio, Puertochico, Rumaikiyya, Soho, SoMa, Tenerife Golf, Via66, Granada, Salamanca, Marítimo, La Plantación del Sur, Baixa, Avalon (hasta 2011), Castellon Center, Aleysa.

3

Dos Hoteles, un objetivo: La Sostenibilidad



Se calcula que las emisiones de dióxido de carbono generadas por las actividades relacionadas con la industria turística (transporte, hotelería, etc.) representan alrededor de un 4 a un 6% de las emisiones mundiales totales (OMT et al. 2007). El 4 a 6% de las emisiones mundiales equivale aproximadamente al volumen de emisiones producidas por Canadá, Brasil y Corea del Sur juntos (Instituto de Recursos Mundiales, WRI).

Somos una parte fundamental de la industria turística donde debemos afianzar nuestra oferta y reducir nuestro impacto garantizando a nuestros clientes una oferta respetuosa con el entorno.

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

La sostenibilidad aplicada a los hoteles como edificaciones aporta beneficios para al sector tanto por su atractivo, mejora de la rentabilidad y, en

definitiva, la creación de espacios verdaderamente saludables para nuestro cliente interno (empleados) y externo (huéspedes).

En Vincci Hoteles hemos incorporado una serie de criterios de sostenibilidad en las nuevas construcciones realizadas y en reformas de edificios ya existentes: consumos de agua, energía y materiales. Tenemos muy presente el cumplimiento tanto actual como futuro de las exigencias nacionales e internacionales en materia de sostenibilidad y eficiencia energética.

Este 2012, incorporamos dos nuevos hoteles a nuestro portafolio: Vincci BIT (Barcelona) y Vincci Albayzín (Granada).

Vincci BIT (modernidad, diseño)
Vincci Albayzín (cultura, carácter)

Dos hoteles con un concepto diferente de la sostenibilidad pero con un mismo objetivo: el respeto por lo local, la eficiencia energética y el control de los consumos.



TURISMO
DE CALIDAD
HOY

TURISMO
DE CALIDAD
MAÑANA

VINCCI BIT, Barcelona

Nuestro compromiso voluntario y estratégico para llevar a cabo una gestión sostenible implica procurar la consecución de nuestros objetivos empresariales, aplicando criterios responsables en las relaciones con nuestros grupos de interés, y contribuyendo a la satisfacción de sus necesidades presentes y futuras. Hotel inaugurado en la primavera de 2012 está situado al final de la emblemática Avenida Diagonal de Barcelona. Es un claro reflejo a nivel decorativo del carácter cosmopolita, moderno y dinámico de la Ciudad Condal.

El concepto inicial del hotel era ofrecer al cliente una experiencia única y diferente. Por eso, de la mano de Jaime Beriestain, se eligieron 11 artistas internacionales para intervenir directamente en las paredes del hotel, y así crear una galería de arte de más de 2000m². Queríamos un hotel fresco y joven, con un toque diferente para crear un espacio atípico y único. El arte moderno también tiene cabida ya que los pasillos de cada planta han sido decorados con murales de grafitis realizados por ilustradores y diseñadores de conocida trayectoria tanto a nivel nacional como internacional.

Así, por ejemplo, en la planta uno el sótano se expone el trabajo del fotógrafo Mathias Martin, mientras que en la planta baja se muestra una obra estudio de diseño ruso Dopludo Collective y en la primera se puede observar un complejo mural del arquitecto e ilustrador Mister Mourau. También han participado en el proyecto, mediante la decoración de los pasillos del resto de plantas, el diseñador e ilustrador Alex Trochut y el artista visual Aleix Gordo, ambos catalanes, el artista estadounidense Matthew Moore, el conocido ilustrador de origen italiano Lorenzo Petrantoni, el ilustrador japonés afincado en

Barcelona Yoshi Sislay, Cristian Gastaldi y el estudio de ilustración Brosmind:

En la planta baja del hotel, donde se ubican entre otros el restaurante y la recepción, tienes que buscar y encontrar las 7 bolas del dragón en la obra de Yoshi Sislay... ¡si lo haces podrás pedir el deseo al dragón!



VINCCI BIT, Barcelona

Características medioambientales



RECOGIDA DE AGUAS GRISES

Las aguas grises son aquellas utilizadas en duchas, bañeras, lavabos, cocina, lavavajillas o lavadoras, y que, con un tratamiento sencillo, pueden ser reutilizadas para usos en los que no es imprescindible el agua potable. El uso más común es en las cisternas de los inodoros, que no requieren aguas de gran calidad, aunque también se emplean para el riego de zonas verdes o en la limpieza de exteriores.

Utilizamos detergentes ecológicos y biodegradables lo que facilita su conversión en un recurso fácilmente reutilizable.

La ventaja en la aplicación de estos sistemas es obvia en cuanto al ahorro de agua que se genera. Además se evita la potabilización de un volumen de agua que, por el uso a que se destina, como agua de arrastre, no es necesario que sea potable, produciéndose de esta manera un segundo ahorro significativo.



PLACAS SOLARES POR TUBOS DE VACÍO

Los tubos de vacío presentan mayor rendimiento, fiabilidad y duración.

Este sistema está formado por tubos concéntricos herméticamente cerrados. El vacío elimina las pérdidas por conducción y convección aislando de las inclemencias del tiempo la instalación lo que no afecta a su rendimiento. De hecho, tienen un mayor rendimiento que las placas solares convencionales al reducir las pérdidas de calor.

Se elimina la corrosión y las incrustaciones de cal, evitando la congelación y roturas del colector. Su peso ligero y estructura modular hacen que sean fáciles de instalar, limpiar y mantener en cualquier superficie.



GRIFERÍA CON REGULADORES DE CAUDAL

Nuestro hotel cuenta con elementos de reducción de consumo como perlizadores, duchas con reducción de caudal y cisternas de doble descarga.

Además, tanto en cocinas como en las habitaciones y zonas comunes del hotel contamos con grifos monomando. Esta tipología de grifería reduce el consumo de agua en operaciones tales como el ajuste de la temperatura y la regulación de caudal.

Tenemos establecido dentro del procedimiento de limpieza, que la palanca del monomando se sitúe en la opción de frío. Si se desea obtener agua caliente, la palanca debe girarse voluntariamente hacia la izquierda. De esta forma, sólo consumimos agua caliente cuando sea realmente necesaria con el correspondiente ahorro energético.



SISTEMA CONTROL ILUMINACIÓN LUTRON

Este sistema es líder en ahorro de energía y control inalámbrico de la luz eléctrica y natural. Ahorro y productividad que ayuda a reducir las emisiones de CO2.

Reduce un 20% el máximo de luz, algo que ni siquiera es perceptible para el usuario y que incluso mejora el confort. Asimismo, hemos implantado detectores de presencia e interruptores con radiofrecuencia que ahorran energía encendiendo la luz sólo cuando es necesaria, lo que supone hasta un 15% de ahorro.

Aprovechamos al máximo la luz natural, con un control inalámbrico eliminamos las complejas programaciones lo que permite el reemplazo automático cuando algo falla.



CALDERAS CONDENSACIÓN DE ALTA EFICIENCIA

Las calderas de condensación son calderas estancas capaces de recuperar y reutilizar la energía de calor que de otro modo se perdería. Esta tipología de calderas recupera el calor útil antes de que se escape a la atmósfera tratando de utilizar el máximo de esta energía térmica disponible. Este sistema las convierte en las calderas más eficientes del mercado.

Son aptas para el sistema centralizado del hotel y con ellas se puede regular la temperatura en función de la demanda energética.

Por estas y por muchas medidas más, nuestro Vincci BIT va a ser protagonizada de una de las jornadas desarrolladas dentro de Fitur Green'2013. El encuentro Green Hotel & Tourism Solutions definió las claves de la gestión hotelera sostenible uniendo el turismo y la edificación. Se mostraron casos de

éxito en el ámbito de la rehabilitación y renovación de destinos turísticos, que han permitido conocer las soluciones y beneficios de la sostenibilidad para el sector hotelero: incrementar su atractivo y competitividad, mejorar la rentabilidad y ahorro, etc.

Como parte de la ponencia "Green Design, la sostenibilidad como eje y el diseño como medio" el reputado interiorista Jaime Beriostain dió a conocer su proyecto para nuestro Vincci BIT. El experto destacó que "los objetivos del proyecto han sido potenciar los recursos y la rentabilidad; elegir los proveedores que fueran sostenibles; cuidar la creatividad en el uso de las nuevas tecnologías y tener presente el consumo local". Así se han seleccionado lámparas de diseño que fuera dimmerizable, así como el uso de LEDs. Beriostain explicó cómo hubo ciertas inquietudes en cuanto al coste de estos sistemas de iluminación que fueron disipadas cuando se analizó el retorno y los ahorros alcanzados: "si bien los 640m lineales de luminaria LED tenían un coste que duplicaba al de la luminaria alógena, el coste anual en consumo energético es de menos de la mitad (8.157 euros anuales de consumo de las LED, frente a los 20.393 euros de la alógena; mientras que el sobre coste de las LED era de tan sólo 25.120 euros)".

Los materiales y mobiliario han sido seleccionados según criterios ecológicos, además de, mezclar piezas vintage originales con muebles de diseño exclusivo. Por ejemplo, en el restaurante, usamos sillas Roland Rainer (1950), Bufetes de Dinamarca reinterpretados (1960), una colección de Robots de los años 80. Hemos incorporado domótica para detección de presencia y regulación de intensidad de la iluminación según las necesidades reales a lo largo del día.

“

La integración con el paisaje y el respeto por la cultura y tradición local es un elemento clave en la planificación de nuestros proyectos.

”

Ejemplos de ello son el Vincci Selección Posada del Patio (Málaga), Vincci La Rábida (Sevilla), Vincci Capitol (Madrid) o Vincci Selección Rumaykiiya (Sierra Nevada, Granada) y el último: el Vincci Albayzín. Todos ellos son claros ejemplos de la puesta en valor del patrimonio histórico y natural.



VINCCI SELECCIÓN POSADA DEL PATIO, Málaga

Único hotel con la categoría de 5* en la ciudad de Málaga. Toda una declaración de intenciones hacia el pasado histórico de la ciudad sin perder de vista los movimientos culturales y artísticos actuales.

Puesta en valor de una de las características de esta zona de la ciudad: la hospedería. De hecho, el lugar que ocupamos, corresponde a una de las más antiguas posadas existentes en Málaga y de la que hemos conservado el nombre. Su construcción es fruto además de la rehabilitación de un edificio de viviendas del que se ha respetado la fachada de principios del siglo XX y respetando el patio que le daba nombre y un antiguo zaguán que correspondía a la entrada desde la calle Camas.

Bajo ambos edificios, han sido encontrados los restos de la muralla árabe de Málaga, junto con los restos de la antigua Puerta del Río. Es el tramo mejor conservado de la muralla árabe y el único que se puede visitar por las dos caras donde se puede pasear utilizando el antiguo camino de ronda de la ciudad. Junto con los restos de la muralla, también se han encontrado restos de una antigua tenería y varios utensilios que estarán expuestos en el hotel. Cruzando la muralla árabe, también se ha descubierto la antigua muralla romana de la ciudad y junto a ella se ha localizado la antigua escollera del puerto romano, lo que da una idea de la situación de la costa en esa época. Este tramo de muralla también se puede visitar desde el hotel.

VINCCI LA RÁBIDA, Sevilla

El Hotel Vincci La Rábida está diseñado a partir de una casa palacio del siglo XVIII, ubicada en pleno centro de la ciudad, en el Barrio del Arenal, a unos pasos de la catedral de Sevilla y de la Plaza de Toros "La Maestranza".

El Arenal es sin duda, uno de los barrios más tradicionales y emblemáticos de Sevilla. Fue durante los siglos XVI y XVII una de las zonas portuarias más importantes del mundo, resultado del descubrimiento de América y el consiguiente comercio con Indias.

El elemento fundamental de la casa sevillana típica de esta época es el patio, que se convierte en organizador de los diversos espacios de la vivienda y, a través de él, podemos acceder a diferentes estancias de la casa como pueden ser salones, jardines y patios interiores. El patio, con su galería porticada en la planta baja, es un lugar luminoso y acogedor donde disfrutar de momentos de tranquilidad en un entorno incomparable.

La decoración de las habitaciones sigue el mismo patrón que la arquitectura del edificio, en colores almagra y albero, colores utilizados en la planta del edificio.



VINCCI CAPITOL, Madrid

Un edificio emblemático en la ciudad de Madrid, con su luminoso en plena Plaza de Callao ha sido y es punto de referencia en la capital. El edificio, de 14 plantas, fue proyectado por los arquitectos Luis Martínez-Feduchi y Vicente Eced y Eced. Construido entre 1931 y 1933 es de estilo art déco. Fue el primer edificio con aire acondicionado de la ciudad y desde 1977 es Bien de Interés Cultural.

Cuidamos la decoración de cada uno de los hoteles, manteniendo su carácter y la representatividad de su localización. En este caso se ha querido rendir un homenaje al cine, tanto por el propio cine Capitol (uno de los clásicos de la ciudad) como por todas aquellas películas en las que el edificio ha sido parte del guión. Por ejemplo, tanto en las señalizaciones como en la numeración de las habitaciones se ha utilizado el tipo de letra Broadway, conocido por su uso en las claquetas utilizadas en los rodajes. Hemos recuperado objetos de sus años pasados y se han unido a la decoración, por ejemplo, delante de nuestra cafetería exponemos una auténtica joya, un antiguo proyector que se encontró en las reformas del edificio.

VINCCI SELECCIÓN RUMAYKIYYA, Sierra Nevada

A un paso del Parque Nacional de Sierra Nevada, es un bello ejemplo de arquitectura respetuosa con el medio y lujo sostenible, habitaciones con personalidad propia y ambiente acogedor. Apostamos por una arquitectura impactante pero también respetuosa. Presenta una arquitectura alpina tradicional, perfectamente integrada en el entorno montañoso. Su estructura de madera optimiza su diseño otorgándole al techado el papel más importante. Siendo a dos aguas y empinado imita con su forma al pino, agudo en su extremo superior, un perfil efectivo para evacuar la nieve.

Sin duda, un hotel para contemplar y desde el que contemplar.

VINCCI ALBAYZIN, Granada

Características medioambientales

Con el fin de adaptar progresivamente las características del Vincci Albayzín a criterios sostenibles, hemos incorporado una serie de medidas de ahorro y optimización para los consumos de agua y electricidad.



APROVECHAR AL MÁXIMO LA LUZ NATURAL PARA AHORRAR ENERGÍA Y GANAR EN CALIDEZ

Es un hecho que, la luz natural es más beneficiosa para el ser humano que la luz artificial o eléctrica. La luz procedente del sol es una fuente luminosa muy eficiente que cubre todo el espectro visible y que proporciona un rendimiento de colores perfecto. Además de aportar elementos muy proactivos para el comportamiento de las personas siendo un estímulo que influye en el estado de ánimo tanto desde el punto de vista psicológico como fisiológico.

El patio decorado con elementos típicamente andalusíes de nuestro Vincci Albayzín es un espacio diáfano donde los colores claros permiten aprovechar al máximo la luz natural. Permite la entrada de luz a otros espacios interiores unidos a él por elementos de paso:

- » Proporciona luz natural en espacios que de lo contrario estarían lejos de una ventana.
- » Introduce un elemento de espaciosidad en un interior, con elementos propios de la arquitectura árabe, particularmente con elementos ornamentales como los vegetales, el agua y el ladrillo.
- » Proporciona orientación visual y un foco para la circulación, ayudando a los ocupantes a retener un sentido de la dirección.

- » Son elementos potenciales de ahorro de energía, pues reducen la pérdida de calor comparado con las paredes de un patio abierto equivalente.
- » Las superficies interiores están protegidas de la intemperie, de modo que las paredes y las ventanas que miran al interior no necesitan ser herméticas. Esto proporciona oportunidades para absorción acústica y tratamientos decorativos.



CAMBIO A LED DE TODA LA ILUMINACIÓN DEL EDIFICIO

Una alternativa limpia y duradera para iluminar nuestro hotel.

- » La iluminación LED consume hasta un 80% menos de energía
- » La vida media de una lámpara LED es de 50.000 horas, frente a las 2.000 de una bombilla estándar. Su durabilidad hace que el ahorro se prolongue.
- » Están libres de sustancias tóxicas, no contienen tungsteno como las bombillas normales ni mercurio como la iluminación fluorescente.
- » A diferencia de una bombilla estándar, la tecnología LED no desperdicia energía en crear calor, lo cual permite instalar luz en sitios muy complejos, con poco espacio o en lugares poco afines a fuentes de calor.
- » La vida útil de las bombilla LED no se ve afectada por el efecto de la conmutación, es decir podemos encender y apagar tantas veces como sea necesario sin deteriorarla. En lugares como pasillos, garajes o

escaleras en el que encendemos y apagamos las luces con frecuencia evitaremos tener que cambiar lámparas fundidas a menudo.

- » La luz emitida por las luminarias LED no contiene radiación ultra violeta (UV) lo que nos evita estar bajo la exposición de estas radiaciones dañinas para la salud. También está libre de parpadeos o zumbidos molestos.



USO EFICIENTE DEL AGUA

El agua es un recurso capital para la vida. Cubre casi un 80% de la superficie de la Tierra. Aunque parece un recurso muy abundante, es importante destacar que menos del 1% de ésta es agua dulce, es decir, apta para uso doméstico, industrial o comercial.

- » Hemos incorporado mejoras en el rendimiento de los equipos y también en nuestros hábitos diarios en el puesto de trabajo para contribuir al ahorro, tan necesario, de un bien escaso como el agua:

Habitaciones y zonas comunes: en el uso sanitario en duchas, lavabos e inodoros se pueden implantar elementos de reducción de consumo como perlizadores, duchas reductoras de caudal y cisternas de doble descarga.

Lavado de ropa de cama y toallas: animamos a nuestros clientes a colaborar en un cambio responsable de sábanas y toallas.

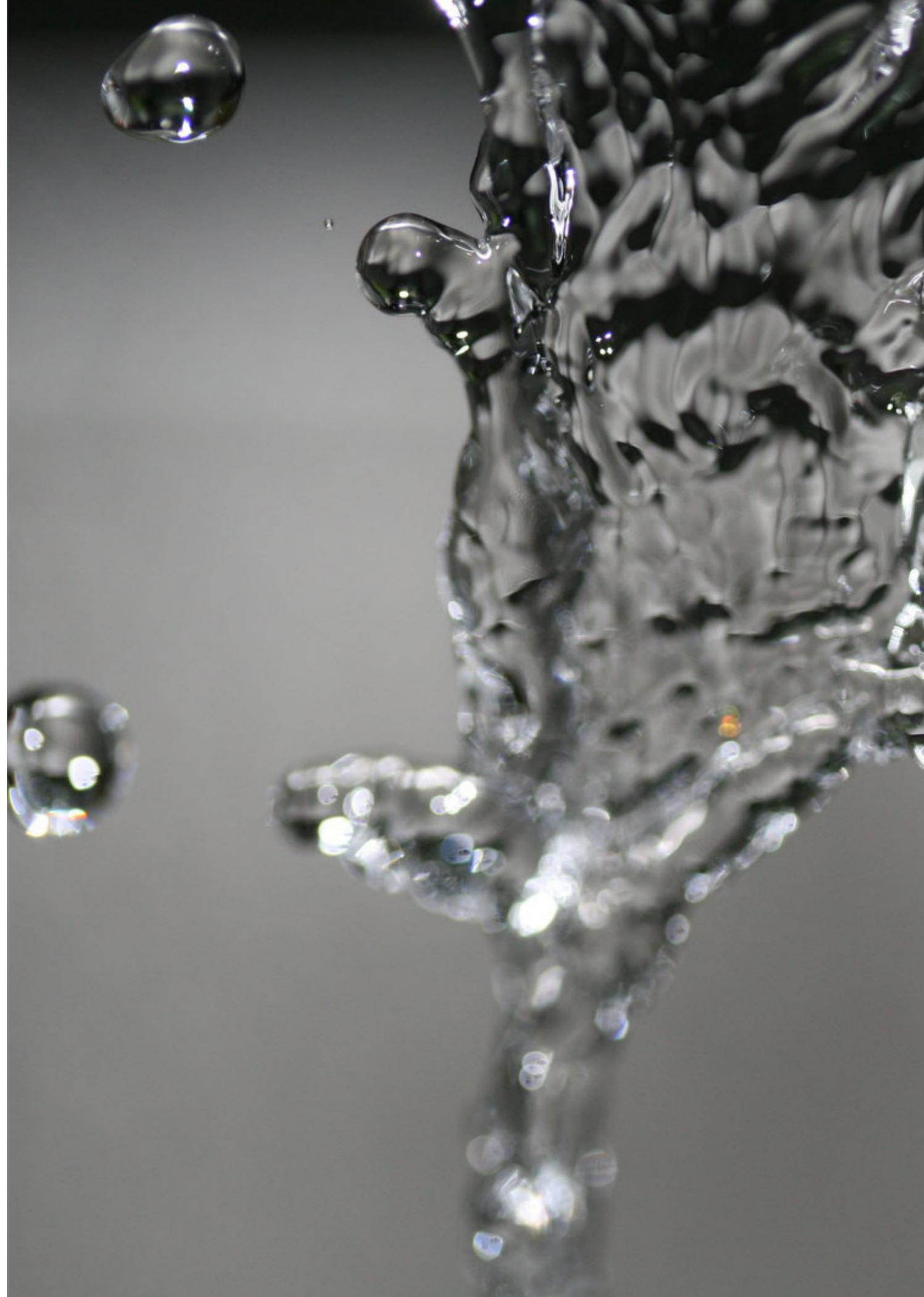
- » Asumiendo sencillas pautas de conducta, todos y cada uno de nosotros podemos contribuir a reducir sustancialmente nuestros consumos de recursos sin renunciar en absoluto al confort.

Nuestro Manual de Buenas Prácticas contribuye a que todos los que formamos Vincci Hoteles estemos bien informados, adquiramos una mayor conciencia y comprendamos mejor el valor esencial de nuestros pequeños gestos:

Mantenimiento: realizan inspecciones en la instalación de fontanería para detectar fugas y sobreconsumos por averías. Algo clave cuando un inodoro que tiene una fuga puede llegar a gastar unos 20000 litros al año.

Cocina: su trabajo diario con el agua les lleva a ser muy cuidadosos con este recurso. No solo al realizar las labores de limpieza de los utensilios y lavado de alimentos si no con la evacuación de residuos líquidos que se generan en su actividad. Nuestro personal de Cocina deposita el aceite usado en el bidón destinado a ello, por cada litro reciclado evitamos la contaminación de 1000 litros de agua.

Pisos: conocen las habitaciones del hotel a la perfección y su labor es fundamental a la hora de comunicar a SSTT cualquier fuga o goteo que puedan encontrar. Dejar la habitación con los grifos correctamente dispuestos evita que su goteo suponga un derroche de hasta 800 litros al mes.



4 Compromiso social



La dimensión social de la sostenibilidad está relacionada con los impactos de las actividades de nuestra organización en los sistemas sociales en los que opera. El compromiso con nuestros empleados, clientes y las necesidades globales de nuestra sociedad.

Cómo trabajamos en Vincci

Trabajar en Vincci Hoteles implica participar activamente en una compañía especialista en hostelería y generadora de empleo estable, donde el talento y su correcta gestión son la clave de nuestro éxito.

La plantilla de Vincci Hoteles asciende a 1728 empleados cuyo perfil es internacional, contamos con 30 nacionalidades diferentes, y diversificado geográficamente con emplazamientos en España, Túnez y Portugal.

En cuanto a la distribución geográfica, un 43% y un 1% de nuestros empleados desempeñan su actividad en Vincci Túnez y Vincci Portugal, respectivamente. La plantilla se concentra especialmente en España (56%) siendo donde se desarrolla la mayor parte de la actividad del grupo y el destino donde se concentra la mayor parte de establecimientos.

1.728
empleados

30
nacionalidades

56%
en España

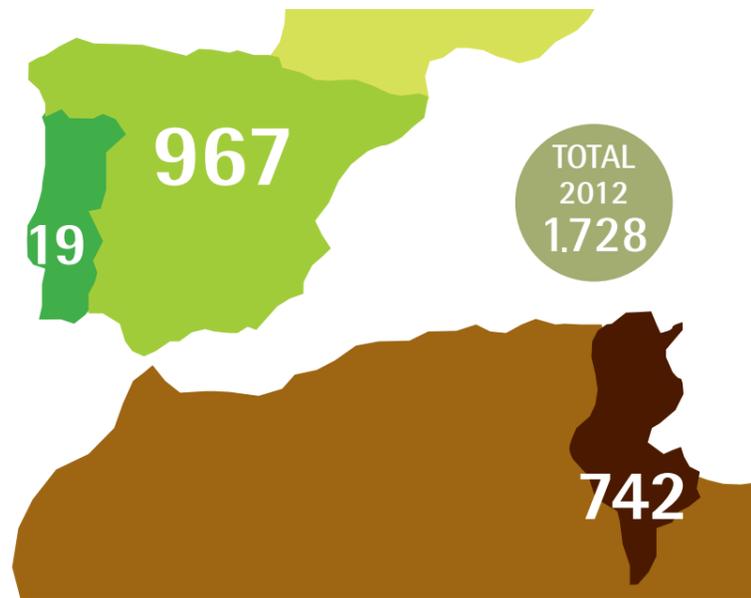




Características de la plantilla

Tanto en nuestros centros ubicados en España como en Túnez se ha incrementado el número de empleados a excepción de Portugal (Lisboa) donde ha disminuido en 3 personas y Nueva York (EEUU) al proceder a la venta del establecimiento.

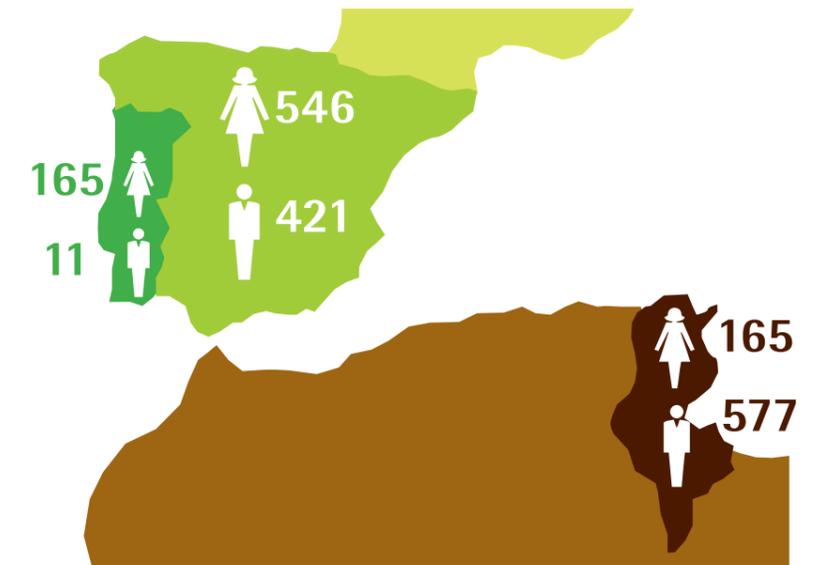
| | España | USA | Túnez | Portugal |
|------|--------|-----|-------|----------|
| 2007 | 857 | 55 | 951 | 0 |
| 2008 | 1033 | 54 | 970 | 8 |
| 2010 | 968 | 52 | 943 | 23 |
| 2011 | 952 | 42 | 721 | 22 |
| 2012 | 967 | 0 | 742 | 19 |



Segmentación de género

En el caso de la segmentación por género, aunque ha disminuido respecto al año anterior la representación femenina en el conjunto de Vincci Hoteles, se han mantenido las cifras en España, donde se ubican la gran parte de nuestros centros de trabajo. Sin embargo, las cifras han disminuido en Túnez y Portugal donde sí han aumentado las contrataciones de personal masculino.

La mayor diferencia en cuanto a la contratación de personal masculino y femenino se encuentra en Túnez donde las mujeres representan un 23% frente al 77% de los hombres. En el resto de destinos (España y Portugal), la distribución es más igualada entre ambos sexos obteniendo unos porcentajes cercanos al 50%.



Tipología de contrato

En cuanto a la tipología de contrato, el 77% de los empleados tiene un contrato indefinido y el 23% eventual.

| | Fijos | Eventuales |
|------|-------|------------|
| 2010 | 75% | 25% |
| 2011 | 76% | 24% |
| 2012 | 77% | 23% |



Hombres

| | España | USA | Túnez | Portugal |
|------|--------|-----|-------|----------|
| 2007 | 366 | 22 | 790 | 0 |
| 2008 | 441 | 21 | 761 | 5 |
| 2009 | 413 | 20 | 732 | 9 |
| 2010 | 369 | 20 | 905 | 8 |
| 2011 | 406 | 14 | 539 | 8 |
| 2012 | 421 | 0 | 577 | 11 |

Mujeres

| | España | USA | Túnez | Portugal |
|------|--------|-----|-------|----------|
| 2007 | 491 | 33 | 161 | 0 |
| 2008 | 592 | 33 | 209 | 3 |
| 2009 | 555 | 32 | 211 | 14 |
| 2010 | 496 | 30 | 236 | 14 |
| 2011 | 546 | 28 | 182 | 14 |
| 2012 | 546 | 0 | 165 | 8 |

37

Edad media

Nuestra plantilla tiene una edad media de 37 años y una antigüedad en la empresa de 4,8 años.

27%

Cargos directivos

El porcentaje de mujeres con cargos directivos en las Oficinas Centrales o con puestos de Dirección/ Subdirección en hoteles se encuentra cercano al 27%.

143

Procesos de selección

Aumentan los procesos de selección respecto a 2011 pasando de 128 a 143 en 2012.

Buzón del empleado

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

contenido actualizado por cada departamento responsable de la información, favorece la rápida actualización de los contenidos evitando su rigidez y haciéndola más accesible y útil.

Portal del Empleado

Tanto el Portal del Empleado como la Intranet incorporan más funcionalidades las cuales mejoran nuestra comunicación y gestión interna de los recursos humanos.

Se facilita la información con el empleado siendo más fluida disminuyendo la carga administrativa/ burocrática del Departamento de Recursos Humanos. Con un expediente por empleado se pueden gestionar diferentes aspectos aportando dinamismo y funcionalidad a la comunicación diaria, todo ello orienta nuestro desempeño hacia la mejora de nuestros procesos de trabajo y la participación de la plantilla en la empresa.

En cuanto a su actualización, su uso generalizado implica necesariamente una revisión de contenido y diseño periódicamente. Su contenido se actualiza prácticamente a diario mientras que su diseño tiene más permanencia en el tiempo. Creamos secciones cada año para adaptarlo a las necesidades de nuestro personal.

Se clasifica la información por zona geográfica y departamento involucrando al empleado en la actividad diaria del Grupo. Además, siendo el

Vincci & Go

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

Asimismo, no se han dejado de lado cuestiones como la Prevención de Riesgos Laborales, LOPD, técnicas higiénico-sanitarias y la gestión ambiental. En esta última se han impartido 1200 horas adicionales entre todos los centros de trabajo con un Sistema de Gestión Ambiental implantado o en proceso de implantación.

Gestión de la formación

La gestión de la formación en Vincci Hoteles es uno de los pilares básicos de la mejora continua de nuestros profesionales. Cada año analizamos las necesidades formativas de nuestros empleados y ofrecemos formaciones troncales y específicas para cada área de desarrollo. Apostamos por la calidad en el servicio a nuestros clientes y eso sólo se consigue con el reciclaje continuo y la adquisición de nuevos conocimientos por parte de nuestros empleados.

Los diferentes indicadores han disminuido en 2012 respecto a 2011, ello es debido a que la inversión en formación se han concentrado en el apoyo al aumento de ventas del Departamento Comercial y Front Desk de la cadena desarrollando cursos en materia de venta efectiva, crossselling y upselling.

Es importante destacar las horas dedicadas en formación al cambio de PMS a nivel cadena con acciones formativas en todos los hoteles y departamentos lo que supone una inversión a largo plazo para un correcto manejo del sistema y un aprovechamiento 100% efectivo de sus funcionalidades.



405
alumnos

2300
horas impartidas

44
temática

Programa de prácticas

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

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

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

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

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

La experiencia que adquieren nuestros colaboradores en Vincci Hoteles es una de las piezas esenciales de la gestión de recursos humanos. De ahí que

los planes de carrera y la promoción interna sean fundamentales para retener el talento y propiciar nuestra mejora continua.

El programa Vincci&Go, los planes de formación y la gestión de prácticas potencian el ascenso y la cobertura de vacantes con personas que ya forman parte de la organización. Estudiantes en prácticas o empleados de puestos base son personas potenciales para ocupar puestos de mayor responsabilidad en el futuro.

Propiciar el desarrollo profesional para que cada persona pueda participar en la Experiencia Vincci.

Universidades y escuelas colaboradoras



Plan de Igualdad

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

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

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

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

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

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

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

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

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

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

1

SELECCIÓN, PROMOCION Y DESARROLLO PROFESIONAL

Con el objetivo de asegurar una presencia equilibrada de mujeres y hombres en la Organización, el principio de igualdad de trato y de oportunidades entre hombres y mujeres se garantizará en todo momento en el acceso al empleo y en la promoción profesional.

2

FORMACIÓN

La empresa promoverá la realización de acciones formativas que faciliten por igual el desarrollo de habilidades y competencias, sin distinción de género.

4

MEDIDAS ESPECÍFICAS EN PREVENCIÓN DEL ACOSO SEXUAL

La Empresa y las Representaciones Sindicales manifiestan su rotundo rechazo ante cualquier comportamiento indeseado de carácter o connotación sexual, comprometiéndose a colaborar eficazmente y de buena fe para prevenir, detectar, corregir y sancionar este tipo de conductas.

A estos efectos, la empresa elaboró, junto con los representantes de los trabajadores, un protocolo a seguir, en caso de que se diera dentro de un centro de trabajo, algún caso de acoso por razón de sexo.

5

EVALUACIÓN Y SEGUIMIENTO DE LAS ACCIONES

Con el objeto de realizar un seguimiento del cumplimiento y desarrollo del Plan de Igualdad, se ha creado una Comisión de Seguimiento constituida por la Dirección de la Empresa y un miembro de cada una de las Representaciones Sindicales firmantes, que se reúne al menos anualmente o a petición de cualquiera de las partes.

Código Ético

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

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

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

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

“
Somos lo que hacemos día tras día, de modo que la excelencia no es un acto, sino un hábito.

”
Aristóteles

Prevención de Riesgos Laborales

En Vincci Hoteles tenemos en cuenta que la gestión de la Prevención de Riesgos Laborales debe entenderse al mismo nivel que cualquier otra actividad de la Compañía.

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



POLÍTICA CORPORATIVA EN MATERIA DE SEGURIDAD Y SALUD:

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

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

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

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

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

- » Evitar los riesgos.
- » Evaluar los riesgos que no hayan podido evitarse.
- » Formar a todos los trabajadores en materia preventiva, mediante una formación inicial y otra continua.
- » Combatir los riesgos en el origen de los mismos.
- » Adaptar el trabajo a la persona, atendiendo a las condiciones psicofísicas de ésta.
- » Tener en cuenta la evolución de la técnica.

- » Sustituir lo peligroso por lo que entrañe poco o ningún peligro.
- » Adoptar medidas que antepongan la protección colectiva a la individual.
- » Dar la información y la formación necesaria (mediante un Plan de capacitación) y suficiente a todos los trabajadores.

2

PLAN DE PREVENCIÓN DE RIESGOS LABORALES:

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

3

CONSTITUCIÓN DEL SERVICIO DE PREVENCIÓN MANCOMUNADO:

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

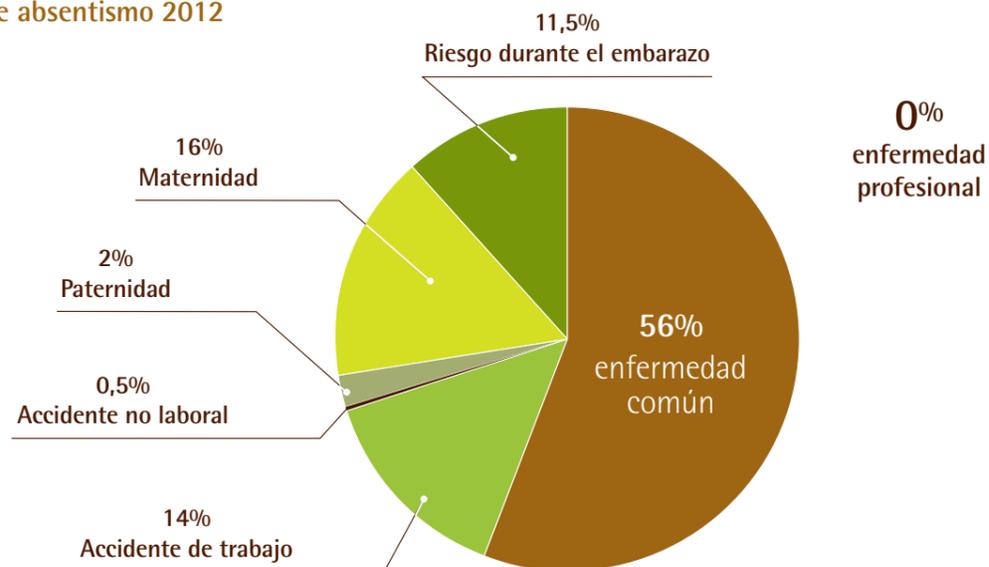
4

TASA DE ABSENTISMO:

La tasa de absentismo, es decir, la comparación entre la jornada efectiva que tendrían que realizar los trabajadores frente a la realizada, ha sido de 3,75% en 2012 un ligero descenso con respecto al año anterior que fue 4,19%.

Las principales causas de absentismo fue principalmente la enfermedad común (56%) seguido de la maternidad (16%) y accidente de trabajo (14%).

Causa de absentismo 2012



5

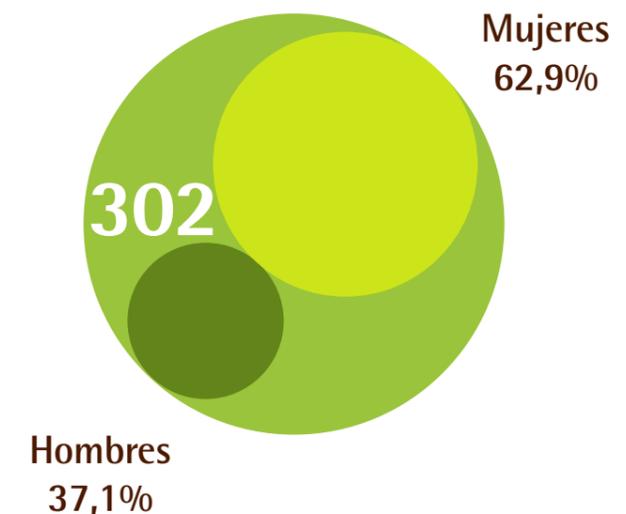
EXÁMENES DE SALUD:

Anualmente, se realizan exámenes para conocer el estado de salud de los trabajadores de la empresa, detectar problemas de salud desconocidos hasta el momento, detectar la influencia que los riesgos presentes en el puesto de trabajo tienen sobre al salud de los trabajadores y poder proponer medidas efectivas de conservación de la misma.

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

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

Numero de exámenes de salud 2012



Cooperación social

En Vincci Hoteles colaboramos con diferentes iniciativas de índole social a través de programas de largo plazo con asociaciones que comparten nuestra misión y que actúan en la comunidad local donde se ubican nuestros establecimientos.

Controlamos y revisamos el impacto social de nuestras acciones y tratamos de involucrar, mediante participación voluntaria, a nuestros empleados.

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.

Tratamos de buscar proyectos locales donde involucrar nuestros esfuerzos así como proyectos a nivel cadena pudiendo desarrollarse en todas nuestras localizaciones geográficas.

Un ejemplo de ello es nuestra colaboración en Tenerife con la Fundación Canaria para la Formación Integral e Inserción Socio Laboral Ataretaco. Dicha fundación es una entidad sin ánimo de lucro dedicada desde 1985 a la inserción y formación socio laboral de colectivos en situación de exclusión económica y social, incidiendo en la prevención de las mismas. Con el fin de apoyar dicha actividad, desde hace varios años han tramitado su autorización para la recogida, transporte y almacenamiento de residuos a través de la Consejería de Medio Ambiente del Gobierno de Canarias. Nuestros tres hoteles de Tenerife trabajan con ellos en materia de residuos, realizando además jornadas de sensibilización para el personal de los centros.

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

Compromiso con nuestros clientes

Vincci Hoteles tiene un compromiso con la calidad de su servicio. Lograrlo supone un reto permanente y una dedicación por parte de todos ya que engloba a todos y cada uno de los procesos que se desarrollan en nuestra organización. Tiene que ser parte del compromiso individual el orientar nuestros esfuerzos a este objetivo.

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

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

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

Auditorias anuales

Anualmente nuestros hoteles pasan auditorías, interna y externamente, en materia de Calidad, Seguridad Alimentaria y Medio Ambiente para garantizar el cumplimiento de los requisitos tanto de la Compañía

como legales que apliquen. Se revisan todas las áreas relacionadas con el Sistema, los protocolos implantados, la higiene, las buenas prácticas en el puesto de trabajo así como los diferentes aspectos medioambientales regulados por la legislación vigente. De las auditorías internas realizadas en todos los hoteles en certificación, se encontraron una media de 3/4 no conformidades por hotel y 3/4 observaciones. Están en su gran mayoría ya resueltas y las observaciones incluidas como mejoras.

Controles de sanidad e higiene

Conocemos y aplicamos las técnicas necesarias para controlar y eliminar los factores que pueden suponer un riesgo para la salud de nuestros clientes y empleados. La higiene en las operaciones desde la llegada de la materia prima hasta el consumo del producto acabado son claves. Las zonas de almacenamiento, manipulación y exposición son evaluadas periódicamente para evitar cualquier tipo de contaminación. Realizamos análisis de la calidad del agua, control de proveedores, correcto etiquetado, trazabilidad y control de plagas abriendo las incidencias que se detecten y disponiendo medidas correctoras y/o preventivas según cada caso. De acuerdo a los resultados de nuestras auditorías internas en materia de APPCC (Análisis de Peligros y Puntos de Control Crítico) nuestros hoteles cuentan con una puntuación media de 89/100. Ello supone una subida de 0,7 respecto al año anterior (88,3/100). Siguiendo el histórico podemos comprobar que nunca se ha bajado de 88/100 en los últimos 4 años.

Limpieza

Mantenimiento, higiene personal, limpieza y desinfección de las instalaciones siguiendo escrupulosamente el Plan de Limpieza establecido en cada centro. Revisiones de la maquinaria y utensilios de trabajo, superficies y cámaras nos aseguran la inocuidad de los alimentos.

Sistema de escucha al cliente

1

QUEJAS, SUGERENCIAS, RECLAMACIONES

Con nuestro sistema de escucha al cliente damos respuesta a todo comentario, queja, sugerencia o reclamación que se nos transmite. El cliente puede realizarlo directamente en el hotel durante su estancia, de vuelta en casa y contactando con el Departamento de Calidad de nuestras Oficinas Centrales. En este último caso, a fin de poder dar la contestación más precisa, se contacta con el hotel/departamento afectado. Un compromiso que no se concentra solo en el Área de Calidad sino que incluye la responsabilidad de todos los departamentos para adaptar y convertir esa aportación en un recurso de mejora.

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

- » Identificar los aspectos de nuestro servicio que, a juicio de sus destinatarios -nuestros clientes-, necesitan ser mejorados.
- » Favorecer la comunicación con nuestros clientes y su participación activa en la mejora continua de nuestro producto.
- » Incrementar la confianza y transparencia en nuestras relaciones con el huésped.

2

CANALES SOCIALES

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

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

Las Redes son un canal con el que se logra la interacción con el cliente haciéndoles partícipes de la vida del Grupo. Ideas y propuestas de las que tomamos nota e incluso implantamos como, por ejemplo, el nombre de nuestro futuro hotel en Barcelona: el Vincci Gala. Con la participación de nuestros seguidores en Facebook (concurso #No Name, No Game) recabamos más de 270 ideas divertidas, innovadoras y frescas. Gala se inspira en la mujer del genial Salvador Dalí, musa del artista, una mujer con encanto, enigmática que sin duda es un referente perfecto para nuestro nuevo hotel en la Ciudad Condal.

3

HERRAMIENTA PARA ANALIZAR COMENTARIOS Y REPUTACIÓN ONLINE

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

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

4

ENCUESTA CORPORATIVA DE SATISFACCIÓN ONLINE Y CUESTIONARIO PAPEL

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

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

5

AUDITORIAS

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

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

Los 3 aspectos con mejores puntuaciones para nuestros clientes, tanto en 2011 como en 2012, son 3 elementos clave para un hotel: Recepción / Limpieza / Ubicación

El 42% de nuestros hoteles tiene un índice de reputación online superior a sus competidores directos.

Se han mejorado los índices de satisfacción de clientes si bien hemos bajado el número de cuestionarios recogidos vía email debido al cambio de PMS y tiempo de integración entre herramientas.

Durante el año 2012, el ítem <relación calidad/precio> es el menos valorado mientras que, en la mayoría de los meses, el ítem <limpieza> es el más valorado. Se mantiene el índice de 9,2 para la pregunta <recomendaría el hotel>. Es destacable el cambio favorable en el ítem <estado de las instalaciones> ya que pasa de ser el menos valorado en 2011 a una subida de prácticamente 1 punto en cada mes del año. Por el contrario, se nota el importante descenso del ítem <relación calidad/precio> al sufrir una bajada mensual respecto al año anterior.

A este respecto, el objetivo para 2013 será el incrementar el número de cuestionarios recogidos incentivando la participación del cliente, por ejemplo, recordando su envío al realizar el check-out e implementando nuevas modalidades de recogida mediante códigos QR.

| | 2011 | 2012 |
|--|-----------|-----------|
| N. de encuestas de satisfacción recibidas | 17.993 | 18.386 |
| Fans en Facebook | 4.911 | 7.222 |
| Seguidores en Twitter | 1.305 | 2.435 |
| Visitas a la web corporativa | 2.307.955 | 2.296.032 |
| Visitantes únicos a la web corporativa | 1.570.455 | 1.583.511 |
| Índice de satisfacción general de clientes | 7,4 | 8,1 |
| Índice de satisfacción de clientes online | 82,0 | 82,7 |
| Opiniones reputación online | 16.434 | 19.470 |
| Menciones reputación online | 20.973 | 28.013 |
| Recomendaría el hotel? | 9,2 | 9,2 |



7.222
Fans en Facebook

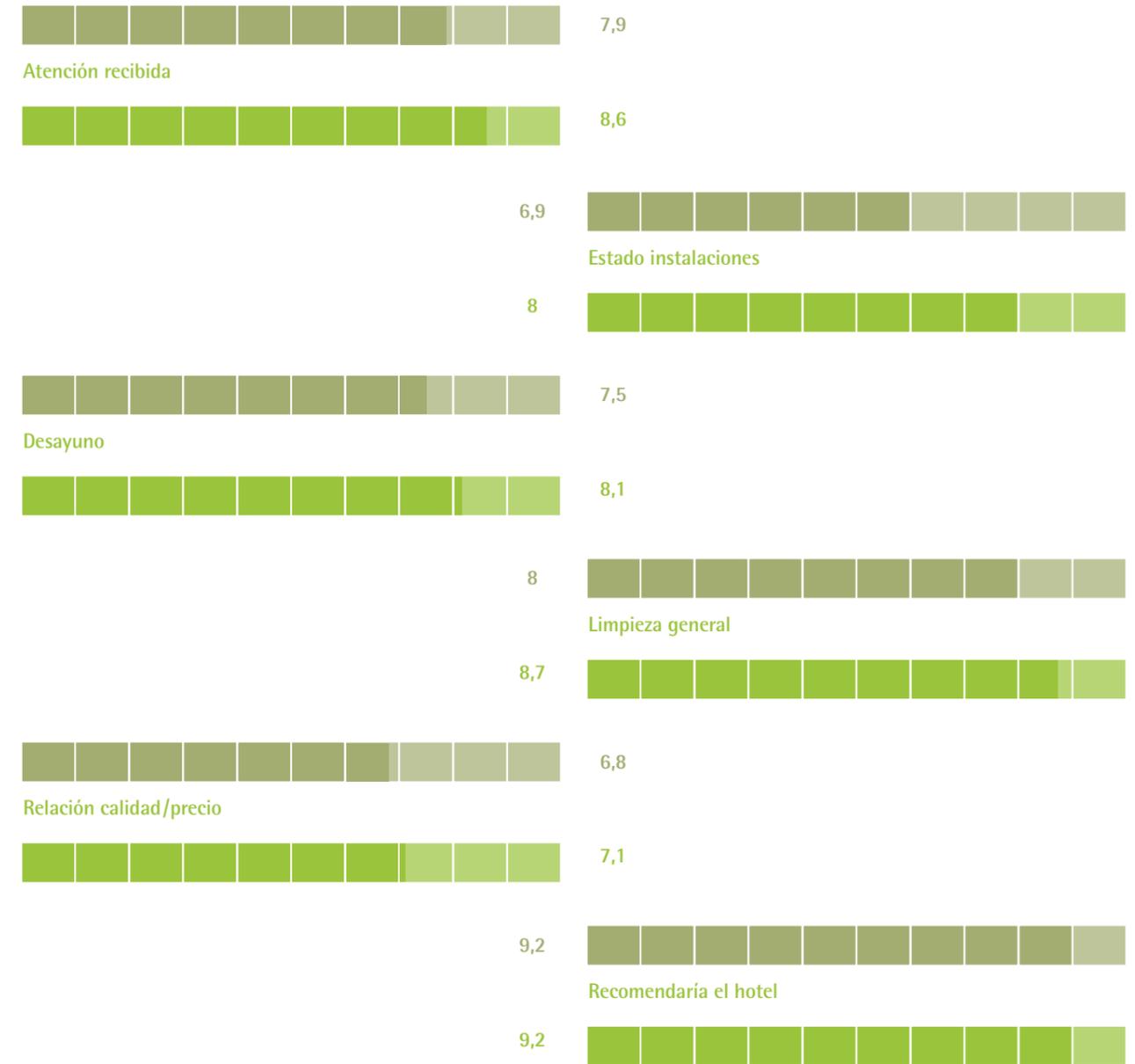
2.296.032
Visitas a la web

82,7%
Índice de satisfacción de clientes online



Encuesta corporativa

■ 2011
■ 2012



Cambio PMS

Uno de los retos que se plantearon para el año 2012 fue el cambio del Property Management System (PMS) de nuestra compañía.

Este cambio nos ofrece la máxima calidad en la información que gestionamos, mejora y simplifica los procesos de trabajo en nuestras operaciones diarias lo cual permite ofrecer la máxima eficacia en nuestro servicio al cliente.

Los módulos del sistema para la Central de Reservas, Web Booking, Front Office, Sales & Marketing, Conference & Banqueting y RA (Reservations Assistant) para Spas integran la información del cliente en una sola base de datos logrando una mejora en la funcionalidad y operatividad para cada departamento. Asimismo, aumenta la seguridad de los datos y la continuidad del servicio.

Un cambio excelente para los restaurantes de nuestros hoteles, el interface con el Front Office garantiza un servicio de calidad y una gestión precisa de las cuentas y de los cargos contra la habitación del cliente.



Objetivos y Programa de Gestión

Todos los hoteles en certificación tienen definidos e implantados distintos objetivos por departamentos, que se han cumplido en gran medida. Para este próximo año nos proponemos llevar un solo cuadro de mando para los objetivos de forma que sea más fácil sacar porcentajes globales de cumplimiento de los objetivos propuestos y su evolución en el tiempo.

En cuanto a los objetivos a nivel cadena se propusieron 16 de los cuales se han cumplido 4. Otros 5 están en proceso pero sin terminar y 7 no se han conseguido, algunos de los cuales se han pasado como nuevos objetivos para 2013.

Los objetivos que si se han cumplido han sido:



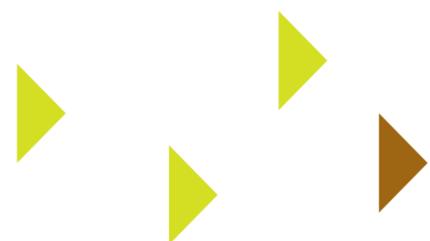
Objetivos para 2013

En los objetivos programados para 2013 se encuentran objetivos tanto en materia medioambiental como de calidad. Algunos conllevan el trabajo conjunto con otros departamentos como Recursos Humanos, Marketing o Sistemas.

Se resumen en las siguientes áreas:

- 1 Mejora de la calidad de servicio**
Aumento de la reputación online de la cadena y estandarización del servicio. Creación de nuevos cuestionarios para medir satisfacción en restaurantes/spa-Nammu/eventos
- 2 Aumentar número de cuestionarios recogidos**
- 3 Mejorar nuestra proyección externa tanto en materia social como medioambiental**
Poner en práctica acciones de comunicación en colaboración con el Departamento de Marketing
- 4 Incrementar la sensibilización del personal con los proyectos anuales**
Formación periódica, transversalidad entre hoteles y departamentos, trabajo en equipo y difusión del Código Ético
- 5 Potenciar comercialmente la certificación**
Dándola a conocer a los principales proveedores, agencias y TT00
- 6 Crear lazos con organizaciones**
locales, nacionales o internacionales vinculadas a la Calidad y/o Medio Ambiente directa o indirectamente
- 7 Revisar la documentación del Sistema de Gestión Ambiental**
Actualizar la documentación e incluir las oportunidades de mejora propuestas en las auditorias
- 8 Mejorar control y medición tanto de las acciones en Central como en los hoteles en materia social y medioambiental**
Crear indicadores relacionados con las acciones, objetivos anuales del sistema y comunicación medioambiental (cuadro de mando común)
- 9 Disminución del consumo de papel**
Se ha evidenciado un aumento paulatino en los últimos años en el consumo de papel y se preparan medidas concretas para su disminución

5 Compromiso ambiental



Trabajo diario para contribuir al desarrollo sostenible de una sociedad en constante evolución. La certificación es un reconocimiento y aval al trabajo realizado por mantener una actitud respetuosa con el Medio.

Responsabilidad ambiental

Es a través de la gestión ambiental donde se elaboran las estrategias por las que nuestra organización puede controlar los impactos que genera en el desarrollo de su actividad. Buscamos el equilibrio entre la conservación del Medio Ambiente y nuestra actividad empresarial.

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

El resultado del control operacional de la gestión ambiental, se centra principalmente en el consumo de recursos y en la generación de residuos, todos ellos como consecuencia de la actividad desarrollada en nuestras instalaciones.



La sostenibilidad en el sector hotelero

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

Nuestro sector y su éxito a largo plazo dependen del uso sostenible de los recursos sobre los que se construye su oferta: naturaleza no esquilada, lugares de interés cultural, tradiciones vivas...

En los últimos años hemos conocido nuevas formas de turismo en auge relacionadas con la naturaleza, la vida salvaje, los nuevos programas en los tradicionales viajes organizados basados en culturas locales, etc.

Las motivaciones y la conducta del consumidor es cada vez más selectiva al elegir el destino, mayor atención a la experiencia y a su calidad, sensibilidad por el Medio Ambiente, cultura tradicional y población local.

Además, se generalizan los Sistemas de Gestión Ambiental, el etiquetado ecológico y los premios ambientales. En Vincci Hoteles, comprometidos con la mejor atención a nuestros clientes, teniendo en cuenta cada detalle y consiguiendo su máxima satisfacción, durante los últimos años hemos fortalecido el trabajo en nuestros sistemas de Calidad y Medio Ambiente. Aunamos la preocupación por superar las expectativas de nuestros clientes con el respeto por el Medio Ambiente.

Política de Calidad y Medio Ambiente

Como elemento estructural de nuestro Sistema de Gestión Ambiental, nuestra Política de Calidad y Medio Ambiente es un elemento clave para su desarrollo. Revisada recientemente, en marzo de 2012, es aprobada desde Dirección General, y dada a conocer al personal de la organización y colaboradores. Incluye un compromiso de mejora continua y de prevención de la contaminación, extendiéndose éste al cumplimiento de la legislación y reglamentación ambiental aplicable. Nace a partir de nuestros valores empresariales

y del compromiso que asumimos con el desarrollo sostenible en su triple sentido: económico, social y medioambiental.

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



Para ello nos comprometemos:

1. Cumplir y superar las exigencias y preferencias de nuestros clientes con un servicio exquisito y personalizado acorde con los gustos más exigentes.
2. Integrar a las personas que forman la plantilla en la vida del grupo, fomentando su creatividad, participación, formación y motivación continua porque la clave del éxito es el capital humano.
3. Contar en cada uno de nuestros hoteles con los avances tecnológicos más modernos y actualizados, mantener nuestras instalaciones en perfecto estado, revisarlas, y renovarlas para así facilitar en todo momento la actividad del cliente y ofrecer un confort extraordinario.
4. Informar a los proveedores y contratistas de los criterios cualitativos y ambientales asumidos por nuestro grupo, promoviendo o exigiendo la utilización de productos y servicios de calidad, respetuosos con el Medio Ambiente.
5. Establecer objetivos y metas periódicamente para promover y asegurar la mejora continua de nuestro comportamiento medioambiental en todo el grupo Vincci..

Sistema de Gestión Calidad y Medio Ambiente

Contamos con un sistema de gestión corporativo basado en la norma ISO 14001 de Gestión Ambiental y Q de Calidad. Este sistema ha sido implantado de forma progresiva en todos y cada uno de los hoteles desde 2008 quedando únicamente el 9% de nuestros centros por certificar con la norma ISO 14001.

Los dos hoteles de nueva apertura en 2012, Vincci BIT y Vincci Albayzín, han comenzado el proceso de implantación del Sistema. Ello va en línea con nuestro objetivo primordial: conseguir la certificación para todos nuestros hoteles en 2013. Es una herramienta cuantitativa y cualitativa, su razón de ser fundamental es la de medir, unificar y monitorizar criterios en nuestra gestión, asegurando el máximo respeto para con el Medio Ambiente.

Como parte de nuestro compromiso con el Medio Ambiente y nuestro Sistema de Gestión Ambiental,

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

De forma progresiva en el marco de nuestras relaciones comerciales queremos ir observando que la gestión ambiental tiene un papel destacable para nuestros proveedores y subcontratas para que, entre todos, podamos dar un impulso significativo al desarrollo sostenible. Por todo ello, solicitamos siempre la mayor colaboración y participación en los procesos implicados para lograr este reto empresarial que Vincci Hoteles se ha marcado.



Manual de Buenas prácticas ambientales

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

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

En líneas generales su fin es ayudar a:

- 1 **Una reducción de los consumos de agua y energía en todos los departamentos.**
- 2 **Disminuir la generación de residuos y facilitar su reciclaje.**
- 3 **Minimizar el efecto ambiental de las emisiones atmosféricas, de los ruidos y vertidos de agua.**
- 4 **Planificar la estrategia y la actividad de la empresa, al introducir como factor de mejora continuada la protección del Medio Ambiente.**
- 5 **Prevenir y controlar aspectos medioambientales antes, durante y después de su generación.**
- 6 **Anticiparnos a las demandas del mercado.**
- 7 **Formar a nuestros trabajadores en la temática ambiental haciendo de ello un medio de comunicación a clientes y proveedores.**
- 8 **Ayuda a cumplir con la legislación y con la implantación en nuestros establecimientos de la norma ISO 14001.**

Estructura del Manual

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

Mantenimiento:

es uno de los departamentos más importantes para una buena gestión ambiental. Gracias a ellos y su función de mantenimiento preventivo, se pueden evitar graves problemas al hotel los cuales derivarían en unos costes elevados y pérdida de eficiencia. Un mantenimiento incorrecto supone un mayor consumo de energía y una disminución de la vida útil de los equipos.

Ejemplos

- » Una calefacción en mal estado consumo del 30% al 50% más de energía.
- » La limpieza asidua y periódica de los filtros de los equipos de aire acondicionado asegura que el consumo energético no se dispare. Cuanto peor esté el estado de los filtros, mayor será su consumo.
- » Controlan el horario de encendido de equipos y adaptan la potencia según la estancia y sus características.

Jardinería y piscinas:

nuestros jardines embellecen nuestras instalaciones. Por su importancia e impacto hemos dado un apartado distinto dentro del Departamento de Mantenimiento. De esta manera, es más sencillo y clara las buenas prácticas para este área.

Ejemplos

- » Los riegos con técnica de goteo o micro aspersión reduce considerablemente el consumo. Regar en horas de baja insolación reduce las pérdidas por evaporación. Al regar en horas de sol, el 30% del agua se evapora.
- » A la hora de plantar, se dará preferencia a las especies autóctonas que demandan menos agua.
- » Siempre que sea posible, utilizar abonos y tratamientos naturales.

Cocina y restaurante:

la buena organización de la cocina es crucial. Incluyendo los almacenes, bodegas y cámaras frigoríficas de conservación.

Ejemplos

- » El aceite de las freidoras debe cubrir la resistencia o elementos calentadores. De lo contrario se pierde hasta un 25% del calor desprendido por éstos.
- » Mantener bien cerradas las puertas de los hornos, pues al abrirlos innecesariamente se pierden entre 25 y 50 grados. Reducir los tiempos de precalentamiento de éstos, ahorra energía.
- » Una cámara frigorífica o un congelador que funciona 5°C por debajo de lo realmente necesario, aumenta en un 25% el consumo de energía.

Compras:

es clave una correcta gestión de las compras en materiales, alimentos, repuestos, equipos, electrodomésticos, químicos... si se aplican buenas prácticas en las decisiones a tomar se generan menos residuos y se disminuyen los costes relacionados con su gestión. Sensibilizamos a nuestros proveedores dándoles a conocer nuestra Política de Calidad y Medio Ambiente.

Ejemplos

- » Llevar una buena rotación de stock, utilizando en primer lugar los productos y materiales más antiguos, permite generar menos residuos al no haber pérdidas por efecto de la caducidad.
- » Se seleccionarán, en lo posible, productos a granel o con envases fabricados con materiales reciclados, biodegradables y/o retornables.
- » Compraremos principalmente papel reciclado, una tonelada de este papel ahorra de dos a tres metros cúbicos de madera lo que equivale a una tala de 10 a 12 árboles.

Pisos:

su revisión diaria de las habitaciones ayuda en las tareas de detección de fugas así como su labor de segregación de residuos y comunicación directa con el cliente.

Ejemplos

- » En lo que se refiere a lavandería, usar siempre que se pueda programas de lavado en frío y a plena carga.
- » Una vez acabadas las tareas de limpieza de las habitaciones, cerciorarse de que todos los grifos están cerrados correctamente. Un grifo goteando una gota al segundo nos haría derrochar alrededor de 800 litros al mes.
- » Utilizar la correcta dosificación de productos de limpieza, seguir sus instrucciones de manejo y conocer los símbolos de peligrosidad y toxicidad. Ello ayudará a su correcta manipulación y posterior segregación.

Recepción y Administración:

Recepción es un departamento en continuo contacto con los clientes. Es, además, la primera imagen que se recibe del hotel y el punto de contacto directo del hotel y sus clientes.

Ejemplos

- » Dentro de un hotel, el departamento que consume más papel es la administración. De ahí la importancia de un mayor uso de papel reciclado, impresión a dos caras, reutilización de papel e incentivación de la comunicación mediante correo electrónico y facturación electrónica con proveedores.
- » Desenchufar las fuentes de alimentación de los equipos cuando no estén en funcionamiento.
- » A partir de ciertas horas, controlar la iluminación de la recepción y hall del hotel de manera que se evite la iluminación como un mero elemento decorativo.

Siguiendo la línea de una mayor concienciación, durante 2012 elaboramos además un manual específico para las Oficinas Centrales donde, dando datos específicos de las cantidades recicladas y consumos de nuestras oficinas. Tratamos de acercar a los empleados de este centro de trabajo la importancia de su compromiso.

Convertir nuestros residuos en recursos

Uniendo reciclaje con acción social, en Vincci Hoteles, nos hemos propuesto buscar ONGs y fundaciones, con misiones diversas, en las que el reciclaje y/o gestión de residuos sea parte de su financiación. De esta manera, contribuimos a la acción social de esa entidad gestionando de manera responsable nuestros residuos.

Esta medida es positiva también para la concienciación de los empleados a la hora de segregar y comprometerse con la acción. Cuando vemos que nuestros pequeños gestos diarios en el puesto de trabajo contribuyen de manera directa a una labor social con un fin claro, medible y positivo el compromiso se potencia:

Muchas veces los materiales se reutilizan dándoles una segunda vida y contribuyendo a una de las R más importantes REUTILIZAR.

Siempre tratamos de buscar entidades locales a fin de facilitar los desplazamientos, la logística asociada a la gestión del residuo y revertir en el entorno local más cercano a nuestro establecimiento.

En 2012 hemos comenzado con la búsqueda de entidades, valorando su acción social/medioambiental y firmando los acuerdos, siendo en 2013 cuando se ponga en marcha las recogidas a nivel nacional.



Aspectos ambientales

Como consecuencia de nuestra actividad se generan una serie de impactos ambientales que repercuten sobre el Medio Ambiente.

Con la implantación de nuestro Sistema de Gestión Ambiental identificamos aquellos aspectos ambientales y establecemos las acciones pertinentes para actuar sobre ellos y minimizar su impacto.

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

El resultado del control operacional de la gestión ambiental se centra principalmente en el consumo de recursos y en la generación de residuos, todos ellos como consecuencia de la actividad desarrollada en nuestras instalaciones.

ASPECTO AMBIENTAL

Elemento de las actividades, productos o servicios de una organización que puede interactuar con el medio ambiente.

IMPACTO AMBIENTAL

Cualquier cambio en el medio ambiente, sea adverso o beneficioso, como resultado total o parcial de los aspectos ambientales de una organización.

Fuente: Norma UNE-EN ISO 14001:2004

No se han identificado aspectos ambientales en condiciones anormales o de emergencia si bien disponemos de Fichas de Emergencia en las que se explica cómo proceder en el caso de que ocurran:

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

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



Aceite comestible

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

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



Papel

La facturación electrónica ha supuesto la digitalización de la información integrando el software de gestión PMS lo que agiliza la interconexión con nuestros clientes y proveedores. Agiliza la gestión de los procesos de compras, administración y facturación (estadísticas, gestión de existencias, sistemas de conciliación de facturas, soporte integrado de múltiples tipos de transacción, etc).

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





Residuos peligrosos y no peligrosos

Tanto en nuestros hoteles como en las Oficinas Centrales separamos los residuos para su recogida selectiva y facilitando su gestión responsable.

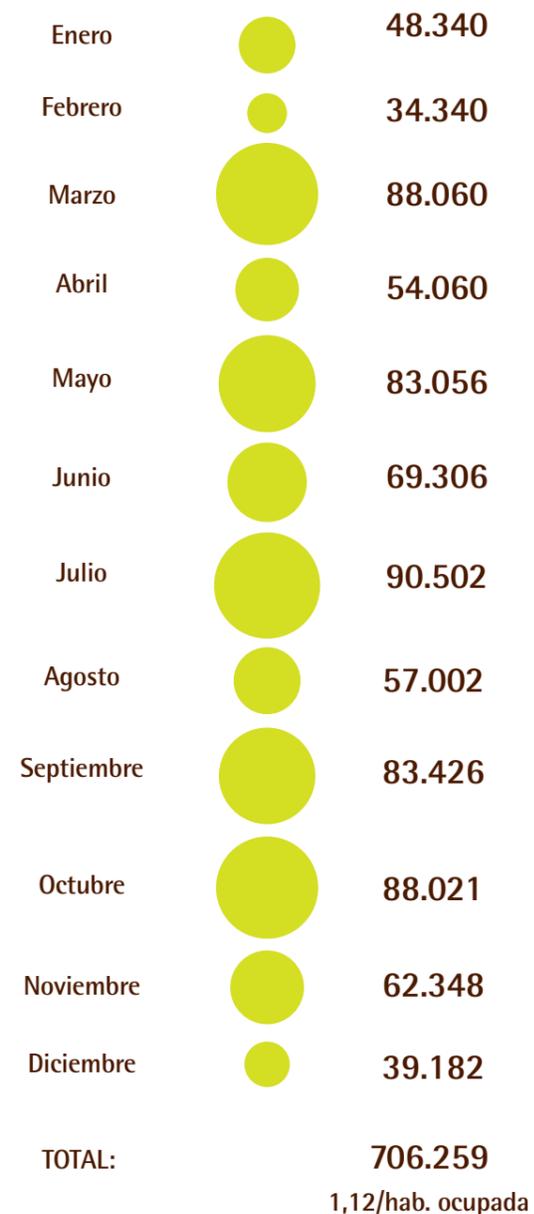
En Vincci Hoteles gestionamos de manera responsable nuestros residuos por lo que disponemos tanto con contratos con empresas autorizadas como recogida municipal para gestionarlos adecuadamente. Optimizamos el proceso y aseguramos la idoneidad del gestor mediante la centralización de los contratos.

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

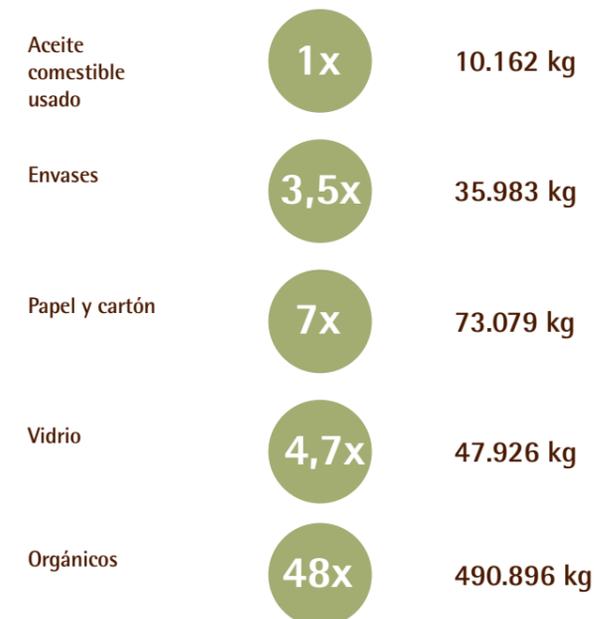
Se ha detectado un consumo excesivo de folios, que se explica en parte por los cambios del sistema informático, no obstante, haremos un seguimiento especial de este recurso.

Asimismo se empezará a controlar también el consumo de amenities por su impacto tanto en productos químicos como por los residuos generados. Buscando el reciclaje total de todos los componentes del residuo, esperamos cerrar la colaboración con entidad social para la recogida y reciclaje de los tapones generados por estos envases.

Consumo de amenities 2012 (Unidades)



Vincci Hoteles* Generación Residuos No Peligrosos (RRNPP) 2012



*Baixa, Buenavista, Capitol, Centrum, Estrella del Mar, Frontaura, La Plantación, Lys, Málaga, Marítimo, Palace, Posada del Patio, Puerto-chico, Rumaykiyya, Salamanca, Soho, SoMa, Vía66



Consumo de recursos: agua, energía, gas, propano

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

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

Nuestro Departamento de Obras y Mantenimiento analiza y mide las necesidades de cada hotel para determinar las medidas a adoptar y su inversión. Un ciclo constante de monitorización, control y ajuste en pro de la mejora continua. Buscamos el control óptimo, más eficiente y sostenible, de nuestras instalaciones y los recursos en ellas empleados. El consumo responsable de recursos naturales es fundamental no sólo por el ahorro de coste sino por su limitación.

Vincci Hoteles* consumos

| | Agua M3/hab | Propano KG/hab | Gas Natural KWH/hab | Electricidad KWH/hab |
|------|-------------|----------------|---------------------|----------------------|
| 2012 | 0,44 | 31,86 | 15,77 | 1,96 |
| 2011 | 0,44 | 31,02 | 13,38 | 1,84 |
| 2010 | 0,43 | 32,37 | 15,45 | 1,92 |
| 2009 | 0,44 | 32,93 | 15,18 | 1,95 |
| 2008 | 0,46 | 34,74 | 16,78 | 1,94 |

*Aleysa, Baixa, Bit (desde el mes de abril), Buenavista, Capitol, Centrum, Estrella del Mar, Frontaura, Granada, La Plantación, Lys, Málaga, Marítimo, Palace, Posada del Patio, Puertochico, Rumaykiyya, Salamanca, Soho, SoMa, Vía66

Hemos establecido como causa del aumento en los consumos de electricidad, gas y propano nuestro compromiso con el estricto cumplimiento de los requerimientos del Real Decreto 865/2003, de 4 de julio, por el que se establecen los criterios higiénico-sanitarios para la prevención y control de la legionelosis.

La legionella crece en agua a temperaturas comprendidas entre 20 °C y 50 °C, con un desarrollo óptimo entre 35 °C y 45 °C. Por debajo de los 20 °C permanece latente, sin multiplicarse, y no sobrevive por encima de los 60 °C.



Placas solares Aprovechar eficaz y racionalmente las fuentes renovables que nos ofrece la naturaleza

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

Una fuente de energía con ventajas para la calidad del aire, suelo, paisaje y mitigación de ruidos:

- » Aire: no requiere ningún tipo de combustión, por lo que no se produce polución ni emisiones de CO2 que favorezcan el efecto invernadero.
- » Suelo: no produce ni contaminantes ni vertidos por lo que no se alteran las características físico químicas del suelo.
- » Paisaje: ofrecen distintas posibilidades de integración en el paisaje por lo que minimiza su impacto visual. Se integra fácilmente en las construcciones nuevas o existentes además, en gran parte de los casos, se pueden integrar en los tejados de las viviendas.
- » Ruidos: absolutamente silencioso, sin contaminación acústica.

+50% de nuestros hoteles cuentan con placas solares en sus instalaciones.



Eficiencia y ahorro energético, Lutron Energía adaptada a las necesidades requeridas optimizando los consumos

DISEÑO CONTROL RENDIMIENTO

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

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

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

27% de nuestros hoteles cuentan el sistema Lutron.



Emisiones

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

Las emisiones producidas por las calderas son altamente contaminantes por lo que, a favor de una correcta gestión de dichas emisiones, se deben realizar labores de mantenimiento. Una caldera mal ajustada puede generar un sobre consumo del 15%. La revisión de los equipos de aire acondicionado y refrigeración (cámaras frigoríficas, neveras, etc.) evitan emisiones a la atmósfera de los gases CFC (gases refrigerantes) cuya liberación destruye la capa de ozono.



Ruido

Un aspecto a tener en cuenta ya que incide en la calidad de vida y además puede provocar efectos nocivos sobre la salud. En Vincci Hoteles controlamos el ruido de nuestras instalaciones con una comprobación periódica del correcto funcionamiento de las máquinas. También prestamos especial atención a los equipos que producen vibraciones.



Vertidos

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

En Vincci Hoteles trabajamos con productos de limpieza biodegradables, estas características a través de bacterias presentes en la naturaleza convierte a estos productos en menos complejos y fácilmente asimilables.

Una solución segura y saludable que además genera, una vez terminada su utilización, menos envases contaminados pudiéndose segregar con los envases comunes.

Además, solicitamos a nuestro proveedor los productos en grandes cantidades lo que reduce la producción de envases contaminados. Contamos con un sistema de dosificación que nos permite, simplemente pulsando un botón, conseguir la proporción deseada de producto. De esta manera, evitamos al usuario todo contacto químico, haciendo un manejo seguro y sin riesgos.

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

Revisión cumplimiento legislación

Al menos dos veces al año se hace una revisión del cumplimiento de los requisitos legales aplicables a nuestros centros en función de la normativa local, autonómica, nacional y europea que les afecta. Este proceso sirve para cotejar que se siguen cumpliendo los requisitos identificados anteriormente y que se tiene en cuenta la nueva legislación que se promulga.

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

Objetivos medioambientales

El éxito de nuestro Sistema de Gestión Ambiental depende del compromiso en todos los niveles y funciones de la organización.

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

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



Os damos a conocer algunos de los objetivos propuestos:

A nivel cadena

- 1 Mejorar nuestra comunicación externa e interna en materia social y medioambiental
- 2 Comunicar más, comunicar mejor
- 3 Ahorro de papel
- 4 Más eficientes con menos papel
- 5 Incrementar la sensibilización del personal con los proyectos
- 6 Informar para sensibilizar, concienciar para ser responsables

Por hotel

- 1 Optimizar consumos y reducir residuos para disminuir nuestro impacto ambiental:
Medir para mejorar, la objetividad de lo cuantitativo.
 - » Estrella del Mar
Disminuir el consumo de luz respecto al año 2012 en un 3%
 - » Capitol
Cambiar un 10% de los tubos fluorescentes de los números de habitación por tubos led
 - » Cambio de iluminarias incandescentes por bajos consumos y led en la recepción con la consiguiente reducción de residuos peligrosos y ahorro energético
 - » Lys
Reducción en un 5% de baterías
Reducción en un 5% de RAEES
Reducción en un 5% de tóneres
 - » Marítimo
Disminuir el consumo de gas respecto al año 2012 en un 2%
 - » Baixa
Disminuir el consumo de agua respecto al año 2012 en un 3%

- 2 Eficiencia, control y seguridad:
Programación de mantenimiento y revisiones de seguridad, control de averías e incidencias para ofrecer unas instalaciones en estado óptimo de conservación
 - » Vía66
No superar el 2% de habitaciones bloqueadas por avería respecto a las habitaciones disponibles
- 3 Un litro vale por mil:
Un litro de aceite usado contamina hasta 1000 litros de agua. Con el aceite que se recoge en nuestros hoteles generamos biodiésel, una alternativa a los combustibles fósiles.
 - » Posada del Patio
Aumentar un 5% el aceite reciclado respecto al año 2012

- 4 Invertir en nuestro capital humano:
Aumentar la formación de nuestro equipo, reforzar su motivación y contribuir a su integración
 - » La Plantación del Sur
Aumentar en dos horas por empleado la formación anual
- 5 Segregar bien para reciclar mejor:
Contribuir al esfuerzo conjunto que asegura el reciclaje de la manera más eficaz y sostenible.
 - » La Plantación del Sur
Disminuir en un 10% la rotura de envases retornables
 - » Buenavista
Concienciar a nuestro equipo sobre la importancia del reciclaje

