

VINCCI

HOTELES

MEMORIA DE SOSTENIBILIDAD 2014

1 NUESTRO
ENFOQUE.....5

2 ECONOMÍA
BUEN GOBIERNO.....28

3 CERTIFICACIÓN
ISO 14001.....34

4 COMPROMISO
SOCIAL.....48



5 | COMPROMISO
EMPLEADOS.....68

6 | CONCIENCIA
AMBIETAL.....92

7 | COMPROMISO
CLIENTES.....114



1

NUESTRO ENFOQUE



ÍNDICE

1.1- Mensaje Consejero Delegado.....	7
1.2- Acerca de esta Memoria de Sostenibilidad.....	9
1.3-PrincipioGRI.....	10
1.4-¿Por qué es importante nuestra Memoria?.....	11
1.5- Quiénes somos.....	12
1.5.1.- Historia de la cadena.....	13
1.5.2.- Misión, Visión, Valores.....	14
1.5.3.- Organigrama de la Empresa Corporativo.....	16
1.5.4.- Apertura de Hoteles por año.....	18
1.5.5.- Modelos de Gestión.....	20
1.5.6.- Nuestro Producto: Hoteles y Spa.....	20
1.5.7.- Los tres pilares de nuestra estrategia.....	22
1.6- Plan Director RSC.....	23
1.7- Vincci Hoteles en Cifras.....	24
1.8- Logros y Retos.....	26



1.1 MENSAJE DEL CONSEJERO DELEGADO



“

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

Trabajamos en la elaboración de un Plan Director de RSC 2016-2018, en el que se desea vincular la misión y visión de Vincci Hoteles con nuestras prioridades en compromiso con la mejora continua, la optimización de recursos, el control de consumos, la reducción y gestión de nuestros residuos, así como el respeto y la protección de nuestro entorno cultural y social.

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

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

En un año que ha exigido el mayor de los esfuerzos de todo nuestro equipo, los 1855 profesionales que forman esta cadena han dado lo mejor de sí para ofrecer la mayor experiencia a nuestros clientes, que forman la base de nuestro negocio.

Gracias a su esfuerzo y labor, desde Vincci Hoteles podemos mantener todos nuestros compromisos presentes y seguir planteando retos para el futuro.

Aunque en la situación económica en la que nos encontramos comienza a dar pequeños ápices de mejora, todavía nos hayamos en un entorno complicado, desde Vincci Hoteles intentamos seguir creciendo mientras continuamos fortaleciendo nuestra estructura financiera.

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

Debemos actuar de forma sostenible para una ofrecer una experiencia memorable a nuestros clientes además de trabajar por la seguridad en nuestros puestos de trabajo y adquirir compromisos con nuestra sociedad.

Estamos orgullosos de colaborar con organizaciones sociales que realizan una tarea ejemplar localizadas en toda España.

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

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

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

”

1.2 ACERCA DE ESTA MEMORIA DE SOSTENIBILIDAD



De acuerdo a nuestro compromiso con el desarrollo sostenible, presentamos nuestra cuarta Memoria de Sostenibilidad.

Esta memoria transmite 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 es por este motivo principal por el que consideramos de vital importancia recopilar todo nuestro desempeño, a fin de ofrecer una comunicación detallada de todas estas acciones realizadas durante este 2014.

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

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

El informe ha sido elaborado de acuerdo a la Guía de Global Reporting Initiative (GRI) según la versión G4, un marco estándar para que las organizaciones informen sobre su desempeño. Con ello se presenta una descripción equilibrada y razonable de la actuación económica, social y medioambiental de nuestra compañía.

La fecha de la memoria anterior más reciente es octubre de 2014, correspondiente al ejercicio 2013. El ciclo de presentación de memorias es de carácter anual.

Toda la información publicada procede de las cuentas anuales y de los diferentes registros contables y de gestión. En el caso de realizarse algún tipo de estimación, ésta se calcula sobre bases adecuadas indicándose convenientemente.

Asimismo, con el fin de poder comparar la información con nuestra anterior Memoria hemos procurado no realizar cambios sustanciales en la estructura de la misma, pero sí dotarla de más contenido e indicadores.

Esta Memoria de Sostenibilidad 2014 puede descargarse en la siguiente dirección de Internet:

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

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

Vincci Hoteles S.A

**C/ Anabel Segura, 11 Edif A Bajo
Centro de Negocios Albatros
28108 Arroyo de la Vega (Alcobendas)
En Madrid, Noviembre 2014**



1.3 PRINCIPIOS GRI

"En Vinci Hoteles aplicamos los principios definidos por la organización internacional Global Reporting Initiative (GRI) en su versión más actualizada, G4, como método para definir nuestro contenido y garantizar la calidad de la información recogida en este informe. Éstos principios son el equilibrio, la comparabilidad, la precisión, la periodicidad, la claridad y la fiabilidad"

1.4 ¿POR QUÉ ES IMPORTANTE NUESTRA MEMORIA?



FACILITA LA OBTENCIÓN DE DATOS

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



FAVORECE LA COMUNICACIÓN INTERNA

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



MEJORA LAS RELACIONES CON LAS PARTES INTERESADAS

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



DETECTA RIESGOS FUTUROS

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



MANTIENE CANALES DE COMUNICACIÓN DE CALIDAD

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



DEMUESTRA LA CAPACIDAD DE ADAPTARNOS A LAS EXIGENCIAS DEL MERCADO

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



1.5 QUIÉNES SOMOS



1.5.1 HISTORIA DE LA CADENA

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

El proyecto nace de la mano de Rufino Calero, una figura perteneciente 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 más de 50 años de experiencia en el sector, y por supuesto con sus hijos y algunos miembros del equipo directivo de la antigua empresa que regentaba, un equipo que ya había demostrado su capacidad para poner en pie grandes proyectos hoteleros.

Fruto de esta combinación, a principios de 2001, se presenta Vincci Hoteles, un grupo hotelero con una clara estrategia diferenciadora que le ha permitido tener un crecimiento continuado y con numerosos proyectos de futuro.

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, tanto en España (donde se encuentra la mayor parte de sus hoteles) como en Túnez, donde cuenta con 8 hoteles de cinco y cuatro estrellas; y en Portugal, donde cuenta con un establecimiento de cuatro estrellas, en Lisboa.

Vincci Hoteles se inspira fundamentalmente en dos principios: hacer realidad aquello que todos pensamos -como clientes- que un hotel debe ofrecer, e integrar a las personas que forman su plantilla en la vida del grupo, fomentando su creatividad y su participación, porque la clave del éxito es el capital humano.



1.5.2 MISIÓN, VISION Y VALORES

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.

VISION

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.

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.





- ✔ 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.
- ✔ 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.
- ✔ 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.
- ✔ 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.
- ✔ 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.
- ✔ 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.
- ✔ 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.



1.5.3 ORGANIGRAMA CORPORATIVO



PRESIDENTE
D. Rufino Calero



DIRECTOR GENERAL
D. Carlos Calero



DIRECTOR ZONA SUR Y PORTUGAL
D. Rafael Calero



DIRECTOR ZONA NORTE Y TÚNEZ
D. Miguel Ángel Calero





**DIR. ADMINISTRADOR
y FINANZAS**
D. José Luis Aldea



DIR. DE OBRAS
D. Miguel Guerrero



DIR. COMPRAS
D. Antonio Girón



**DIR. CALIDAD Y
MEDIO AMBIENTE**
D. César Pérez



DIR. SISTEMAS
D. Pablo Muñoz



DIR. EXPANSIÓN
D. Enrique López



DIR. COMERCIAL
D. Pedro Marín



DIR. REVENUE
Dña. Amaya Lacambra



**DIR. ASESORÍA
JURÍDICA**
Dña. Estrella Marugán



DIR. RRHH
D. Marcos Valera



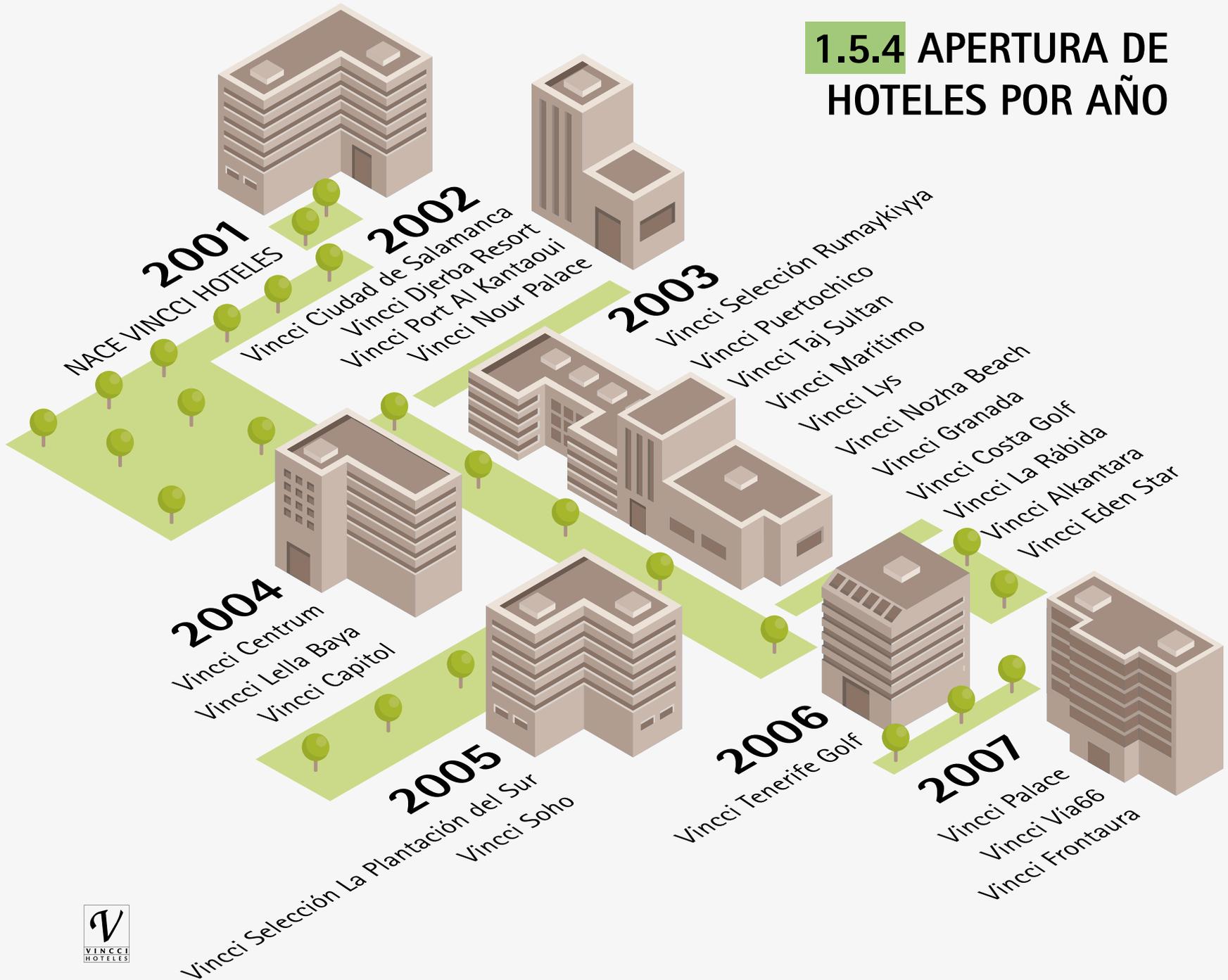
**DIR. MARKETING Y
COMUNICACIÓN**
Dña. Aixa Rodríguez del Alisal

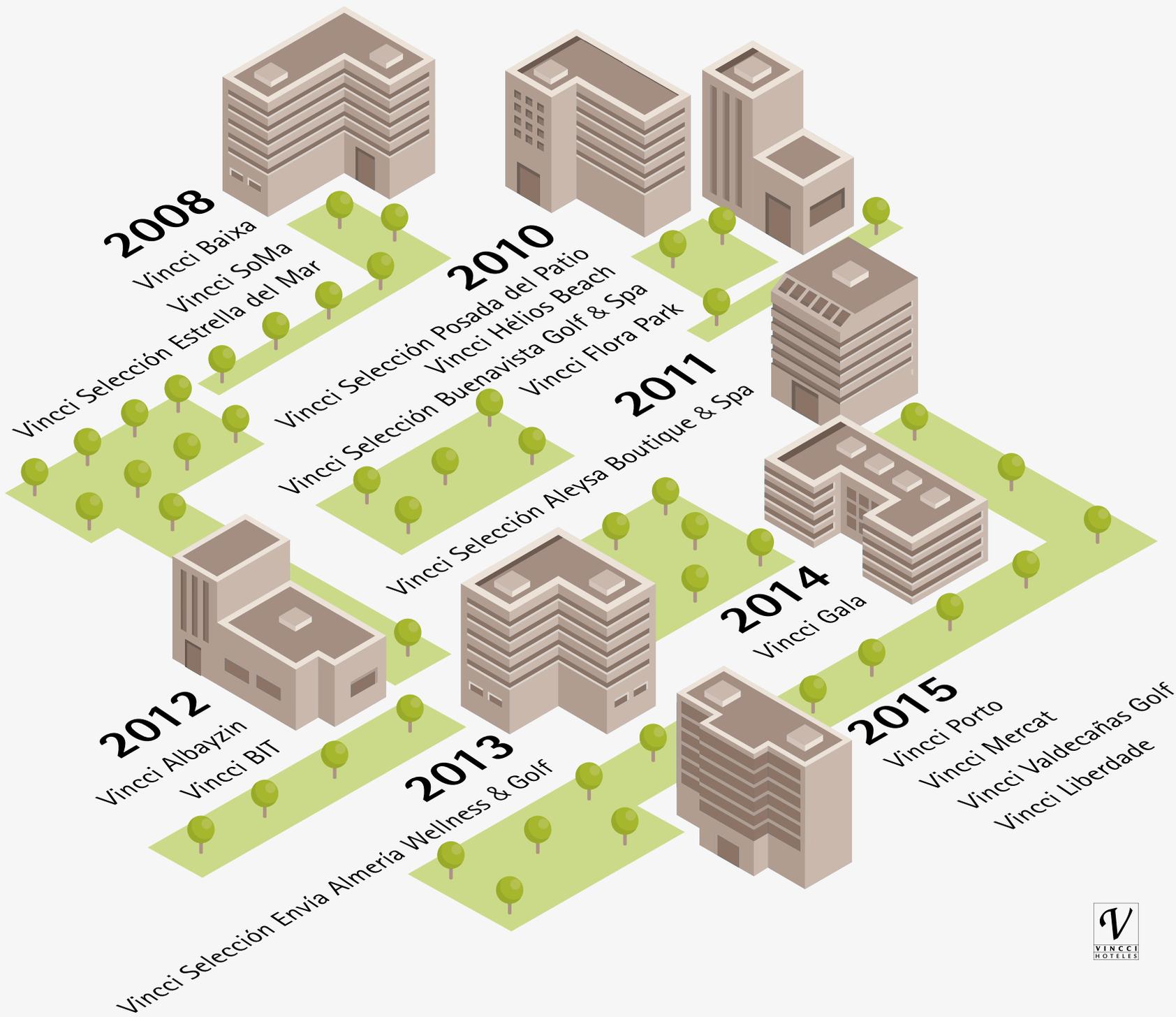


DIR. F&B
Dña. Silvia Aguilar



1.5.4 APERTURA DE HOTELES POR AÑO





1.5.5 MODELOS DE GESTIÓN HOTELERA



PROPIEDAD

Vincci Hoteles es la propietaria del establecimiento soportando el riesgo empresarial y asumiendo tanto costes como beneficios de la actividad.



ALQUILER

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



GESTIÓN

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



1.5.6 NUESTRO PRODUCTO: HOTELES Y SPAS

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

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

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

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 puede practicar golf.

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

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

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

LOS CENTROS TERMALES NAMMU ÁREAS SPA

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

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



1.5.7 LOS TRES PILARES DE NUESTRA ESTRATEGIA



CALIDAD

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 y en un pilar fundamental para lograr la mayor satisfacción de nuestros clientes.

Cumplir e incluso superar las expectativas de los clientes que nos visitan es nuestro mayor reto.



UBICACIONES EXCELENTES

Entre las ventajas competitivas de nuestros hoteles, contamos con que estos 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.



INSTALACIONES NUEVAS

Todos los establecimientos de la cadena se encuentran englobados en las categorías de cuatro y cinco estrellas, con lo que se pretende posicionar los 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.

Los edificios que son susceptibles de pertenecer a nuestra cadena, son mayoritariamente de nueva construcción o son sometidos a profundas reformas para asegurar máximos niveles de calidad y servicios.

1.6 PLAN DIRECTOR RSC

El vigente Plan Director de RSC corresponde al periodo 2016 – 2018, siendo el alcance de este plan a todos los establecimientos de la cadena, hoteles y oficinas centrales. Las principales colaboraciones que se prevén y se basan en los tres pilares de la RSC:

Desde el ámbito de lo social, tenemos una participación activa con la asociación privada no gubernamental "Aldeas Infantiles SOS".

A la hora del check-out, comunicamos a todos nuestros clientes la posibilidad de donar 1€ por cada habitación reservada en nuestros hoteles de España y Portugal.

Nuestro compromiso es cerrar el ciclo, que se inicia con la donación por parte de nuestros clientes para mejorar las "aldeas" en origen; continuando con el desarrollo de campañas de formación en nuestros hoteles y ayudando a que las personas puedan desarrollarse profesionalmente; y cerrándolo con la posibilidad de la incorporación a nuestra plantilla a través de la realización de prácticas laborales, adquiriendo una mejor visión, conocimiento y experiencia en el sector de la hostelería.

Desde el ámbito de lo ambiental, estamos estudiando la posibilidad de realizar una colaboración con la organización sin ánimo de lucro "Bosques Sin Fronteras" cuya finalidad es la protección, conservación y divulgación de los árboles y los bosques del planeta.

Esta asociación permite la defensa del ecosistema y por tanto, la del medio ambiente. Planteamiento que encaja a la perfección con las líneas de actuación definidas en nuestra Responsabilidad Social Corporativa y con nuestros valores.

Desde el ámbito de la salud y para la defensa de la misma, estamos estudiando la posibilidad de colaborar con una organización médico – humanitaria conocida que asista a poblaciones con carencias sanitarias, ya que la salud es un derecho mundial y que para nosotros es vital que todos deberíamos tener el derecho de acceso a la misma.

1.7 VINCCI HOTELES EN CIFRAS

32
HOTELES

3
PAÍSES

1.090
EMPLEADOS

5.397
HABITACIONES

1.253.421
DE CLIENTES





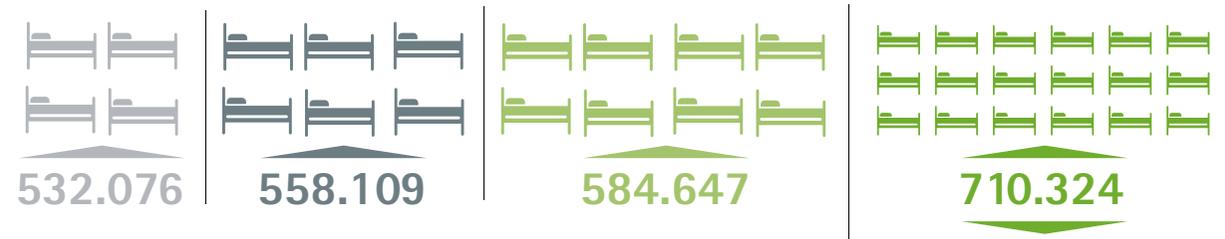
Nº DE CLIENTES ALOJADOS



% DE OCUPACIÓN



Nº DE HABITACIONES OCUPADAS



URBANAS 614.242
VACACIONALES 248.489

▶

TOTAL HABITACIONES OFERTADAS

2014

AL HABITACIONES EN ESPAÑA

AL HABITACIONES FUERA DE ESPAÑA

5.397

3.590

1.807



1.8 LOGROS Y RETOS

LOGROS 2014



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



Publicación primera Política RSC de la compañía



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



Lanzamiento microsite corporativo: Vinci Sostenibles & Responsables

RETOS 2015



Elaboración y desarrollo de nuestro Plan Director RSC Corporativo



Elaboración encuesta específica para Nammu Áreas Spa y para eventos.



Incrementar la respuesta por parte del cliente.



Incrementar el índice de satisfacción clientes: online y offline



Aumentar el grado de implantación de las iniciativas medioambientales y sociales



2 BUEN GOBIERNO





ÍNDICE

2.1-Gestión Responsable.....	30
2.2-Una cadena consolidada con una clara apuesta por el futuro.....	32



2.1 GESTIÓN RESPONSABLE

El modelo de buen gobierno de la empresa se hace indispensable a la hora de garantizar el objetivo de gestionar una empresa de manera responsable y acorde con los principios básicos de la sostenibilidad. Además, esta gestión influye directamente en la dimensión económica, la cual va ligada directamente a la estabilidad de sus grupos de interés y de los sistemas económicos a nivel local principalmente, pero también a niveles nacionales e internacionales.

El complicado escenario económico por el que atravesamos estos últimos años, hace necesaria la definición de estrategias que contribuyan a optimizar los recursos con los que disponemos. Momentos de incertidumbre y en constante cambio en nuestro sector que nos hacen trabajar duro para estar a la vanguardia y no perder la línea de crecimiento propuesta.

Las cifras de grupo avalan nuestra proyección en este 2014 y nos auguran prosperidad en los tiempos venideros, por lo que podemos asegurar que el modelo de gestión sostenible que lidera nuestras decisiones sigue dando buenos resultados.

Nuestras cuentas anuales se preparan de acuerdo con los principios y normas de contabilidad general con el fin de mostrar una imagen fiel de las mismas. Cada año son objeto de verificación externa, por Deloitte S.L, dentro de los requisitos previstos en la legislación.

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

Durante este año, Vincci Hoteles ha registrado una ocupación hotelera media anual del 73,72%. Este dato representa un crecimiento de 3,89 puntos, ya que durante 2013 esta ocupación media anual fue del 70,85%. Este dato supone la mejora de la tasa de ocupación por sexto año consecutivo.

Haciendo un breve resumen de nuestro desempeño económico anual, en 2014 Vincci Hoteles ha vuelto a conseguir un aumento en la facturación y GOP (Gross Operating Profit o Beneficio bruto antes de impuestos) así como en el número de habitaciones ocupadas y clientes alojados. Además después de tres años de caída continua del indicador económico RevPAR (ingreso medio por habitación disponible), este 2014 se ha conseguido obtener un repunte positivo del mismo en un 16,42% respecto al año anterior.



FACTURACIÓN TOTAL

2009	55.689.759,9€
2010	59.927.942,9€
2011	66.758.695,8€
2012	65.495.436,9€
2013	80.123.896,6€
2014	89.980.000€

GOP Gross Operating Profit / habitación

2009	7.800,48€
2010	7.348,05€
2011	9.720,47€
2012	7.650,77€
2013	9.959,36€
2014	12.010,37€

RevPAR Neto

2009	50,45€
2010	50,85€
2011	58,18€
2012	54,07€
2013	52,16€
2014	62,41€

HABITACIONES OCUPADAS

2009	467.785
2010	500.272
2011	532.076
2012	558.109
2013	584.647
2014	710.324

PAX

2009	819.000
2010	887.115
2011	948.590
2012	986.487
2013	1.045.224
2014	1.253.421

% OCUPACIÓN

2009	61,89%
2010	61,13%
2011	68,46%
2012	69,19%
2013	70,85%
2014	73,72%

Según año de apertura, los datos corresponden a los hoteles:

- Vincci Arena (hasta 2013)
- Vincci BIT
- Vincci Selección Buenavista Golf&Spa
- Vincci Selección Canela Golf
- Vincci Capitol
- Vincci Centrum
- Vincci Costa Golf
- Vincci Selección Estrella del Mar
- Vincci Frontaura
- Vincci La Rábida
- Vincci Lys
- Vincci Málaga
- Vincci Mediterráneo (hasta 2012)
- Vincci Palace
- Vincci Selección Posada del Patio
- Vincci Puertochico
- Vincci Selección Rumaykiyya
- Vincci Soho
- Vincci SoMa
- Vincci Tenerife Golf
- Vincci Via66
- Vincci Marítimo
- Vincci Selección La Plantación del Sur
- Vincci Baixa
- Vincci Avalon (hasta 2011)



2.2 UNA CADENA CONSOLIDADA CON UNA CLARA APUESTA POR EL FUTURO

Desde el nacimiento de Vincci Hoteles, hace ya 14 años, el crecimiento y la optimización de nuestro modelo de gestión se posicionan como un activo económico que año tras año consigue atraer oportunidades para el progreso de la organización.

Tal es así, que salvando la difícil situación económica actual, el proceso de expansión de la cadena continúa siendo próspero.

Tras comenzar con hoteles en el territorio nacional, hemos conseguido hacer realidad aperturas de hoteles en Portugal y Túnez. El proceso continúa ya que se tienen previstas nuevas aperturas en los próximos años que abarcan nuevas localizaciones. Concretamente, el año 2014 nos ha dejado unos buenos resultados. Este año se ha llamado el año de la recuperación y Vincci Hoteles lo ha notado en una mayor carga de trabajo.

El mayor volumen de trabajo también se debe a que se han cogido dos hoteles en gestión en Mallorca, con estos hoteles se han abierto un nuevo destino de Vincci.

No obstante la empresa no se ha relajado y ha continuado con un control de costes tanto en las oficinas centrales como en los hoteles, ejemplos de ello es que en este año 2014 se han ajustado aún más las tarifas de nuestros proveedores sin perder calidad ni en los productos, ni en servicio, otra acción destinada a suavizar las cuentas de la empresa es bajar los créditos a más de 120 días con los agentes que trabajamos.

Este año ha habido incrementos de flujos turísticos lo que nos ha permitido mejorar nuestros resultados y en consecuencia aumentar los ratios de rentabilidad de la compañía, esta recuperación ayuda a aliviar la carga financiera de la empresa, lo que supone un menor apalancamiento financiero.





VINCCI CONTINÚA CRECIENDO:

Nueva apertura en 2014: Hotel Vincci Gala. Además, este año contamos en régimen de gestión con un nuevo establecimiento en Mallorca. Finalmente para 2015 están previstas 3 aperturas: Vincci Porto (Oporto), Vincci Mercat (Valencia) y Vincci Liberdade (Lisboa).



3 CERTIFICACIÓN ISO 14001



ÍNDICE

3.1- Certificaciones en nuestros establecimientos.....	36
3.2- ¿Qué es ISO 14001?.....	40
3.3- ¿Por qué ISO 14001?.....	41
3.4- ¿Cómo lo llevamos a cabo?.....	42
3.5- ¿Quiénes lo hacen posible?.....	43
3.6- ¿Cuáles son sus beneficios para nuestra empresa?.....	46
3.7- Otras certificaciones de nuestros hoteles.....	47

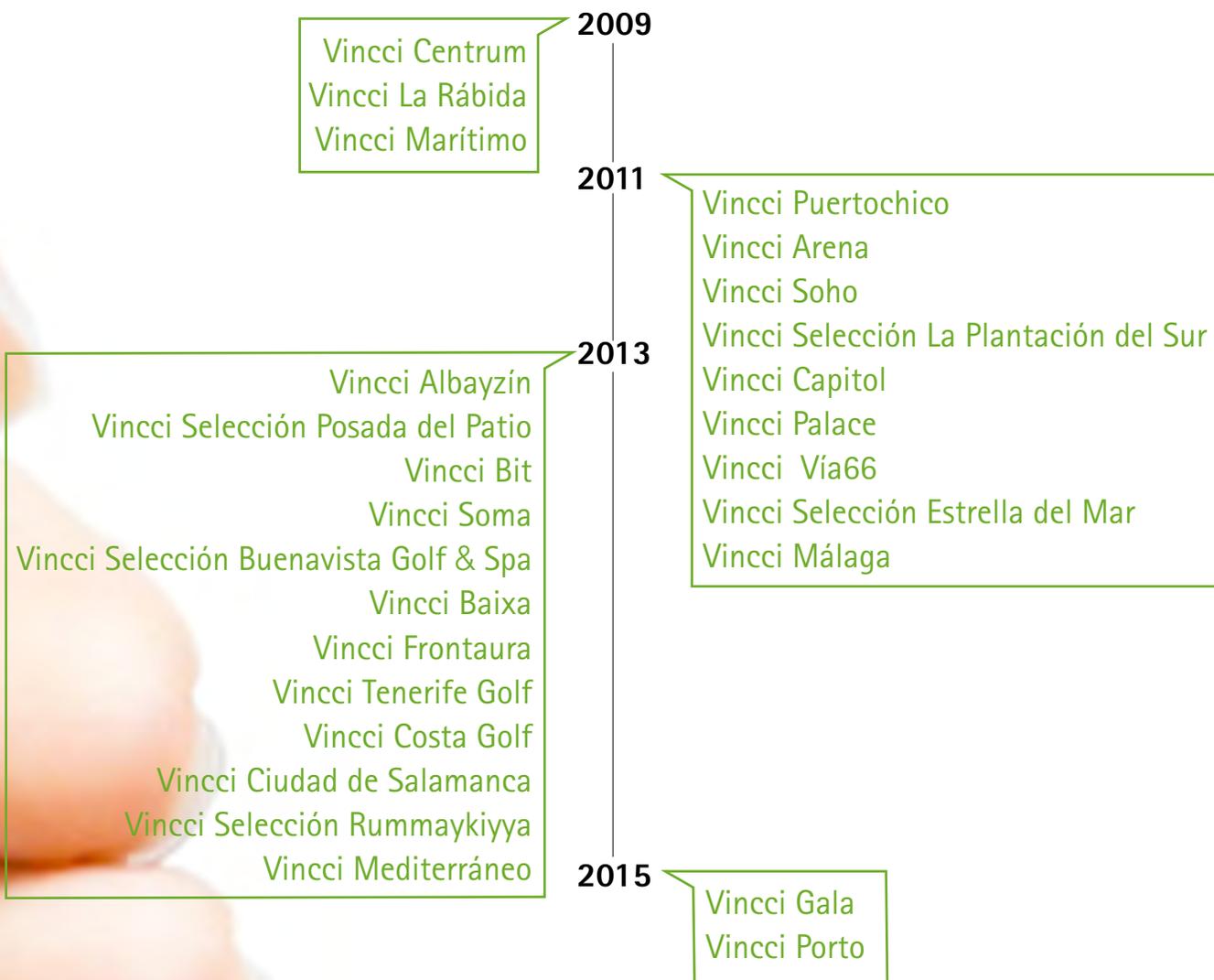


3.1 CERTIFICACIONES EN NUESTROS ESTABLECIMIENTOS

Desde 2009 que empezara nuestra apuesta por desarrollar un sistema de gestión ambiental correcto y siguiendo unos estándares reconocidos, hemos ido creciendo en cuanto a la implantación de la certificación de nuestros hoteles en esta materia. En concreto, la normativa base es la norma internacional ISO 14001.

Se comenzó en este año por los hoteles ubicados en Sevilla, Madrid y Barcelona, siguiendo una progresión hasta haber conseguido, en el día de hoy, que todos los hoteles de la cadena ubicados en el marco europeo poseen esta certificación, siendo nuestro nuevo hotel Vincci Gala el último en incorporar dicha certificación.





De esta manera, Vincci Hoteles ha seguido apostando desde sus inicios por una Política de Calidad y Medio Ambiente que implica su compromiso con la mejora continua, la optimización de recursos, el control de consumos, la reducción y gestión de sus residuos así como el respeto y la protección de su entorno cultural y social.

Mediante la concesión de esta certificación se acredita que Vincci Hoteles y cada uno de sus establecimientos están comprometidos con la gestión medioambiental en todos sus procesos de negocio siendo una clara garantía de calidad y de compromiso con el medio ambiente que la cadena, de forma voluntaria, decide poner en valor y compartir además con todos sus grupos de interés.

Para su obtención, ha sido indispensable el compromiso de la dirección de la empresa así como la de los empleados de todos los establecimientos.



“

Es un hecho que Vincci Hoteles ha apostado por el medioambiente, actualmente nuestros hoteles cuentan con la certificación ISO 14001 y como siempre queremos ir más allá. Estamos en proceso de certificación de algunos de los hoteles a través de Ecolíderes de Tripadvisor y Travelife (el objetivo es como mínimo certificar los hoteles vacacionales).

Otro punto importante en Vincci Hoteles es la Responsabilidad Social Corporativa. Durante estos años hemos y seguimos colaborando con organizaciones sin ánimo de lucro que ofrecen diferentes iniciativas. Algunos ejemplos son Cruz Roja Española, Madre Coraje, El Apilador, etc... Se va a redactar un Plan Director de Responsabilidad Social Corporativa 2016 - 2018, en el que se enumeran distintos acuerdos relacionados con la RSC para la compañía. Éstos, engloban distintos ámbitos como son lo social, medioambiental y la salud.

El futuro del sistema viene por una integración de los sistemas de calidad, medioambiente y prevención de riesgos laborales, logrando ser la primera cadena hotelera con todas estas certificaciones, es un proceso que conlleva una implicación y trabajo a todos los niveles pero que confiamos lograrlo en los próximos años.

”

César Pérez, Director de Calidad y Medioambiente



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

“ es un orgullo para nosotros poder decir que hoy por hoy, todos nuestros establecimientos están certificados con esta Norma ”

En nuestro caso, es la empresa certificadora TÜV Rheinland (empresa líder en servicios técnicos a nivel mundial), con sede en Colonia (Alemania), quienes han llevado a cabo todo el proceso de certificación de nuestros establecimientos, verificando y comprobando que cada procedimiento corporativo que se lleva a cabo en la empresa cumpla adecuadamente con las pautas que establece dicha normativa.

Un año más, se han recibido feedbacks muy alentadores de mano de los auditores de esta entidad, quienes han destacado en su informe de auditoría varios puntos fuertes, como las acciones llevadas a cabo para optimizar los indicadores de consumo y la implicación del personal en la mejora continua de los sistemas de gestión de la empresa.



3.2 ¿QUÉ ES ISO 14001?

El sistema de gestión ambiental basado en la normativa ISO 14001 se considera en estos momentos la herramienta de gestión ambiental más extendida en el mundo.

Según palabras de la prestigiosa entidad certificadora AENOR, su certificación acredita que la organización cumple con los requisitos que establece dicha norma y que ha implantado un sistema de gestión ambiental que ayuda a prevenir los impactos ambientales, utilizando los medios necesarios para evitarlos, reducirlos o controlarlos, pero siempre en equilibrio con la racionalidad socioeconómica, apostando por la mejora continua.

En rasgos generales, sus principales ventajas se resumen en tres puntos principales:



TRANSMITE COMPROMISO DE FORMA DIRECTA Y CREÍBLE



SE OBTIENEN BENEFICIOS ECONÓMICOS POR LA OPTIMIZACIÓN DEL CONSUMO DE ENERGÍA, MATERIAS PRIMAS Y AGUA Y POR LA MEJORA DE LOS PROCESOS



REDUCE RIESGOS LEGALES

3.3 ¿POR QUÉ ISO 14001?

La normativa ISO 14001 se trata del documento normativo más empleado en el mundo relativo a la gestión ambiental. Sólo en España, más de 16.000 organizaciones han certificado ya su implantación.

Según el informe "Environmental Management Certification (ISO 14001): Effects on Hotel Guest Reviews" realizado por el Centro de Investigación de Servicios Hoteleros de la Universidad de Cornell, los hoteles que cuentan con el certificado de Gestión Ambiental ISO 14001 son más rentables que aquellos que no lo tienen. El estudio concluye que de los más de 2.000 hoteles encuestados, los que habían implantado la Norma ISO 14001 registraban mayores ventas e ingresos.

Estos hechos hemos podido confirmarlos también en nuestro caso, ya que la mejora de los procedimientos, el ahorro en los consumos gracias a diversas acciones de ahorro y otras iniciativas implantadas nos han llevado a conseguir una mayor eficiencia en nuestro día a día, que se traduce también en una mejora de la rentabilidad de los procesos.

Además, en Vincci hoteles estamos ya preparándonos para los cambios de la nueva versión que está en puertas de ser lanzada, cuyo título oficial en español es **UNE-EN ISO 14001:2015 SISTEMAS DE GESTIÓN AMBIENTAL. REQUISITOS CON ORIENTACIÓN PARA SU USO.**

Esta actualización incorporará nuevos requisitos que nos permitirán seguir optimizando nuestro sistema de gestión, como una mayor protección del medio ambiente, mediante la incorporación de prácticas para la prevención de la contaminación y el uso sostenible de los recursos; la consideración de la variable ambiental como un elemento estratégico en la gestión empresarial; el refuerzo del papel de la alta dirección en el liderazgo del sistema de gestión; enfoque al ciclo de vida completo; y una comunicación más efectiva en la que la información sea transparente, veraz, fiable y comprensible.



3.4 ¿CÓMO LO LLEVAMOS A CABO?

El seguimiento de las pautas de esta norma ofrece la posibilidad de sistematizar, de manera sencilla, los aspectos ambientales que se generan en cada una de las actividades que se desarrollan en nuestra compañía, además de promover la protección ambiental y la prevención de la contaminación en equilibrio con los aspectos socioeconómicos.

De esta manera, son cuatro las estaciones básicas por las que pasa el análisis de las acciones contempladas en el sistema de gestión para llegar a su implantación:



PLANIFICAR: Analizando la situación existente de la empresa, detectando los puntos prioritarios de actuación y programando actuaciones (qué hacer, cómo hacerlo, cuando, con qué medios...)



HACER: Trasladar a la práctica la planificación realizada.



VERIFICAR: Comprobar que lo efectuado coincide con lo previsto, analizar las mejoras alcanzadas, contrastar la eficacia de las acciones emprendidas y comparar los resultados previstos con los realmente obtenidos.



ACTUAR: Detectar las dificultades y deficiencias encontradas, identificar y registrar las oportunidades de mejora del Sistema de Gestión Ambiental

3.5 ¿QUIÉNES LO HACEN POSIBLE?



Para hacer frente a este reto, ha sido esencial para Vincci Hoteles disponer de un personal comprometido y sensibilizado con este sistema.

La capacidad de trabajo en equipo, de motivación y entrega de cada una de las personas que han hecho y siguen haciendo posible el buen funcionamiento de nuestro Sistema de Gestión Ambiental (SGA), desde la dirección hasta el personal de los hoteles, ha sido clave durante toda la implantación del mismo.

Los responsables de los distintos departamentos o áreas han de estar en perfecta coordinación. Además para el apoyo de todos ellos, en todos nuestros hoteles contamos con un Coordinador de Calidad y Medio Ambiente responsable de la coordinación del equipo, cuyas funciones principales son:

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

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

Por último, es esencial para su mantenimiento el conseguir la máxima concienciación de todos los colaboradores que interaccionan con nosotros.

Por ello, estamos seguros de que la comunicación de nuestros valores toma una importancia clave en cuanto a que todas estas partes interesadas puedan entender nuestra filosofía de negocio y las relaciones puedan ser lo más fluidas y productivas posible.



“

En Vincci Hoteles llevamos más de 5 años certificando todos los hoteles con la norma ISO 14001.

Año tras año este sistema se ha incorporado a los hoteles con toda normalidad, siendo ya una rutina en el trabajo diario de la cadena, esto se ha logrado teniendo un equipo humano dispuesto a sumarse y a contribuir al sistema.

Dentro de algunos hoteles el personal se ha ofrecido a llevar este sistema porque saben de su importancia, otros más escépticos, han terminado por valorar la importancia de este sistema para Vincci Hoteles pero sobre todo por una gestión más sostenible.

Por otro lado todos los empleados de Vincci Hoteles han podido constatar que la implantación de este sistema conlleva beneficios económicos, no sólo medioambientales (venta aceite, contratación y reservas p.e.) y sobre todo se pueden evidenciar los ahorros energéticos., es decir, menos gastos en suministros.

Son estos coordinadores de medioambiente quienes mantienen el sistema actualizado, detectando desviaciones de los objetivos, actualizando requisitos y registros del sistema, informando a los compañeros de trabajo, etc. Sin su aportación y dedicación hubiera sido muy difícil certificar los hoteles y concienciar a todos los empleados de su importancia.

No hay que olvidar que los coordinadores en los hoteles tienen apoyo directo del departamento de Calidad y Medioambiente de las oficinas centrales, siendo estos los que responden a cualquier duda que pueda surgir, indagan en la mejora de los procesos y proponen, como todos, ideas para la mejora, etc.

Vincci Hoteles también involucra a sus proveedores y subcontratas, parte fundamental de nuestra actividad, para ello trabajamos en conjunto para seguir una senda de sostenibilidad a todos los niveles. El proyecto de sostenibilidad ha de ser global. En definitiva nuestro buen hacer se basa en: colaboración, coordinación y dedicación.

”

Alfonso Mesa, Departamento de Calidad y Medioambiente



3.6 ¿CUÁLES SON SUS BENEFICIOS PARA NUESTRA EMPRESA?



GESTIÓN

Integra los valores principales de la empresa con el sistema de gestión ambiental

Incentiva el aumento de la creatividad y participación de todo el personal integrante de la Organización y logra que aumente la motivación de los trabajadores, lo que favorece un buen ambiente de trabajo

Conduce a un mayor conocimiento, mejora y control de los procesos, lo que revierte en un aumento de la eficiencia de los mismos

Es complemento a otros Sistemas de Gestión, como el de Calidad o Seguridad y Salud en el Trabajo



LEGALES

Minimiza los riesgos de incumplimiento de la normativa vigente y de posibles daños al medio ambiente

Facilita el cumplimiento de las obligaciones en materia legal y su mantenimiento actualizado

Evita posibles litigios por competencia desleal

Facilita la obtención de permisos y autorizaciones además de mejorar nuestra calificación para acceder a licitaciones y subvenciones públicas



OPERATIVA

Mejora los procesos productivos

Optimiza la utilización de los recursos ya que ajusta el consumo de materias primas, agua, energía y, por otro, genera menos desperdicios, residuos y despilfarros

Facilita la incorporación de nuevas tecnologías.

Hace que los costes de generación de nuestro servicio se reduzcan



SECTORIAL

Fomenta la diferenciación de productos, por ejemplo con los premios medioambientales sectoriales, lo que permite aumentar las barreras de mercado

Facilita la adaptación a las nuevas demandas del mercado y exigencias de nuestros clientes y colaboradores (turoperadores y agencias de viajes)

Permite realizar más fácilmente nuevas inversiones y desarrollo de tecnologías y productos

Facilita la integración de la empresa en su entorno, su credibilidad y reconocimiento

3.7 OTRAS CERTIFICACIONES DE NUESTROS HOTELES

Además de la mencionada normativa **ISO 14001** por la que se rige nuestro sistema de gestión ambiental, varios de nuestros hoteles poseen además otras certificaciones en materia de sostenibilidad y de calidad, como son las siguientes:

TRAVELIFE: Sistema que ayuda a los hoteles y otro tipo de alojamientos a manejar sus impactos sociales y ambientales, además de comunicar los logros a los clientes. Los hoteles que cuentan con esta distinción son:

- Vincci Selección La Plantación del Sur (Travelife Gold)
- Vincci Selección Buenavista Golf&Spa (Travelife Gold)
- Vincci Tenerife Golf (Travelife Gold)

ECOLÍDERES TRIPADVISOR: El programa presenta una variedad de hoteles y hostales que aplican medidas ecológicas, tanto en establecimientos económicos como de lujo. Y todos ellos se comprometen del mismo modo a poner en práctica las EcoPrácticas. Actualmente estamos en proceso de registrar nuestros hoteles en este sistema junto con International Tourism Partnership y Spain Green Building Council.

En concreto este año han sido Vincci Selección la Plantación del Sur y Vincci Tenerife Golf los hoteles distinguidos en este programa.

Q DE CALIDAD TURÍSTICA: según la propia entidad que otorga este certificado, la "Q" aporta a los establecimientos turísticos que la ostentan: PRESTIGIO, DIFERENCIACIÓN, FIABILIDAD, RIGUROSIDAD Y PROMOCIÓN por parte de la Secretaría de Estado de Turismo y las Comunidades Autónomas.

Los establecimientos avalados por la "**Q de Calidad**" han pasado unas estrictas auditorías que aseguran que su prestación de servicio es garantía de calidad, seguridad y profesionalidad. Todo ello para asegurar a los clientes la mejor experiencia turística posible. Los hoteles de la cadena que poseen esta certificación son:

- Vincci Selección La Plantación del Sur
- Vincci Selección Buenavista Golf&Spa

SICTED (Sistema Integral de Calidad Turística en Destinos); El SCTE Destinos-**SICTED** es una metodología que proporciona un sistema integral y permanente de gestión de la calidad en un destino turístico con una nueva concepción de los resultados esperados, un enfoque hacia la mejora continua y una actitud de recuperación y puesta en valor de los recursos y del espacio. Los hoteles que poseen esta certificación son:

- Vincci Selección Posada del Patio
- Vincci Málaga



4

COMPROMISO SOCIAL



ÍNDICE

4.1- Economía Verde.....	51
4.2- Empleo Verde.....	52
4.3- Grupos de Interés.....	54
4.4- Política RSC.....	56
4.5- Con quién colaboramos.....	58
4.5.1.- Cruz Roja Española y Fundación Entreculturas Dona tu móvil.....	59
4.5.2.- Fundación SEUR Tapones para una nueva Vida.....	60
4.5.3.- Madre Coraje De tu Compromiso nace la Esperanza.....	62
4.5.4.- Fundación Ataretaco Integración Social y Medio Ambiente.....	64
4.5.5.- Fundación Humanitaria Dr. Trueta La gota erosiona la piedra, no por su fuerza, sino por su constancia.....	65
4.5.6.- El Apilador Urbanidad y Medio Ambiente.....	66
4.5.7.- TerraCycle Un trabajo en equipo que obtiene recompensa social	67



Para Vinci Hoteles, integrar el compromiso social en su gestión cobra una enorme importancia, pues es una apuesta por mantener el equilibrio con clientes, empleados y las necesidades globales de la sociedad.

En el camino hacia la consecución de nuestros objetivos de acuerdo a mejorar nuestro desempeño hacia la comunidad local, colaboramos con otras empresas, instituciones públicas y privadas, y demás entidades para conseguir avanzando en esta sección de nuestras prácticas responsables.

Así, estas prácticas son llevadas a cabo mediante acciones que promueven y garantizan la integración laboral y social de las personas relacionadas de una u otra manera con nuestra empresa.

En este punto del presente informe, queremos hacer una parada para comentar nuestros principales proyectos sociales con el fin de ofrecer una visión sencilla de cómo tratamos de aportar nuestro granito de arena en la ardua tarea de mejorar las condiciones de vida de las personas en situaciones de dificultad social.

“ En este contexto, Vinci Hoteles colabora con multitud de organizaciones sociales que trabajan por la solución de los problemas de nuestra sociedad y, teniendo muy presentes, a los grupos sociales más desfavorecidos. Organizaciones con las que compartimos misión, visión y valores.

”

4.1 ECONOMÍA VERDE

El desarrollo sostenible es un desarrollo multilateral donde tienen que intervenir todos los grupos gubernamentales, sociales y empresariales. De acuerdo a Programa de las Naciones Unidas para el Medio Ambiente (PNUMA) "Invertir en sectores verdes conlleva la creación de más puestos de trabajo y mayor prosperidad".

Siguiendo con las directrices de las Naciones Unidas, creemos del mismo modo que resulta crucial la transición hacia una "economía verde", una economía que no solo mejore el bienestar de las personas y reduzca las desigualdades sino que también disminuya los riesgos medioambientales y las escaseces ecológicas.

En este marco, ponemos nuestros esfuerzos al constituirnos como empresa que desea ser responsable, con el fin de mejorar el bienestar social al mismo tiempo que tratamos de reducir los impactos en el medio ambiente que nos rodea. Así, haciendo un recorrido por el presente informe pretendemos que el lector pueda hacerse una idea precisa de cómo se realiza esta función desde Vincci Hoteles.



4.2 EMPLEO VERDE

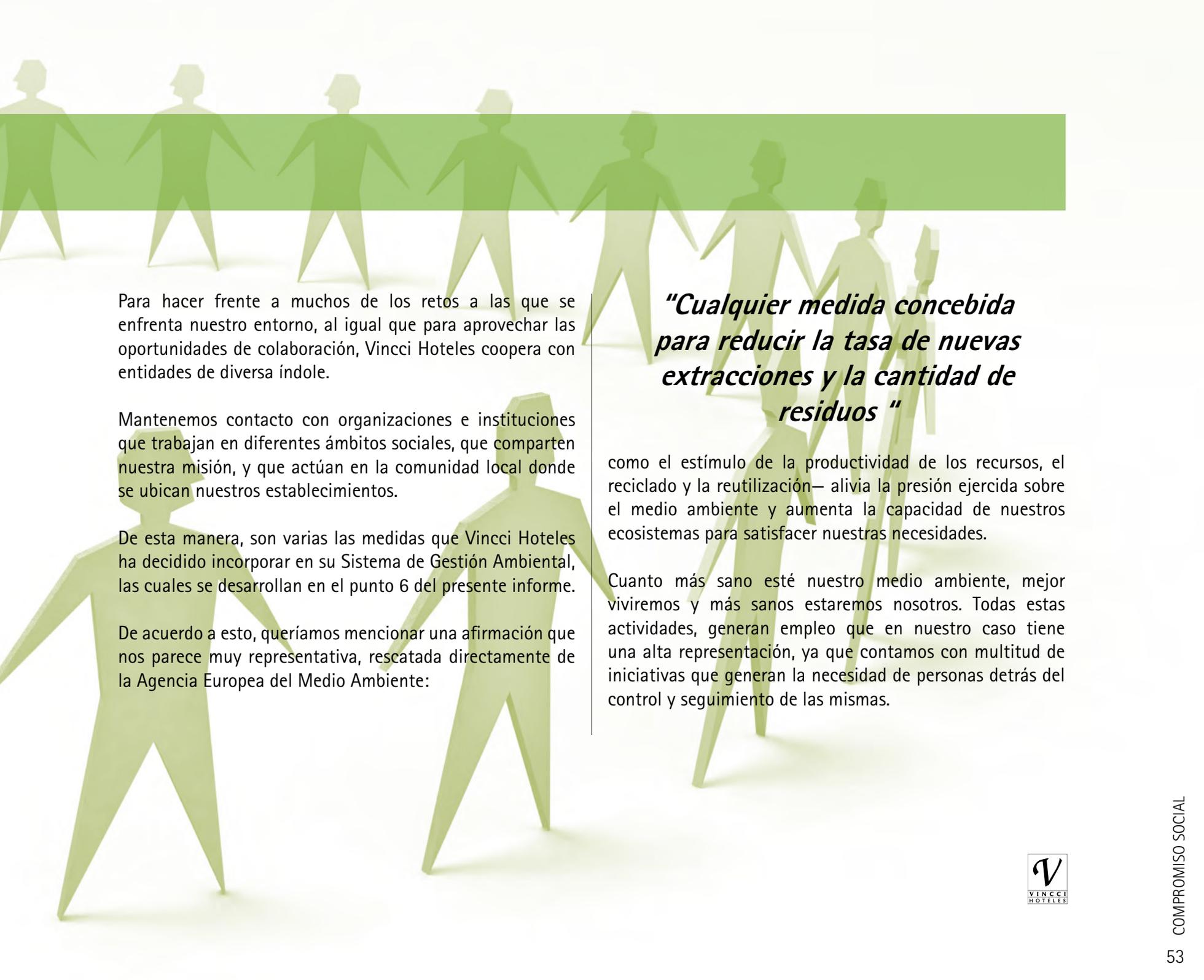
Otro paso que implica la economía verde, es la generación de empleos verdes. En ella, el aumento de ingresos y de empleo se rigen por acciones dirigidas a la reducción de emisiones de carbono y otros contaminantes con el objeto de optimizar la eficiencia energética y de los recursos, y que previenen la pérdida de la biodiversidad y de los servicios de los ecosistemas.

Así, el número de empleos verdes sigue estando en continuo crecimiento en la economía europea.

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, lo que implica necesariamente la incorporación de personas capaces de gestionar y dirigir programas de aplicación en este ámbito.

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

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



Para hacer frente a muchos de los retos a las que se enfrenta nuestro entorno, al igual que para aprovechar las oportunidades de colaboración, Vincci Hoteles coopera con entidades de diversa índole.

Mantenemos contacto con organizaciones e instituciones que trabajan en diferentes ámbitos sociales, que comparten nuestra misión, y que actúan en la comunidad local donde se ubican nuestros establecimientos.

De esta manera, son varias las medidas que Vincci Hoteles ha decidido incorporar en su Sistema de Gestión Ambiental, las cuales se desarrollan en el punto 6 del presente informe.

De acuerdo a esto, queríamos mencionar una afirmación que nos parece muy representativa, rescatada directamente de la Agencia Europea del Medio Ambiente:

“Cualquier medida concebida para reducir la tasa de nuevas extracciones y la cantidad de residuos ”

como el estímulo de la productividad de los recursos, el reciclado y la reutilización— alivia la presión ejercida sobre el medio ambiente y aumenta la capacidad de nuestros ecosistemas para satisfacer nuestras necesidades.

Cuanto más sano esté nuestro medio ambiente, mejor viviremos y más sanos estaremos nosotros. Todas estas actividades, generan empleo que en nuestro caso tiene una alta representación, ya que contamos con multitud de iniciativas que generan la necesidad de personas detrás del control y seguimiento de las mismas.

4.3 GRUPOS DE INTERÉS

CLIENTES

Compromiso con la máxima satisfacción durante su estancia, ofrecer un servicio excelente que supere sus expectativas. Para ello disponemos toda nuestra capacidad de trabajo, vocación de servicio y experiencia para lograr una experiencia con todas las garantías.



EMPLEADOS

El pilar fundamental sobre el que se construyen todas nuestras acciones. Sin un equipo humano comprometido con su trabajo, no sería posible el desarrollo de nuestro negocio, su solvencia y solidez en el tiempo.

Mejorar su situación profesional, mejorar las condiciones en el entorno laboral, fomentar la formación continua o establecer medidas para conciliar vida laboral y familiar son nuestro compromiso.



PROVEEDORES Y COLABORADORES

Son necesarias las buenas relaciones con las demás empresas con las que interaccionamos. Una relación de simbiosis con nuestros colaboradores es vital para un sólido funcionamiento de las unidades de negocio implicadas.

En este contexto, transparencia y confianza son claves para que compartan nuestra perspectiva y proyectemos unos valores comunes



SOCIEDAD

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

ACCIONISTAS

Proporcionar rentabilidad y cumplir nuestros objetivos de una manera eficiente.

Fomentar un diálogo y entendimiento mutuo que cree valor de forma sostenible en el tiempo.

COMPETENCIA

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



4.4 POLÍTICA RSC

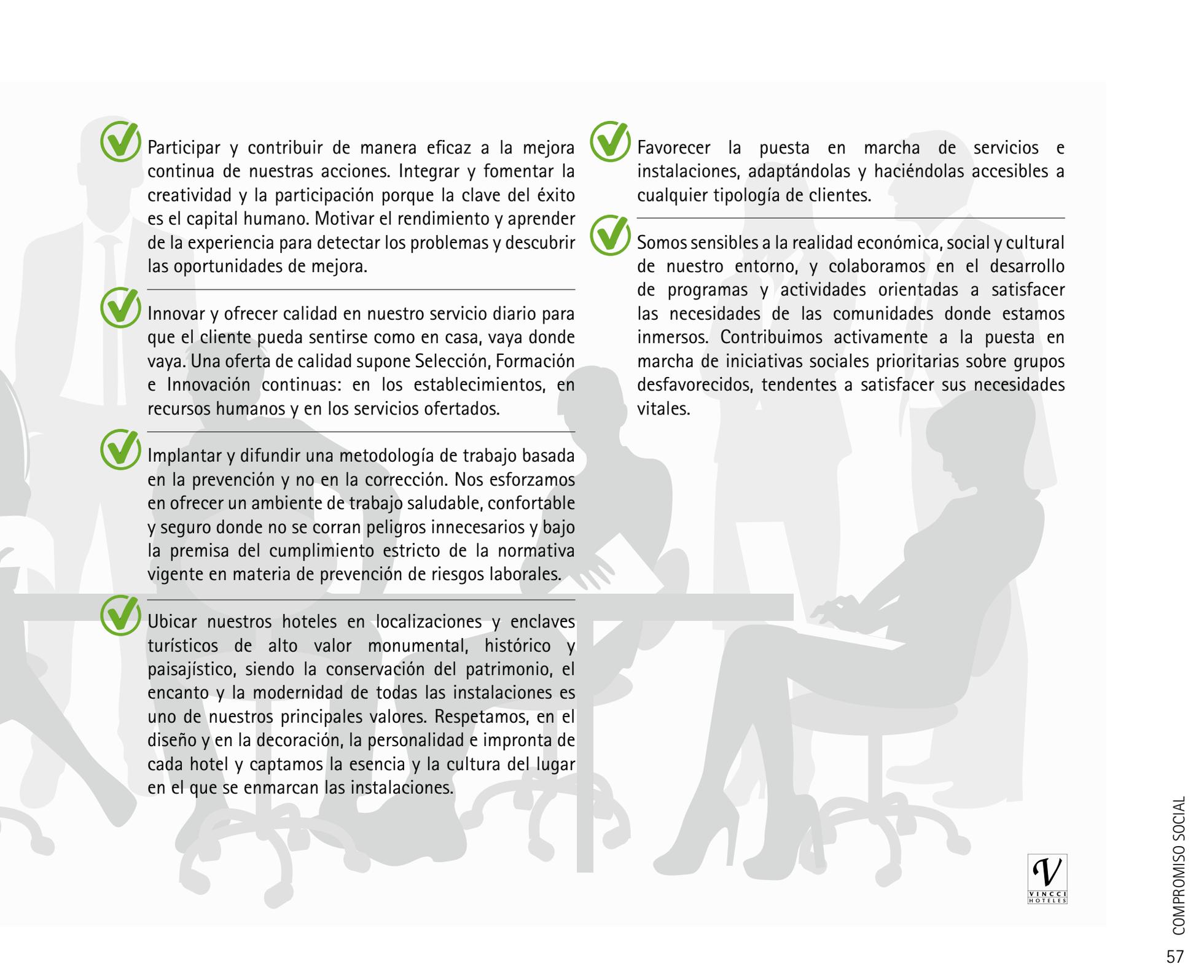
La política de Responsabilidad Social Corporativa (RSC) de Vincci Hoteles nace a partir de nuestros valores empresariales y del compromiso que asumimos con el desarrollo sostenible en su triple sentido: económico, social y medioambiental.

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

Los principios que rigen nuestra política de RSC son:

- ✓ Creemos firmemente en promover la integridad y la transparencia en sus negocios, consolidando nuestro rigor y credibilidad en nuestros grupos de interés. Estas buenas prácticas empresariales ofrecen confianza al mercado, seguridad al cliente y consolida, desde un punto de vista más amplio, los derechos de los trabajadores y la sociedad en general. En definitiva, el punto de partida hacia una cultura empresarial responsable y sostenible.
- ✓ Estimular a nuestros proveedores y colaboradores para que introduzcan mejoras en su comportamiento ambiental, social y ético, colaborando con ellos y coordinando acciones conjuntas para asegurar su alineamiento con nuestros valores, la mejora de nuestros procesos y la satisfacción de nuestros clientes.
- ✓ Garantizar el respeto a los Derechos Humanos sin distinción alguna de nacionalidad, lugar de residencia, sexo, origen nacional o étnico, color, religión, lengua o cualquier otra condición. Rechazamos cualquier práctica que vulnere la dignidad individual o colectiva.
- ✓ Fomentar el desarrollo de las competencias profesionales y personales de nuestro capital humano promocionando su formación y conciencia vinculados a aspectos sociales y medioambientales. Tratamos de estimular su creatividad e iniciativa para involucrar a nuestros equipos en los retos marcados. Se favorece un entorno justo donde se recompense a las personas por su aportación de valor a la compañía, sus logros en la empresa y premiar su buen hacer a través del desarrollo de sus funciones.





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

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

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

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

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

✓ Somos sensibles a la realidad económica, social y cultural de nuestro entorno, y colaboramos en el desarrollo de programas y actividades orientadas a satisfacer las necesidades de las comunidades donde estamos inmersos. Contribuimos activamente a la puesta en marcha de iniciativas sociales prioritarias sobre grupos desfavorecidos, tendentes a satisfacer sus necesidades vitales.

4.5 CON QUIÉN COLABORAMOS



4.5.1 CRUZ ROJA ESPAÑOLA



Más del **90%** de los componentes de un móvil son reutilizables. El **58%** es plástico, el **17%** vidrio y el **25%** metales como **hierro, cobre, plata** e incluso **oro**.

Las baterías son los elementos más contaminantes porque contienen elementos como el cadmio, el litio, el mercurio y el zinc.

FUNDACIÓN ENTRECULTURAS. CAMPAÑA DONA TU MÓVIL.

Teniendo en cuenta todas estas cuestiones, en Vincci Hoteles hemos decidido unirnos a este proyecto relacionado con la recogida de teléfonos móviles a través de la campaña Dona tu móvil. Una iniciativa conjunta de Cruz Roja Española y la Fundación Entreculturas que incentiva la donación de móviles usados para la obtención de fondos para proyectos sociales. En definitiva, una solución práctica y ecológica para los terminales que ya no usamos.

Con esta campaña se consiguen tres claros objetivos:

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



4.5.2 FUNDACIÓN SEUR.

TAPONES PARA UNA NUEVA VIDA.

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

Dicha acción se ha hecho extensa a todos los hoteles de Vincci Hoteles en España por segundo año consecutivo. En el caso de Tenerife, por facilidad en la logística y para evitar emisiones innecesarias, los tapones se destinan a iniciativas en la propia isla. Además, en esta misma línea SEUR transporta los tapones en vehículos que indefectiblemente deben hacer esos recorridos por carácter profesional. A continuación, se representan los datos recogidos durante el año 2014, destacando la cifra de más de 1440 kg de CO₂ evitado gracias a esta iniciativa, pues dichos tapones son reutilizados para convertirse en herramientas o aparatos más útiles y con una labor muy importante.



FUNDACIÓN
SEUR



14.400m PUESTOS EN FILA



equivalente a la absorción de 240 en un año



LOS PRINCIPALES OBJETIVOS DE LA CAMPAÑA SON:

- Ayudar a niños sin recursos para acceder a un tratamiento médico no reglado en el sistema sanitario y/o aparatos ortopédicos con el fin de mejorar su calidad de vida mediante el reciclaje.
- Concienciar e incrementar el compromiso de nuestro personal sobre la facilidad de realizar una acción social y humanitaria con un reciclaje sencillo. El simple gesto de guardar tapones de plástico en lugar de dejarlos indiscriminadamente en la basura genera fondos para acciones sociales que necesitan de un impulso económico para llevarse a cabo.
- Reciclar plástico, material derivado del petróleo que tarda más de 500 años en degradarse. Evitamos la extracción de petróleo y la fabricación de plástico. Contribuimos a la producción de materiales con plástico reciclado, reduciendo así el uso de energía, materias primas, emisiones y generando menos residuos.



MADRE CORAJE

DE TU COMPROMISO NACE LA ESPERANZA.

La Asociación Madre Coraje es una Organización No Gubernamental fundada para el Desarrollo (ONGD), prioritariamente del Perú. Colabora en el cuidado del Medio Ambiente en España a través de la recogida, clasificación y reciclaje de productos perjudiciales para el Medio Ambiente.

El cuidado del entorno constituye un elemento inherente e insustituible a cualquier proceso de desarrollo.

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



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

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

En 2013, la Asociación ha enviado 23 contenedores con un total de 412.342 kilos de Ayuda Humanitaria valorada en 4.136.011 euros.

En concreto, para 2014 estos son los siguientes datos obtenidos:

		TONER (kg)	
		2013	2014
VINCCI ALBAYZIN		--	12
VINCCI SELECCIÓN POSADA DEL PATIO		32	23
VINCCI SELECCIÓN ESTRELLA DEL MAR		34	119
VINCCI MÁLAGA		30	15,5
VINCCI COSTA GOLF		18,5	19
VINCCI LA RÁBIDA		45	50
TOTAL		159,5	238,5

		RAEE (kg)	
		2013	2014
VINCCI SELECCIÓN POSADA DEL PATIO		16	75
VINCCI SELECCIÓN ESTRELLA DEL MAR		22	69
VINCCI MÁLAGA		11	456
VINCCI COSTA GOLF		215	253
VINCCI LA RÁBIDA		--	35
TOTAL		264	888

Además, se ha mejorado la recolección de pilas, teniendo este año un registro de 37 kg, 150,7 kg de ropa y 25 kg. de alimentos.

Estos dos últimos elementos han comenzado a recolectarse justo este año, por lo que esperamos que el dato vaya en aumento para los años venideros.



4.5.4 FUNDACIÓN ATARETACO

INTEGRACIÓN SOCIAL Y MEDIO AMBIENTE.

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

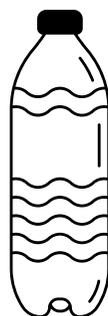
Además de gestionar en nuestros hoteles canarios todos nuestros residuos con ellos, se organizan conjuntamente jornadas de formación y sensibilización ambiental para el personal de nuestros centros.



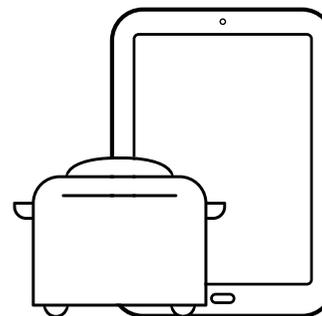
PILAS
47 kg



AEROSOLES
37 kg



**ENVASES
PLÁSTICOS**
799 kg



RAEE'S
45 kg



TONER
63 kg



4.5.6 FUNDACIÓN HUMANITARIA DR. TRUETA

LA GOTA EROSIONA LA PIEDRA, NO POR SU FUERZA, SINO POR SU CONSTANCIA

Nuestros hoteles ubicados en Barcelona colaboran con la Fundació Humanitària Dr. Trueta, cuya actividad se centra en tres ejes principales:

- En el ámbito medioambiental, la Fundación actúa como Gestor de Residuos, valorizando materiales no peligrosos.
- En cuanto a la cooperación al desarrollo, trabajan para paliar las necesidades de los países del Tercer Mundo a través de proyectos sanitarios y trabajando con contrapartes locales. Para esta tarea, recogen material sanitario y ortopédico, aparatos ópticos, gafas, audífonos y bibliografía médica.
- En el campo de la acción social hacen terapia ocupacional a través de la reinserción laboral de personas con disminución derivada de enfermedad mental. Actualmente tienen dos Centros Especiales de Trabajo, en Vic y Berga.



	TONER (kg)	
	2013	2014
VINCCI BIT	12	0
VINCCI MARÍTIMO	20	11,5
TOTAL	21	31,5



4.5.7 EL APILADOR

URBANIDAD Y MEDIO AMBIENTE.

En nuestros hoteles de Valencia, colaboramos con El Apilador para la recogida de pilas y acumuladores, RAEE y fluorescentes. En resumen, esta empresa basa su actividad en la recogida a domicilio de pilas usadas y venta de nuevas baterías.

El compromiso social es uno de los pilares de la iniciativa, que da prioridad en el empleo a mayores de 30 años con cargas familiares y desempleados de larga duración. Un claro ejemplo de empleo verde que ofrece una oportunidad de trabajo y bienestar social para un colectivo con problemas de reincorporación al mercado laboral, fundamentales para la cohesión social y la estabilidad, además de su labor contra la degradación ambiental del entorno.

Los datos recogidos en estos hoteles son:



el apilador

Gestión de residuos, COOP. V

PILAS (kg)

	2013	2014
VINCCI LYS	24,5	11,9
VINCCI PALACE	2	1,9
TOTAL	26,5	13,8

FLUORESCENTES (kg)

	2013	2014
VINCCI LYS	13	11,5
VINCCI PALACE	9	8,6
TOTAL	22	20,1

RAEE'S (kg)

	2013	2014
VINCCI LYS	34	19
VINCCI PALACE	4	5,4
TOTAL	38	24,4

4.5.4 TERRACYCLE

UN TRABAJO EN EQUIPO QUE OBTIENE RECOMPENSA SOCIAL.

TerraCycle es una reconocida compañía internacional de supra reciclaje y reciclaje que recolecta envases y productos difíciles de reciclar y los transforma en productos innovadores y económicos.

El supra reciclaje (upcycling) consiste en utilizar cada aspecto de la basura como un valor. Normalmente los residuos pueden ser vistos como dos cosas: el material del que es hecho y la forma que tiene.

TerraCycle trabaja con más de 100 grandes marcas en EEUU y en 26 países alrededor del mundo para recolectar envases y productos que, de otro modo, irían a parar a los vertederos. Con ello transforma la basura en nuevos materiales y productos innovadores que están disponibles online y a través de diferentes cadenas de supermercados.

En Vincci Hoteles canjeamos nuestros puntos obtenidos con el reciclaje de nuestros tóneres para hacer una donación económica a organizaciones con las que solemos colaborar.



5. COMPROMISO EMPLEADOS



ÍNDICE

5.1- Cómo trabajamos en VINCCI hoteles.....	71
5.2-Plan de igualdad.....	76
5.3-Código Ético.....	78
5.4- Beneficios para nuestros empleados.....	79
5.5- Manual de bienvenida: WELCOME PACK.....	80
5.6- Intranet.....	81
5.7- Portal del empleado.....	81
5.8- Evaluación del desempeño.....	82
5.9- VINCCI GO!.....	80
5.10-Gestión de la formación.....	84
5.11-El programa de prácticas.....	86
5.12-Prevención de riesgos laborales.....	90





En los últimos años, las tendencias de selección de personal han experimentado una notable evolución. La recesión mundial como complejo contexto económico, la expansión de universidades y especialización educativa, además de la aparición de las tecnologías de la información, redes sociales etc., han sido las responsables de estos cambios que han añadido numerosos perfiles nuevos al mercado laboral.

Así, nuestro departamento de recursos humanos se viene enfrentando, desde varios años atrás, a estos nuevos desafíos a la hora de seleccionar al personal, pues deben conjugar el duro enfrentamiento a la reducción de costes en algunos sectores de la empresa con recuperar y transmitir el compromiso y el entusiasmo a los equipos.

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

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



5.1 CÓMO TRABAJAMOS EN VINCCI HOTELES

Vincci Hoteles cuenta en este 2014 con una plantilla media de 1.089 empleados cuyo perfil es internacional y diversificado geográficamente con emplazamientos en España, Túnez y Portugal. En cuanto a la distribución geográfica, aproximadamente un 40% y un 2% de nuestros empleados desempeñan su actividad en Túnez y Portugal, teniendo una plantilla media de 744 y 21 trabajadores respectivamente durante el periodo de 2014.

La plantilla se concentra especialmente en España (58%), siendo donde se desarrolla la mayor parte de la actividad del grupo y el destino donde se concentra la mayor parte de establecimientos actualmente.

Respecto a los datos de trabajadores en nuestros hoteles de España, se registran en 2014 los siguientes datos:

	FIJOS	EVENTUALES	TOTAL
TRABAJADORES EN ALTA AL INICIO	730	340	1.070
ALTAS DURANTE EL PERIODO	139	1.698	1.837
BAJAS DURANTE EL PERIODO	210	1.847	2.057
TRABAJADORES EN ALTA AL FINAL	710	70	971
PLANTILLA MEDIA	698,82	390,79	1.089,58



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

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

	HOMBRES	MUJERES	HOMBRES	MUJERES	TOTAL
TRABAJADORES EN ALTA AL INICIO	340	391	151	189	1.071
ALTAS DURANTE EL PERIODO	74	65	694	1.005	1.838
BAJAS DURANTE EL PERIODO	118	93	755	1.093	2.059
TRABAJADORES EN ALTA AL FINAL	325	376	119	151	971
PLANTILLA MEDIA	320,41	377,72	183,7	207,09	1.088,91



Con respecto a la distribución de género en puestos directivos, actualmente en la central tenemos 6 mujeres con cargos de dirección/subdirección de los 21 que hay, lo que supone una representación femenina de un 28,57 %.



De los hoteles de España hay 33 puestos de dirección y subdirección, 11 mujeres (33,33 %) y 22 hombres (66,66 %).

	ESPAÑA	EXTRANJERO
2007	491 366	194 862
2008	592 441	245 787
2009	555 413	257 761
2010	496 369	280 933
2011	546 406	224 561
2012	546 421	173 588
2013	567 480	163 590



PROCESOS DE SELECCIÓN EN 2014:

- En 2014 hubo un total de 180 procesos de selección, 117 de los cuales fueron cubiertos por candidatos cribados y/o seleccionados por el departamento de Recursos Humanos (de estos 180 procesos se excluye la selección de las aperturas).

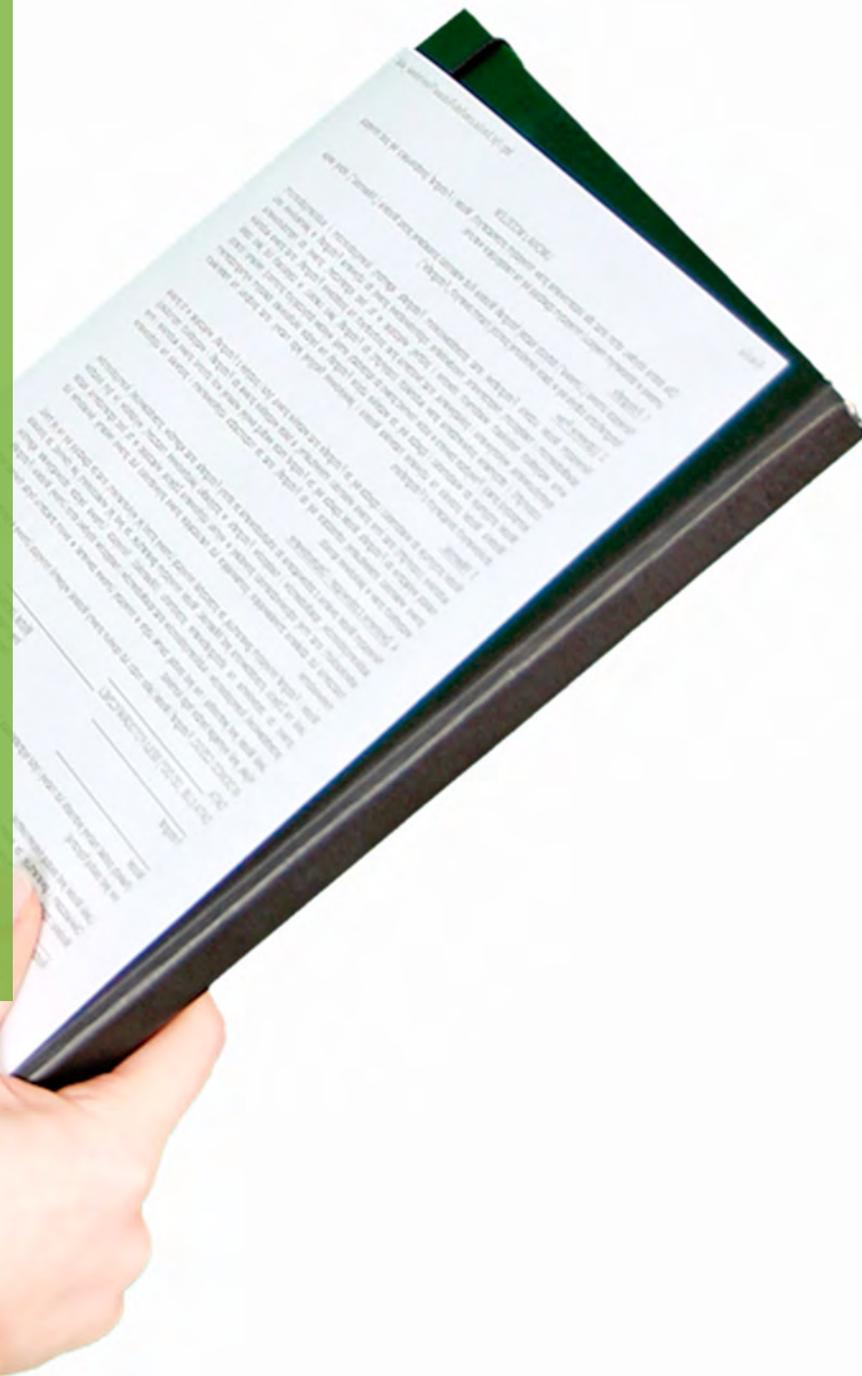
- De esos 180 procesos, 21 fueron para puestos de prácticas.

- El 72,54% de los procesos se cubrieron a través de fuentes de reclutamiento online (webs de empleo como Infojobs, Turijobs y la propia web de Vincci Hoteles).

- El 11,11% de los procesos se cubrieron a través de candidaturas espontáneas que llegaron a las recepciones de los hoteles.

- El 7,84% de los procesos se cubrieron con candidatos referenciados por empleados de Vincci.

- El 8,49% restante de cobertura de procesos de selección se reparte entre antiguos empleados, escuelas de hostelería, movilidades internas y/o antiguos becarios.



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 4,05% en 2014 un ligero aumento con respecto al año anterior que fue 3,96%.

	2011	2012	2013	2014
TASA ABSENTISMO	4,19%	3,75%	3,96%	4,05%

Las principales causas de absentismo fue principalmente la enfermedad común (57,31%) seguido de accidentes en el trabajo (13,13%) y maternidad (12,13%). Disminuye el porcentaje de los riesgos durante el embarazo en casi 6 puntos.

	2012	2013	2014
Enfermedad profesional	0%	0%	0%
Enfermedad común	56%	55,17%	57,31%
Accidente de trabajo	14%	10,39%	13,13%
Accidente no laboral	0,5%	1,65%	5,10%
Paternidad	2%	1,07%	1,48%
Maternidad	16%	15,68%	12,13%
Riesgo durante el embarazo	11,5%	16,02%	9,97%

En relación con la prevención, en Vincci Hoteles realizamos reconocimientos médicos para empleados de forma anual, siendo obligatorios para las nuevas incorporaciones y voluntario para los reconocimientos posteriores.

Con ello, se pretende detectar problemas de salud desconocidos hasta el momento así como la influencia de los riesgos presentes en el puesto de trabajo tienen sobre la salud de los trabajadores y poder proponer medidas efectivas de conservación de la misma.



5.2 PLAN DE IGUALDAD

OBJETIVOS

- ✓ Garantizar la igualdad real y efectiva de oportunidades entre hombres y mujeres en la empresa
- ✓ Eliminar todo tipo de discriminación
- ✓ Conciliación de la vida personal, familiar y laboral y su corresponsabilidad en nuestra empresa.



ACCIONES Y METAS

- ✓ Promover la defensa y aplicación efectiva del principio de igualdad entre hombres y mujeres, garantizando en el ámbito laboral las mismas oportunidades de ingreso y desarrollo profesional a todos los niveles, evaluando sus posibles efectos.
- ✓ Conseguir una representación equilibrada de la mujer en el ámbito de la empresa.
- ✓ Promover y mejorar las posibilidades de acceso de la mujer a puestos de responsabilidad, contribuyendo a reducir desigualdades y desequilibrios que, aún siendo de origen cultural, social o familiar, pudieran darse en el seno de la Empresa.
- ✓ Asegurar que la gestión de Recursos Humanos es conforme a los requisitos legales aplicables en materia de igualdad de oportunidades.
Prevenir la discriminación laboral por razón de sexo, estableciendo un protocolo de actuación para estos casos.
- ✓ Reforzar el compromiso de Responsabilidad Social Corporativa asumido por la empresa, en orden a mejorar la calidad de vida de los empleados y de sus familias, así como de fomentar el principio de igualdad de oportunidades.
- ✓ Establecer medidas que favorezcan la conciliación de la vida laboral con la vida familiar y personal de las trabajadoras y trabajadores de la empresa.

ÁREAS DE ACTUACIÓN

- ✓ Selección, promoción y desarrollo profesional
- ✓ Formación
- ✓ Medidas de conciliación
- ✓ Ordenación del tiempo de trabajo
- ✓ Medidas específicas en prevención del acoso sexual
- ✓ Evaluación y seguimiento de las acciones

5.3 CÓDIGO ÉTICO

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

Inspirado en nuestra Misión, Visión y Valores empresariales los cuales nos diferencian y guían en nuestra labor cotidiana, siempre orientada a mantener la reputación y el éxito de nuestra empresa.

Este éxito, además de la creación de valor económico, debe orientarse a una manera de actuar socialmente responsable tanto interna como externamente.

Actualmente, se hace entrega del código ético a cada nueva incorporación a nuestro equipo de dicho código ético mediante un USB de bienvenida.



Este código ético, además de incorporar la misión y visión esencial de la empresa, viene definido por los siguientes principios de actuación, los cuales sirven como marco de referencia para que nuestra labor esté en consonancia con nuestra filosofía:



CALIDAD



ORIENTACIÓN AL CLIENTE



RESPONSABILIDAD SOCIAL Y AMBIENTAL



INTEGRIDAD



TRANSPARENCIA

Al compartirlos entre todos transmitimos solidez, seguridad y firmeza, lo que se traduce en confianza y tranquilidad para todos nuestros grupos de interés: Empleados, Clientes, Proveedores, Comunidad.

5.4 BENEFICIOS PARA NUESTROS EMPLEADOS

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

Además, ofrecemos condiciones más ventajosas al personal que desee disfrutar de nuestras instalaciones, creando un programa especial de tarifas: Vincci Family. Estas tarifas ofrecen las mismas condiciones a cualquier empleado de la empresa, sea cual sea su ocupación o posición en el organigrama corporativo. En concreto, se pueden disfrutar de tres variedades:

✓ VINCCI FAMILY PREMIUM:

Ofrece un descuento especial del 20% sobre cualquier tarifa disponible en nuestra página web.

✓ VINCCI FAMILY CLASICA:

La solicitud de estas tarifas se realiza directamente a través del enlace de reserva creado y accesible igualmente a través de la intranet corporativa. Además se ha ampliado su utilización a todos los familiares, independientemente del grado de consanguinidad que tengan.

✓ VINCCI FAMILY FRIENDS:

Siguiendo el mismo procedimiento que el resto, esta modalidad permite que los amigos de los empleados se beneficien también de un descuento especial del 15% sobre cualquier tarifa disponible en nuestra página web.

Con el programa VINCCI GO! pretendemos aportar al empleado experiencia y mayor empleabilidad para seguir desarrollándose en Vincci Hoteles.

Nos hemos propuesto firmemente fomentar el cambio de tareas o de centro de trabajo dentro de la compañía para fomentar el desarrollo personal y profesional. Queremos mover los puestos para oxigenar y dar salida a quienes tienen motivación de cambio y queremos que los empleados crezcan con la empresa y sigan alcanzando objetivos, tanto personales como profesionales. Otros beneficios para empleados son: tarifas especiales en Gesvital (centro estético), Europcar (alquiler de coches), Asisa (seguro médico), etc. Estos están publicados en la intranet de Vincci, dentro del apartado RRHH, que son los beneficios a los que tiene acceso el personal de la cadena.



5.5 MANUAL DE BIENVENIDA: WELCOME PACK

Todo empleado de nueva incorporación a la empresa recibe nuestro Welcome Pack. Un documento que coordina y asegura la correcta entrega de la documentación obligatoria que deben recibir todos los empleados en su primer día de trabajo.

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

Además, para hacer de este paso de introducción a la empresa una práctica sostenible, hemos decidido evitar el consumo de papel derivado de su impresión entregando toda esta información en formato digital, mediante un pendrive corporativo, enviándolo por email o indicando enlace para descarga directa desde nuestra intranet.



5.6 INTRANET

Su contenido se actualiza prácticamente a diario, incorporándose las novedades de la empresa para facilitar la difusión a todo el personal.

El año pasado se renovó la plataforma y en la actualidad se usa como plataforma de consulta e información para todos los empleados.

En nuestra intranet se clasifica la información por zona geográfica y departamento involucrando al empleado en la actividad diaria del Grupo.

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



5.7 PORTAL DEL EMPLEADO

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

Para su funcionamiento, se cuenta con un expediente por empleado, lo que permite la mejora y eficiencia de nuestro desempeño tanto en los procesos de trabajo y comunicación con la plantilla como en la comunicación y recopilación de datos.

Además, en este portal tenemos a disposición de todo el personal "el buzón del empleado", el cual representa un 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.



5.8 EVALUACIÓN DEL DESEMPEÑO

En Vincci Hoteles, la evaluación del desempeño constituye una herramienta eficiente que nos permite estimular nuevos procesos de modernización, excelencia en la calidad del servicio y lograr transparencia y eficiencia en el desarrollo de nuestras actividades.

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

Sus principales objetivos son:

- ✓ IDENTIFICACIÓN DE COMPETENCIAS DEL EMPLEADO
- ✓ MEDIR AMBIENTE DE TRABAJO Y CONDICIONES LABORALES PERCIBIDAS POR EL TRABAJADOR
- ✓ CONTRIBUIR A LA MEJORA DEL AMBIENTE LABORAL FACILITANDO LA COMUNICACIÓN INTERNA
- ✓ IDENTIFICAR Y CORREGIR DEFICIENCIAS



5.9 VINCCI GO!

Mediante Vincci Go! buscamos el desarrollo de nuestros empleados para conseguir una mayor capacidad y competitividad.

Este programa de gestión del capital humano fomenta 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.

DAR NUEVAS OPORTUNIDADES PARA OXIGENAR Y DAR SALIDA A QUIENES TIENEN MOTIVACIÓN DE CAMBIO. VINCCI GO! APORTA AL EMPLEADO UNA NUEVA EXPERIENCIA Y EMPLEABILIDAD PARA SEGUIR CRECIENDO CON NOSOTROS.

La prioridad es dar la oportunidad a nuestro equipo ante vacantes que puedan surgir. Evitar el encasillamiento e incentivar el cambio. Conseguir que miren siempre más alto y transmitir conocimiento entre centros y/o departamentos. Una movilidad interna que enriquezca el perfil del empleado, no tiene por qué ir ligada necesariamente a un ascenso o a asumir mayores responsabilidades.

Para que esto funcione, el punto de partida es la formación. Necesitamos personal formado y preparado para alcanzar el éxito.

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

En ella, se definen dos tipos de movilidad:

- ✓ **MOVILIDAD VERTICAL:** el trabajador elige aplicar a una vacante cuyas nuevas funciones no corresponden al mismo grupo profesional del trabajador
- **Movilidad vertical ascendente:** si el empleado quiere aplicar a un puesto de categoría superior
- **Movilidad vertical descendente:** si el empleado quiere aplicar a un puesto de categoría inferior
- ✓ **MOVILIDAD HORIZONTAL:** el trabajador elige aplicar a una vacante cuyas nuevas funciones no corresponden al mismo grupo profesional del trabajador



5.10 GESTIÓN DE LA FORMACIÓN

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

La gestión de la formación en Vincci Hoteles es uno de los pilares básicos de la mejora continua de nuestros profesionales. Entendemos la formación como una herramienta estratégica para facilitar a todos los empleados los conocimientos, el desarrollo de habilidades y la capacitación profesional necesaria para el ajuste al puesto y

el adecuado desempeño de sus funciones, para mantener un nivel alto de competitividad en el mercado.

En esta línea, cada empleado que lo requiera puede solicitar la formación que precise o que considere conveniente para su puesto de trabajo.

Estas peticiones se valoran concienzudamente por parte del Departamento de Recursos Humanos para ofrecer al empleado la mejor alternativa.

FORMACIÓN	2011	2012	2013	2014
Horas impartidas	2.091	2.300	3.242	5.610
Alumnos	625	405	1.026	1.614
Temática de cursos	84	44	40	86





En 2014 se impartieron un total de 86 cursos a través de proveedores externos y un total de 197 cursos de impartición interna (ofrecidos por los propios compañeros de Vincci en diversas áreas).



Los cursos externos alcanzaron un total de 5.610 horas de formación, mientras que los de tipología interna suman un total de 493 horas impartidas.



En total, asistieron a los cursos de formación 1614 participantes. La satisfacción media de los participantes de todos los cursos impartidos es de 3,48 sobre 4 puntos.

PORTAL PROPIO DE FORMACIÓN ONLINE

Con el objeto de facilitar esta oferta de formación al empleado, venimos usando desde el año pasado nuestro propio portal dedicado exclusivamente a la formación. Este medio electrónico resulta muy útil para el aprendizaje a distancia o virtual que da autonomía a nuestro equipo a la hora de formarse. Adaptándose a sus horarios, en muchas ocasiones a turnos debido a la naturaleza de nuestra actividad.



5.11 EL PROGRAMA DE PRÁCTICAS

Nuestro 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.

En 2014 hubo un total de 152 personas en prácticas, siendo 60 el total de escuelas con las que se mantiene convenio de colaboración.

En la siguiente tabla exponemos la división de los becarios por hotel y escuelas durante el año 2014:

HOTELES:

VINCCI CAPITOL	3
OFICINAS CENTRALES	7
VINCCI CENTRUM	3
VINCCI PUERTOCHICO	3
VINCCI COSTA GOLF	0
VINCCI SELECCIÓN ESTRELLA DEL MAR	28
VINCCI SELECCIÓN PLANTACIÓN DEL SUR	6
VINCCI LA RÁBIDA	4
VINCCI LYS	6
VINCCI BIT	1
VINCCI PALACE	3
VINCCI MARITIMO	2
VINCCI BAHAMAS	1
VINCCI SOHO	12
VINCCI SOMA	14
VINCCI TENERIFE GOLF	1
VINCCI MÁLAGA	2
VINCCI NOZHA BEACH & SPA	0
VINCCI TAJ SULTAN	2
VINCCI SELECCIÓN BUENAVISTA GOLF & SPA	10
VINCCI SELECCIÓN ALEYSA BOUTIQUE & SPA	1
VINCCI SELECCION POSADA DEL PATIO	21
VINCCI BAIXA	2
VINCCI BOSQ DE MAR	2
VINCCI FRONTAURA	1
VINCCI GALA	5
VINCCI VIA 66	12
VINCCI FRONTAURA	1
TOTAL PERSONAL EN PRÁCTICAS	152

El programa de prácticas de Vincci Hoteles es una de nuestras mayores apuestas y una de las principales fuentes de reclutamiento de la compañía. La distribución de estos alumnos entre nuestros diferentes departamentos fue la siguiente:

DEPARTAMENTOS	Nº DE ALUMNOS EN PRÁCTICAS EN HOTELES
F&B	12
SALA	24
COCINA	5
RECEPCIÓN	64
DIRECCIÓN	7
HOSTESS	3
SSTT	5
ALOJAMIENTO	1
NO DEFINIDO	5
PISOS	8
GRUPOS	1
RESTAURACIÓN	6
VARIOS	3
RESERVAS	1
TOTAL	145
ALUMNOS EN PRÁCTICAS EN CENTRAL	
RRHH	4
REVENUE	2
SISTEMAS	1
TOTAL	7
TOTAL	152



ESCUELAS / UNIVERSIDADES / CENTROS DE FORMACIÓN

ÁBACO	1
AEMATUR MARBELLA	1
AESCO	3
ALIVAL FORMACIÓN	2
ASOCIACIÓN ARRABAL	18
AULA M12	1
AVE MARÍA	2
AYUNTAMIENTO SAN MIGUEL DE ABONA	0
BODEGAS CAMPOS	2
CAPACICENTER	3
CENTRO HOSTELERÍA MEDITERRÁNEO	0
CEREM	1
CESAE	1
CETT	2
CFE	1
CIO MIJAS	2
COLEGIO NOBELIS	0
COMPLUTENSE	9
CONVENTRY UNIVERSITY	1
CRUZ ROJA	0

Nº DE ALUMNOS EN PRÁCTICAS

Para ello, 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.

CONVENIOS REALIZADOS EN 2014 CON
ESCUELAS UNIVERSIDADES CENTROS DE FORMACIÓN



ESCUELAS / UNIVERSIDADES / CENTROS DE FORMACIÓN

CSHG	23
EFEM	1
ESCUELA ALTAMIRA	1
ESCUELA DE TURISMO BALEARES	1
ESCUELA EMPRESA	1
ESCUELA PROTOCOLO	1
ESCUELA SUPERIOR DE HOSTELERIA DE SEVILLA	6
ESCUELA UNIVERSITARIA DE DIRECCIÓN HOTELERA BARCELONA	1
ESCUELA UNIVERSITARIA DE TURISMO DE TENERIFE	1
ESDEN	1
ESERP	1
EUROPEAN INSTITUTE TEACHING Y RESEARCH	1
FEMXA	1
FP CATALUÑA	1
HANZE	1
IES EL VALLE	1
IES JUAN DE LA CIERVA	3
IES LA ROSALEDA	2
IES MARÍA DE ZAYAS	3
IES SIERRA BLANCA	1

Nº DE ALUMNOS EN PRÁCTICAS

ESCUELAS / UNIVERSIDADES / CENTROS DE FORMACIÓN

IES VICTORIA KENT	0
INTERNACIONAL SCHOOL OF MANAGEMENT	1
LES ROCHES	1
MAXI FORMACIÓN	0
MUJERES PROGRESISTAS	0
SPEE MÁLAGA	14
SRH HOTEL ACADEMY	1
UNED	0
UNIR	0
UNIVERSIDAD ALCALÁ DE HENARES	1
UNIVERSIDAD ANAHUAC	1
UNIVERSIDAD CARLOS III	1
UNIVERSIDAD DE ALMERÍA	0
UNIVERSIDAD DE LA LAGUNA	0
UNIVERSIDAD DE MÉXICO	5
UNIVERSIDAD DE SEVILLA	3
UNIVERSIDAD MARÍA CURIE (Polonia)	1
UNIVERSIDAD REY JUAN CARLOS	23
UNIVERSITAT PASSAU	1
UNIVERSITY OF HERTFORDSHIRE	1

Nº DE ALUMNOS EN PRÁCTICAS

TOTAL: 60 CONVENIOS
TOTAL ALUMNOS EN PRÁCTICAS : 156

5.12 PREVENCIÓN DE RIESGOS LABORALES

En Vincci Hoteles tenemos en cuenta que la gestión de la Prevención de Riesgos Laborales debe entenderse al mismo nivel que cualquier otra actividad de la Compañía. Tomando como base la legislación nacional (en concreto la Ley 31/1995, de 8 de noviembre, de Prevención de Riesgos Laborales), nos esforzamos día a día para garantizar que en todo momento las condiciones de trabajo sean las adecuadas y disponemos una vigilancia continua para reducir al mínimo los riesgos laborales.

Así, tenemos implantado un plan de prevención de riesgos laborales que nos permite evaluar los posibles riesgos que puedan surgir a la vez que nos permite planificar y ejecutar un plan preventivo ante ellos.

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

La seguridad y la salud de todos los empleados, junto con nuestra preocupación por cuidar el medio ambiente, constituye uno de los compromisos más importantes de Vinci Hoteles. 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.

Estamos comprometidos con proporcionar un lugar de trabajo seguro y sano. Consideramos que los programas de salud y seguridad, dentro y fuera del trabajo, son una inversión en nuestro recurso más valioso, nuestros empleados.

La propuesta de esta política de seguridad y salud persigue los siguientes enfoques estratégicos:

✓ **ALCANZAR** una sólida cultura de seguridad y salud en el ámbito de trabajo.

✓ **HOMOGENIZAR Y ESTANDARIZAR** la gestión de la seguridad en todos los establecimientos de la cadena.

✓ **CONSOLIDAR** las herramientas de monitorización de accidentalidad para identificar áreas de mejora.

PLAN DE PREVENCIÓN DE RIESGOS LABORALES

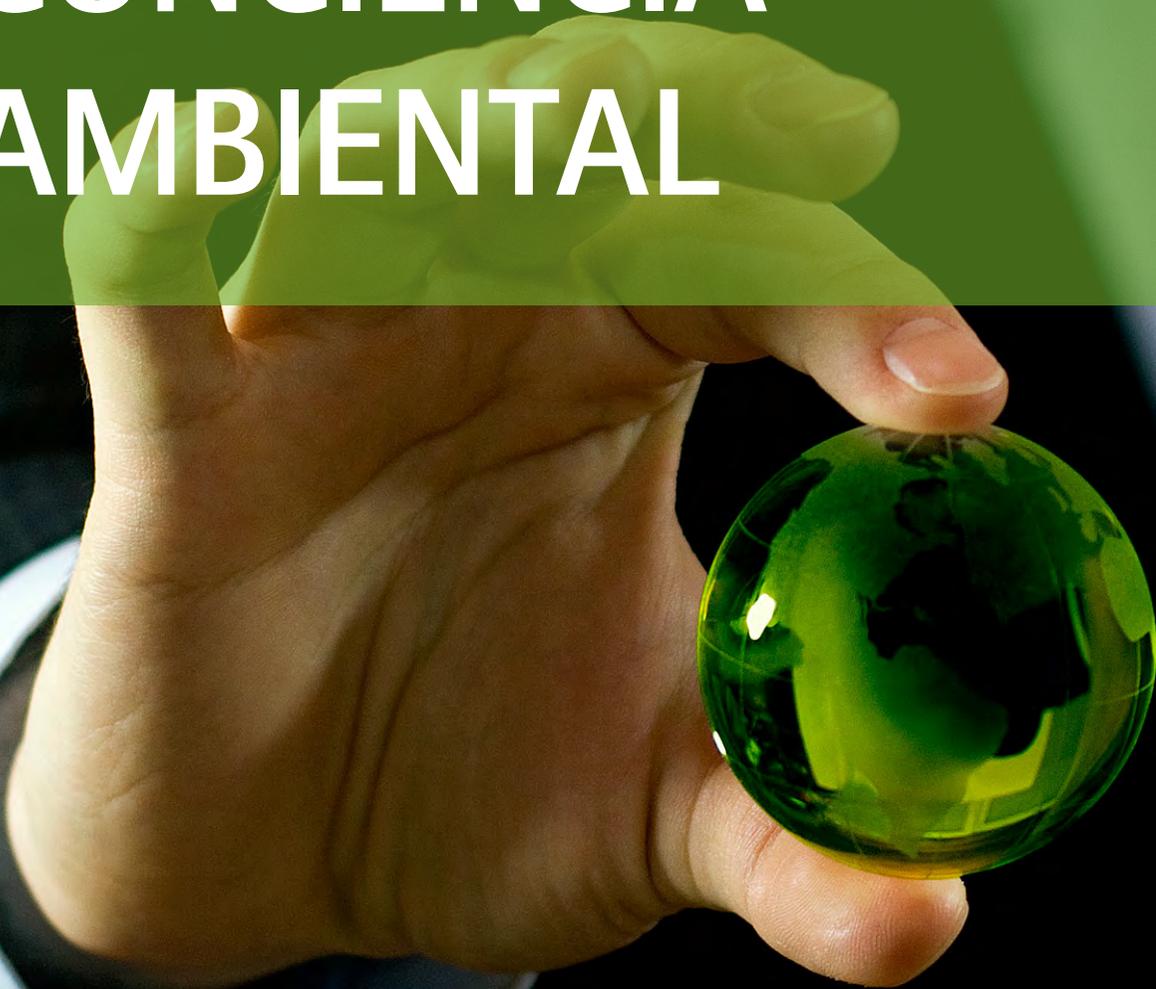
El Plan de prevención de riesgos laborales es la herramienta a través de la cual se integra la actividad preventiva de la empresa en el sistema general de gestión, estableciendo en él la política de prevención de riesgos laborales.

Este plan está reflejado en un documento a disposición de la autoridad laboral, de las autoridades sanitarias y de los representantes de los trabajadores.

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.

6 CONCIENCIA AMBIENTAL



ÍNDICE

6.1- Beneficios para nuestros empleados.....	95
6.2- Política de privacidad.....	96
6.3- Cálculo de la Huella de Carbono.....	98
6.4- Manual de las Buenas Prácticas Ambientales.....	100
6.5- Guía Medioambiental para proveedores y subcontratas.....	101
6.6- Próximos proyectos: Horizonte Sostenible.....	102
6.7- Nuevas aperturas.....	103
6.8- Productos biodegradables limpieza.....	104
6.9- Clonadores salinos en nuestras piscinas.....	105
6.10- La Eficiencia Energética.....	106
6.11- Sustitución de combustibles fósiles para Energías Renovables y Tecnologías con bajas emisiones de carbono	107
6.12- Aspectos Ambientales.....	108
6.12.1- Aceites comestibles.....	108
6.12.2- Ruido.....	108
6.12.3- Emisiones.....	109
6.12.4- Vertidos.....	109
6.12.5- Papel.....	109
6.12.6- Residuos peligrosos y no peligrosos.....	110
6.12.7- Consumo de recursos.....	111
6.13- Revisión, Cumplimiento, Legislación.....	112
6.14- Objetivos Medioambientales para 2015.....	113



En Vincci Hoteles creemos que el compromiso con el cuidado de nuestro medio ambiente y su protección debe ser parte de los valores de todo negocio que desee mantenerse en el tiempo como tal. Ser eficientes en cuanto a desempeño empresarial debe ir de la mano de una gestión sostenible y respetuosa con el medio natural y el aprovechamiento racional de los recursos.

Para garantizar nuestro compromiso, contamos con un desarrollado Sistema de Gestión Ambiental con el que obtenemos los datos necesarios para ser eficientes en la gestión y mitigar los riesgos de impacto ambiental derivados de nuestra actividad.

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



6.1 BENEFICIOS PARA NUESTROS EMPLEADOS

Según la Organización Mundial del Turismo, podemos definir el concepto de Turismo Responsable como:

"EL TURISMO QUE TIENE PLENAMENTE EN CUENTA LAS REPERCUSIONES ACTUALES Y FUTURAS, ECONÓMICAS, SOCIALES Y MEDIOAMBIENTALES PARA SATISFACER LAS NECESIDADES DE LOS VISITANTES, DE LA INDUSTRIA, DEL ENTORNO Y DE LAS COMUNIDADES ANFITRIONAS"

Teniendo en cuenta esta definición, tratamos de que nuestra gestión inmersa en la industria turística, se adecúe al máximo posible a las causas principales que la complementan y han constituido los orígenes de esta forma de hacer turismo:

- ✓ Un incremento en la concientización sobre los temas ambientales.
- ✓ El mercado turístico comienza a darse cuenta del impacto que se ocasiona con las actividades turísticas.
- ✓ Los visitantes exigen mayores estándares de calidad de los productos y servicios que reciben, lo que ocasiona una mayor competitividad entre los ofertantes para cumplir con estos estándares.
- ✓ Los grupos ambientalistas ejercen presión sobre la opinión pública en relación a los efectos de las actividades turísticas sobre el medio ambiente y las comunidades locales.

Derivado de ello, estamos conviviendo hoy en día con nuevas formas de turismo que afortunadamente están en auge, relacionadas con la naturaleza, la vida salvaje, los nuevos programas basados en culturas locales, etc. Una motivación y conducta del consumidor cada vez más selectiva al elegir el destino, mayor atención a la experiencia y a su calidad, sensibilidad por el Medio Ambiente, cultura tradicional y población local.

El sector hotelero, uno de los pilares básicos del sector turístico, emplea en el desarrollo de su actividad una amplia variedad de recursos. Por ello es uno de los agentes del sector turístico más activos en la realización de actuaciones en materia de sostenibilidad. Se generalizan los Sistemas de Gestión Ambiental, el etiquetado ecológico y los premios ambientales.



6.2 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. Esta política es aprobada desde Dirección General, y dada a conocer al personal de la organización y colaboradores.

Nace a partir de nuestros valores empresariales y del compromiso que asumimos con el desarrollo sostenible en su triple sentido: económico, social y medioambiental. Constituye la base para implantar y mantener nuestro Sistema de Gestión Ambiental y se aplica en todas las actividades y centros de trabajo de Vincci Hoteles.



PRINCIPIOS GUÍA PARA NUESTRO COMPORTAMIENTO ÉTICO Y RESPONSABLE:

- ✓ Integrar la gestión de Calidad y Medio Ambiente en cada uno de nuestros hoteles.
- ✓ Identificar y cumplir las reglamentaciones legales de ámbito local, autonómico, estatal y comunitario que nos sean de aplicación, así como otros requisitos que nuestra organización suscriba.
- ✓ Prevenir en la medida de nuestras posibilidades la contaminación, el ahorro de recursos energéticos y naturales, la reducción y gestión de los residuos así como el respeto y protección de nuestro entorno, cultural y social.
- ✓ Favorecer la comunicación activa porque la cercanía al cliente es para Vincci Hoteles clave en nuestra filosofía empresarial, ya que el conocimiento requiere acercamiento, y en Vincci creemos en los nombres propios y sobre todo en las personas.

PARA ELLO NOS COMPROMETEMOS A:

- ✓ Cumplir y superar las exigencias y preferencias de nuestros clientes con un servicio exquisito y personalizado acorde con los gustos más exigentes.
- ✓ Integrar a las personas que forman la plantilla en la vida del grupo, fomentando su creatividad, participación, formación y motivación continua porque la clave del éxito es el capital humano.
- ✓ Contar en cada uno de nuestros hoteles con los avances tecnológicos más modernos y actualizados, mantener nuestras instalaciones en perfecto estado, revisarlas, y renovarlas para así facilitar en todo momento la actividad del cliente y ofrecer un confort extraordinario.
- ✓ 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.
- ✓ Establecer objetivos y metas periódicamente para promover y asegurar la mejora continua de nuestro comportamiento medioambiental en todo el grupo Vincci.



6.3 CÁLCULO DE LA HUELLA DE CARBONO



GREENHOUSE
GAS PROTOCOL



International
Tourism
Partnership



WORLD
TRAVEL &
TOURISM
COUNCIL



VINCCI
HOTELES

La huella de carbono identifica la cantidad de emisiones de CO₂ y otros gases de efecto invernadero que son liberados a la atmósfera. Un dato que puede ser utilizado como indicador del impacto ambiental de nuestra actividad y su repercusión sobre el cambio climático.

En Vincci Hoteles, usamos este dato para definir nuestros objetivos de mejora así como nuestras políticas de reducción de emisiones, las cuales tratamos de que sean cada vez más efectivas. En concreto, usamos el indicador medido en Kilogramos de CO₂ por pernoctación, lo que nos da una idea más precisa de nuestro impacto teniendo en cuenta el nivel de ocupación de nuestros hoteles.



VINCCI
HOTELES

CUANTIFICAR ► REDUCIR ► COMPENSAR Y CONCIENCIAR

Para ello tenemos implementado el sistema Hotel Carbon Measurement Initiative (HCMI) creado por el World Travel & Tourism Council (WTTC) y el International Tourism Partnership (ITP), basada en los GHG Protocol Standards. Esta iniciativa ha sido respaldada por 23 de las principales cadenas hoteleras a nivel mundial, testada en hoteles de diversa tipología y supervisada por distintos grupos de interés, logra una metodología común que mejora la comunicación en nuestra industria.

El contar con modelos de estandarización de parámetros como en este caso concreto, permite la comparabilidad de resultados entre las empresas del sector y garantiza la transparencia en la información tanto para clientes como competencia. La medición de este indicador es uno de los principales elementos que nos ayudan a ser consciente de la envergadura del impacto que estamos causando a través de nuestra actividad, lo que nos permite a la vez concienciarnos de este efecto al medio ambiente y nos impulsa hacia la proactividad en cuanto a iniciativas de reducción y compensación que consiguen paliar estos efectos.

Durante 2014, se ha procedido a medir este indicador en el hotel Vincci Buenavista Golf&Spa, mediante el método Hotel Carbon Measurement Initiative (HCMI), obteniendo un total de emisiones anual de 713,02 Kg de CO₂.

En concreto, este cálculo ha sido realizado teniendo en cuenta los alcances 1, 2 y 3 de la metodología señalada:

1

Emisiones directas de GEI (Gases de Efecto Invernadero). Por ejemplo, emisiones provenientes de la combustión en calderas, hornos, vehículos, etc., que son propiedad de o están controladas por la entidad en cuestión. También incluye las emisiones fugitivas (p.ej. fugas de aire acondicionado, fugas de CH₄ de conductos).

2

Emisiones indirectas de GEI asociadas a la generación de electricidad adquirida y consumida por la empresa.

3

Otras emisiones indirectas. Algunos ejemplos de actividades de este alcance son la extracción y producción de materiales que adquiere la organización, los viajes de trabajo con medios externos, el transporte de materias primas, de combustibles y de productos (por ejemplo, actividades logísticas) realizados por terceros o la utilización de productos o servicios ofrecidos por otros.

6.4 MANUAL DE BUENAS PRÁCTICAS AMBIENTALES

Con la intención de recopilar en un documento todas las practicas recomendadas para reducir el impacto ambiental a través de cambios en la organización de los procesos y las actividades, disponemos de nuestro propio manual de buenas prácticas, cuyo fin es facilitar el acceso y la formación a los empleados ya que su implicación diaria es fundamental.

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:

- ✓ Reducir los consumos de agua y energía en todos los departamentos.
- ✓ Disminuir la generación de residuos y facilitar su reciclaje.
- ✓ Minimizar el efecto ambiental de las emisiones atmosféricas, de los ruidos y vertidos de agua.
- ✓ Planificar la estrategia y la actividad de la empresa, al introducir como factor de mejora continuada la protección del Medio Ambiente.
- ✓ Prevenir y controlar aspectos medioambientales antes, durante y después de su generación.
- ✓ Anticiparnos a las demandas del mercado.
- ✓ Formar a nuestros trabajadores en la temática ambiental haciendo de ello un medio de comunicación a clientes y proveedores.
- ✓ Ayudar a cumplir con la legislación e implantar en nuestros establecimientos la norma ISO 14001.

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

A stack of several books with different colored spines (purple, blue, red, white, blue, white, blue, white, purple) is visible on the left side of the page, partially overlapping the green header.

6.5 GUÍA MEDIOAMBIENTAL PARA PROVEEDORES Y SUBCONTRATAS

Vinci Hoteles ha desarrollado esta guía la cual está a disposición de sus proveedores y subcontratistas considerados ambientalmente relevantes, teniendo en cuenta el impacto que los productos o servicios que nos suministran pueden tener en el entorno.

Para nosotros, un proveedor ambientalmente relevante es aquel que provee de un producto o servicio que pueda tener una incidencia significativa en el medio ambiente y esté incluido en el siguiente listado:

SUMINISTRADORES DE PRODUCTOS QUÍMICOS Y SUSTANCIAS PELIGROSAS

EMPRESAS Y SERVICIOS DE TRANSPORTE

SERVICIOS DE LIMPIEZA Y APLICADORES DE PRODUCTOS QUÍMICOS

GESTORES DE RESIDUOS

SUBCONTRATAS DE OBRA Y/O EMPRESAS DE MANTENIMIENTO INDUSTRIAL



6.6 PRÓXIMOS PROYECTOS: HORIZONTE SOSTENIBLE

"CONSIDERAMOS EL TURISMO SOSTENIBLE COMO UNA APUESTA TANTO DE PRESENTE COMO DE FUTURO"

En la actualidad, todos los que estamos involucrados de una u otra manera en la actividad turística, debemos contribuir a que el entorno de la industria sea sostenible. Partiendo de este punto, en Vincci Hoteles asumimos que somos una parte fundamental de la industria que debe afianzar su oferta y reducir su impacto garantizando a nuestros clientes una oferta respetuosa con el entorno para que este equilibrio perdure en el tiempo.

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. Por otra parte, el "Informe de la economía verde" (2011), publicado por el Programa de Medio Ambiente de Naciones Unidas (PNUMA) tiene un apartado dedicado al turismo en el que se señala que su desarrollo, bien planificado, puede mejorar la economía local y reducir la pobreza.



Y añade que "si bien el crecimiento del turismo ha ido acompañado por dificultades importantes, por ejemplo, en términos de emisión de gases de efecto invernadero, consumo de agua, vertidos de agua no tratada, generación de residuos, danos a la biodiversidad terrestre y marina o amenaza para la supervivencia de la cultura y las tradiciones locales, los turistas están impulsando el reverdecimiento del sector, como lo demuestra el incremento anual del 20% del ecoturismo.

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

En la anterior Memoria pudimos dar a conocer las nuevas incorporaciones a nuestra flota de hoteles: Vincci Porto (Portugal) y Vincci Málaga. En el presente año Seguimos trabajando en proyectos que contribuyan al desarrollo sostenible de una sociedad en constante evolución.

6.7 NUEVAS APERTURAS

VINCCI PORTO

El icónico edificio conocido como la bolsa del pescado, hoy transformado en un singular hotel, se sitúa en Massarelos, frente al Duero. Se trata de un establecimiento de cuatro estrellas de estilo art-decó con amplios y luminosos espacios, que conserva prácticamente intacta la estructura del edificio original y en cuya fachada destacan los bajorrelieves, que evocan la vida de los pescadores locales.

Este hotel, brinda a sus visitantes la posibilidad de experimentar la riqueza local, paladear su gastronomía, recorrer sus bodegas, vibrar con su vida nocturna y disfrutar de una gran apuesta cultural.

HABITACIONES

95 habitaciones - Minibar completo - Teléfono en el baño - Conexión a internet WIFI y ADSL - Caja fuerte - Set de productos de bienvenida - Carta de almohadas - TV Satélite

SERVICIOS

Room Service 24h - Lavandería - Registro de check-in/check-out express - Conexión ADSL y WIFI - Mostrador turístico - Prensa diaria

INSTALACIONES

Bar - Terraza - Garaje privado - Consigna de equipaje - Restaurante a la carta - Gimnasio

GASTRONOMÍA

Nuevo restaurante que ofrecerá un variado buffet y un menú que combina tanto la cocina local como internacional.

VINCCI GALA

Singularidad y comodidad definen a este establecimiento ubicado en el centro de Barcelona. En este edificio señorial neoclásico de 1900 se han respetado sus elementos singulares: escalera central, fachada principal, suelos, mosaicos decorativos, etc. El resultado son unas instalaciones donde diseño y tradición conviven en perfecto equilibrio, respetando la esencia modernista de la ciudad.

Vincci Gala es un hotel de cuatro estrellas situado en el nº32 de la famosa Ronda San Pere, ubicación estratégica cercana a Las Ramblas, Plaza Cataluña y la principal zona comercial y cultural. Su emplazamiento, confort y servicios, lo convierten en un lugar ideal para todo tipo de clientes, turismo, ocio o negocios.

HABITACIONES

78 habitaciones - Caja fuerte gratuita - Secador de pelo - Conexión a Internet WIFI - Televisión - Climatización independiente - Minibar

SERVICIOS

Servicio de habitaciones - Niñera (previa petición) - Recepción 24 horas - Prensa diaria - Conexión WIFI - Servicio de Lavandería - Limpieza en seco - Alquiler de coches

INSTALACIONES

Bar Lounge - Snack Bar - Terraza exterior - Consigna de equipajes - Restaurante - 2 salones de reuniones



6.8 PRODUCTOS BIODEGRADABLES LIMPIEZA

Cumpliendo la legislación vigente al respecto, Directivas CEE/82/242 y CEE/91/325, los productos de limpieza biodegradables contribuyen al equilibrio ecológico ya que permiten que los organismos vivos actúen sobre el producto, permitiendo que se reintegre a la naturaleza sin contaminar el ambiente descomponiéndose por acción biológica.

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

En Vincci usamos además productos en formato concentrado que disminuyen la cantidad de envases y residuos generados. Ayudándonos así a optimizar el espacio en nuestros almacenes y reducir las emisiones de CO₂ en su transporte.

Los principales productos usados provienen de proveedores como Diversey y Albarri, los cuales nos abastecen de una amplia gama de productos ecológicos y respetuosos con el medio ambiente y que además poseen la etiqueta ecológica "Ecolabel".



6.9 CLORADORES SALINOS EN NUESTRAS PISCINAS

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

PRINCIPALES BENEFICIOS:

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

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

OPTIMIZADO: su consumo equivale a una bombilla de bajo consumo y sin necesidad de vaciar la piscina. El agua de la piscina puede mantenerse siempre, sin necesidad de cambiarla, excepto por las renovaciones habituales de uso, evaporación, etc.

6.10 LA EFICIENCIA ENERGÉTICA

Este año hemos conseguido firmar un acuerdo con la compañía Endesa, mediante el cual se asegura que la energía que se está suministrando a nuestros hoteles es 100% 'verde'.

En total, se han renovado 23 puntos de suministro para un volumen eléctrico de 25 gigavatios hora (GWh) al año. Asimismo, Endesa ha procedido a la instalación del sistema de telegestión para todos los centros hoteleros del grupo, lo que ha permitido un seguimiento y control de los consumos diarios de nuestros hoteles, convirtiéndose en una nueva herramienta de medición de nuestra eficiencia.

Hoy en día, los 26 hoteles Vincci distribuidos por toda la Península Ibérica han registrado ya en los últimos siete años un descenso de consumo de 7 GWh al año, lo que se traduce en mayor eficiencia y ahorros económicos.

El acuerdo forma parte de nuestro plan de Responsabilidad Social Corporativa, con el objetivo de conseguir un modelo global de crecimiento sostenible y se alinea además con la política de sostenibilidad de Endesa, encuadrándose dentro de las iniciativas de eficiencia de la compañía.

Para continuar este camino hacia la optimización de nuestra eficiencia, incorporamos en los nuevos edificios luminarias tipo LED. Y los hoteles ya abiertos tienen un presupuesto mensual para el cambio de bombillas, para poder ir mejorando en este objetivo de ahorro energético.



6.11 ENERGÍA VERDE

Trabajamos en la sustitución de combustibles fósiles por energías renovables y en tecnologías con bajas emisiones de carbono. Para ello, invertimos en fuentes de energía limpia y con mejoras en la eficiencia: actualmente más del 50% de nuestros hoteles cuentan con placas solares en sus instalaciones.

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

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

Este cambio aumenta el ahorro y la eficiencia en las instalaciones, proporcionándonos calderas más eficientes, con un consumo menor que las de gasóleo, con importantes mejoras tanto en la limpieza como la emisión de humos.



6.12 ASPECTOS AMBIENTALES

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

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

- ✓ CONSUMO DE RECURSOS: AGUA, ENERGÍA Y MATERIAS PRIMAS
- ✓ CONSUMOS DE PRODUCTOS QUÍMICOS
- ✓ EMISIONES A LA ATMÓSFERA: GASES Y OLORES
- ✓ VERTIDOS DE AGUAS RESIDUALES
- ✓ GENERACIÓN DE RESIDUOS NO PELIGROSOS Y PELIGROSOS
- ✓ GENERACIÓN DE RUIDOS



6.12.1 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.

	2012	2013	2014
Kilogramos de aceite reciclado	9.962	11.644	9.226,5
% Respecto aceite comprado	62.84%	53.64%	20,67%

Una vez reciclado, la cantidad de biodiesel obtenida fue de 9226 litros, podría suponer que un turismo con un consumo medio de 4,5 litros/100km podría recorrer 205.022km. Reduciendo la huella de carbono en 25.852 kg de emisiones de carbono.

La reducción en la cantidad retirada de aceite con respecto al año anterior se debe principalmente a que en general en nuestros hoteles urbanos se ha retirado menos cantidad, lo que quiere decir que se ha utilizado más eficientemente el aceite, ya que se ha mejorado el procedimiento de uso del mismo.

6.12.2 RUIDO

Realizamos una comprobación periódica del correcto funcionamiento de las máquinas y de los niveles de ruido de las mismas. También prestamos especial atención a los equipos que producen vibraciones.

6.12.3 EMISIONES

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%.

En nuestros hoteles se realizan los mantenimientos preventivos correspondientes y se mide las emisiones de las calderas y equipos con gases fluorados para asegurar que no hay fugas ni mal funcionamiento, manteniendo un control exhaustivo dentro de los parámetros legales.

6.12.4 VERTIDOS

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

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

6.12.5 PAPEL

Este año se ha evaluado la calidad del papel usado para reducir su gramaje e incorporar papel con criterios sostenibles (FSC) así como la Eco-Label europea. Como resultado hemos decidido usar papel con certificado PEFC (Programme for the Endorsement of Forest Certification – Programa de reconocimiento de Sistemas de Certificación Forestal).

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

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

2011	2012	2013	2014
34.928	42.502	54.785	91.146
	+ 21,6%	+ 22,4%	+39,89%



6.12.6 RESIDUOS PELIGROSOS Y NO PELIGROSOS

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

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

Optimizamos el proceso y aseguramos la idoneidad del gestor mediante la centralización de los contratos. Por ejemplo, en nuestro hotel Vincci Selección Buenavista Golf&Spa (Tenerife) convertimos en compost los restos de poda y fibras vegetales de nuestras amplias zonas verdes.

Incorporamos este tipo de nuevas prácticas orientadas a la obtención de productos sanos, con menor aplicación de productos fitosanitarios y con un alta contenido en materia orgánica y componente húmicos.



	TOTAL(kg)	TOTAL (Por cliente)
PAPEL Y CARTÓN	109.076,16	0,08
ORGÁNICOS	470.541,94	0,34
VIDRIO	93.718,10	0,07
ENVASES	127.240,60	0,09
ACEITE	9.226,50	0,01
TOTAL	809.803,30	0,59

Asimismo controlamos también el consumo de amenities por su impacto tanto en productos químicos como por los residuos generados

CONSUMO DE AMENITIES

	2012	2013	2014
Amenities/ hab ocupada	1,407	1,433	1,532

6.12.7 CONSUMO DE RECURSOS

Todos los consumos de recursos y combustibles son monitorizados en cada uno de nuestros hoteles con el fin de poder tener el mayor control sobre el mismo y obtener información suficiente para establecer nuestras propuestas de mejora continua y eficiencia.

HOTELES		AGUA m ³ /hab	ELECTRICIDAD kWh/hab	GAS NATURAL kWh/hab	PROPANO kg/hab
Vincci Selección Aleya Boutique & Spa	2014	0,43	28,70	15,16	1,67
Vincci Baixa					
Vincci BIT					
Vincci Selección Buenavista Golf & Spa	2013	0,44	30,18	15,58	1,70
Vincci Capitol					
Vincci Centrum	2012	0,44	31,86	15,77	1,96
Vincci Selección Estrella del Mar					
Vincci Frontaura	2011	0,44	31,02	13,38	1,84
Vincci Granada					
Vincci Selección La Plantación del Sur	2010	0,43	32,37	15,45	1,92
Vincci Lys					
Vincci Málaga	2009	0,44	32,93	15,18	1,95
Vincci Marítimo					
Vincci Palace	2008	0,46	34,74	16,78	1,94
Vincci Selección Posada del Patio					
Vincci Puertochico					
Vincci Selección Rumaykiyya					
Vincci Ciudad de Salamanca					
Vincci Soho					
Vincci SoMa					
Vincci Vía 66					
Vincci Gala					

<p>AGUA Se ha conseguido respecto al año anterior una reducción de consumo de aproximadamente 3,45 piscinas olímpicas</p> <hr/> <p>ELECTRICIDAD Ahorro de 3.093.787,87 kg CO₂ no emitidos en el año 2014</p>	<p>GAS Ahorro de 433.004,69 kg CO₂ no emitidos en el año 2014</p> <hr/> <p>PROPANO Ahorro de 391.593,60 kg CO₂ no emitidos en el año 2014</p>
---	---



6.13 REVISIÓN CUMPLIMIENTO LEGISLACIÓN

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

Los requisitos legales de aplicación y cualquier otro requisito de carácter medioambiental que suscribamos, deben ser identificados, accesibles y permanecer actualizados ya que el desconocimiento de la ley no exime de su cumplimiento.

Vincci Hoteles no ha recibido ninguna multa o sanción por incumplimiento de leyes y regulaciones en 2014.

6.14 OBJETIVOS MEDIOAMBIENTALES PARA 2015

OBJETIVO

META

INDICADOR

✓ Mejorar la calidad de nuestro servicio	✓ Mejorar la reputación online de la cadena	✓ Global Review Index generado por ReviewPro
✓ Mejorar la calidad de nuestro servicio	✓ Crear cuestionario Nammu – Spa	✓ Cuestionario
✓ Mejorar nuestra proyección externa tanto en materia social como medioambiental	✓ Participar en algún premio con base QMA	✓ Presentar candidatura en firme a alguno de los premios
✓ Incrementar la sensibilización del personal con los proyectos anuales	✓ Formación periódica sobre las acciones propuestas	✓ · Relación de documentación enviada · Horas de formación específicas
✓ Incrementar la sensibilización del personal con los proyectos anuales	✓ Impulsar la transversalidad entre los diferentes hoteles / departamentos y el trabajo en equipo	✓ · Relación de documentación publicada · Horas de voluntariado corporativo
✓ Incrementar la sensibilización del personal con los proyectos anuales	✓ Difundir el Código Ético de la empresa entre los trabajadores	✓ · Actualización del Manual de Bienvenida · Artículo en la Intranet
✓ Crear lazos con organizaciones vinculadas a la calidad/medio ambiente (directa o indirectamente)	✓ Internacional	✓ Firma y compromiso de la Dirección General con uno de estos acuerdos internacionales
✓ Crear lazos con organizaciones vinculadas a la calidad/medio ambiente (directa o indirectamente)	✓ Nacional / Local	✓ Firma y compromiso de la Dirección General con las organizaciones y sus proyectos
✓ Disminuir consumo papel	✓ Disminuir consumo papel	✓ Indicadores Explotación

7 COMPROMISO CON NUESTROS CLIENTES

VIAJA.VIVE.VINCCI





ÍNDICE

7.1- Calidad experiencial y cultura del detalle.....	116
7.2- Nuestros clientes.....	119
7.3- Escuchamos y damos respuesta.....	119
7.3.1.- Encuesta corporativa de satisfacción.....	120
7.3.2.- Herramienta para analizar comentarios y reputación online.....	121
7.4- Comunicación con nuestros clientes y medios.....	122
7.4.1.- VINCCI magazine.....	123
7.4.2.- Microsite: VINCCI Sostenible y Responsables.....	124
7.4.3.- Redes Sociales.....	125
7.4.4.- Ley de protección de datos de carácter personal (LOPD)...	126



NUESTRO COMPROMISO CON LA CALIDAD SE BASA EN ALGUNOS ASPECTOS TAN IMPORTANTES COMO LA EVALUACIÓN Y GESTIÓN DE LOS RIESGOS A TRAVÉS DE:



AUDITORIAS

Se llevan a cabo auditorías internas y externas anuales (estas últimas realizadas por organizaciones de certificación externas, como es el caso de la certificadora TÜV Rheinland para nuestro sistema de gestión ambiental), las cuales nos permiten chequear y conocer a qué nivel está funcionando toda nuestra gestión. Estas auditorías se llevan a cabo al menos una vez al año y sus resultados son muy importante en cuanto a la resolución de posibles fallos o necesidades de mejora en la organización.

Tanto en materia de Calidad, Económico-Financieras, Seguridad Alimentaria, Prevención de Riesgos Laborales, LOPD y Medio Ambiente garantizan el cumplimiento de los requisitos tanto de la Compañía como legales que sean de aplicación.



CONTROLES DE SANIDAD E HIGIENE

Todos los pasos para evitar cualquier riesgo en cuanto a condiciones higiénicas y de salud en nuestros hoteles son sometidos a controles periódicamente. Por un lado, en cuanto a alimentos y demás productos ofrecidos y por otro lado en cuanto a condiciones de limpieza y desinfección de todas las áreas de nuestros establecimientos.

La higiene y los análisis de condiciones químicas y bacteriológicas son claves en piscinas, agua de consumo humano y desinfección de aljibes, de tal manera que se abren incidencias al instante de ser detectadas con el fin de disponer medidas correctoras y/o preventivas según cada caso.



APPCC

El Análisis de Peligros y Puntos de Control Crítico (APPCC) es un sistema de trabajo que permite identificar peligros que pueden afectar a la inocuidad de un alimento, a fin de establecer las medidas para controlarlos (eliminarlos o disminuirlos hasta niveles sanitariamente permitidos).

Este método consiste en analizar previamente qué peligros pueden generarse y determinar unos puntos, etapas o fases de elaboración en donde pueden establecerse medidas preventivas que garanticen que un peligro para la salud ha sido eliminado o reducido hasta unos niveles aceptables.

De esta manera, en nuestros hoteles contamos con un extenso sistema de análisis de puntos críticos implantado, lo que nos permite garantizar que nuestros servicios de comida y catering son seguros y de la mayor calidad posible.

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

De acuerdo a los resultados de nuestras auditorías internas en materia de APPCC (Análisis de Peligros y Puntos de Control Crítico), durante este año nuestros hoteles cuentan con una puntuación media de 86,3/100. Ello supone una bajada de 2,1 puntos respecto al año anterior (88,4/100). Asimismo, la puntuación de nuestros hoteles continúa superando actualmente a la competencia analizada.

7.2 NUESTROS CLIENTES

En 2014, Vincci Hoteles ha alojado un total de 1.253.421 clientes. Con más de 100 nacionalidades registradas, las principales son:

España	191.318	38,10%	República China	7.088	1,41%
Reino Unido	42.218	8,42%	Rusia	6.678	1,33%
Francia	38.297	7,63%	Suecia	5.410	1,08%
Alemania	34.829	6,94%	Australia	4.883	0,97%
Italia	25.424	5,06%	Canadá	4.791	0,95%
Estados Unidos	21.905	4,36%	Noruega	4.336	0,86%
Bélgica	9.240	1,84%	Estonia	4.197	0,84%
Países Bajos	8.958	1,78%	Brasil	4.043	0,81%
Portugal	8.775	1,75%	Japón	3.972	0,79%
Suiza	8.756	1,74%	Irlanda	3.765	0,75%
			Resto	63.225	12,59%

TOTAL GENERAL 502.108

Para 2015 pretendemos firmar un acuerdo para involucrar a nuestros clientes en un proyecto social, de la mano de Aldeas Infantiles. El proyecto trata de ofrecer la posibilidad de donar 1€ a esta organización para ayudar en sus acciones.

Además, los empleados de nuestros hoteles recibirán formación al respecto de parte de Aldeas Infantiles.



**ALDEAS
INFANTILES SOS**
ESPAÑA



7.3 ESCUCHAMOS Y DAMOS RESPUESTA



Nuestros clientes son los pilares fundamentales de nuestra empresa, por lo que poder escuchar lo que tienen que decirnos y ser capaces de dar respuesta a sus inquietudes y expectativas es fundamental para ofrecer un servicio de calidad y a la altura del nivel al que queremos posicionarnos.



La comunicación con ellos es clave para poder ofrecer respuesta ante sus gustos, preferencias, costumbres o hábitos de consumo, lo cual nos permite estar en constante reciclaje para conseguir los mejores niveles de satisfacción.



Desde Vincci Hoteles, usamos varios canales de comunicación para gestionar consultas, quejas y reclamaciones, con el fin de dar respuesta a todo aquello que se nos transmite. El cliente puede realizarlo directamente en el hotel durante su estancia y de vuelta en casa a través de email 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.

Conocer los resultados de nuestro desempeño a través de nuestros clientes es fundamental para:

- ✓ **Identificar acciones de mejora.**
- ✓ **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.**
- ✓ **Diseñar estrategias de marketing más efectivas.**

Las redes sociales también son un medio que hemos comenzado a usar cada vez más. Nos permiten poder contestar en tiempo real, y de esta manera, resolver problemas o posibles incidencias en el mismo momento en que son planteadas.



7.3.1 ENCUESTA CORPORATIVA DE SATISFACCIÓN: ONLINE, PAPEL Y QR

Una de las principales herramientas usadas para medir el pulso de la opinión de nuestros clientes es nuestra encuesta de satisfacción. Esta encuesta se trata de la primera etapa del desarrollo de nuestro análisis y con ella recogemos datos que nos ayudan a establecer nuevos cambios y mejoras.

En concreto, tenemos a disposición de nuestros clientes encuestas en formato papel en habitaciones y recepciones de nuestros establecimientos y además, al finalizar la estancia del cliente, enviamos a través de correo electrónico un cuestionario para conocer su nivel de satisfacción.

Este año hemos estrenado un nuevo método de recogida de opiniones: QR dinámicos. Un soporte que permite a nuestros clientes acceder a los cuestionarios directamente en su idioma y en el hotel donde se encuentran. Este nuevo sistema permite además la segmentación de la información, facilitándonos el procesamiento de los datos de una manera mucho más dinámica.

Una solución sostenible ya que, una vez esté implantado a nivel cadena, será el sustituto de la encuesta de papel de manera que se digitalicen las recogidas.

	2013	2014
Atención recibida	8,5	8,4
Estado instalaciones	7,8	7,3
Desayuno	8,1	7,5
Limpieza general	8,6	8,3
Relación Calidad / Precio	7,5	6,9
Recomendaría el hotel	9,3	9,4

A destacar el dato del índice global de satisfacción, resumido en la pregunta ¿Recomendaría nuestro hotel?. Por cuarto año consecutivo hemos conseguido mejorar este índice, siendo realmente complicado este logro ya que nos encontramos en valores de más del 90% de satisfacción en la actualidad.



7.3.2 HERRAMIENTA PARA ANALIZAR COMENTARIOS Y REPUTACIÓN ONLINE

Monitorizar y contrastar lo que se dice de nosotros en internet y redes sociales comienza a ser cada vez más importante en el mundo empresarial.

Tras la implantación de la herramienta analítica online que contrasta todo lo que se dice sobre nuestros establecimientos en Internet , somos capaces de llevar esos resultados a la práctica e implantar acciones de mejora, lo cual está consiguiendo año tras año mejorar nuestros resultados de reputación en la red y obviamente, el nivel paralelo de opiniones positivas hacia nuestro negocio.

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



7.4 COMUNICACIÓN CON NUESTROS CLIENTES Y MEDIOS

Vincci Hoteles cuenta con un equipo de Marketing y Comunicación que se encarga de la difusión e información de nuestras acciones principales en los principales medios de comunicación.

Tratamos de mantener un diálogo fluido, periódico y transparente con medios locales, nacionales e internacionales, tanto a través de notas de prensa como de actos en nuestros establecimientos. Además, la apuesta por la comunicación a través de redes sociales toma cada vez más relevancia entre nuestras comunicaciones.

Para el próximo año está programada la instalación en las recepciones de nuestros hoteles de pantallas de televisión donde informaremos de nuestros logros y medidas ambientales.



7.4.1 VINCCI MAGAZINE



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



En Vincci Magazine nuestro equipo recopila contenidos de calidad cuidando siempre la selección de temas de actualidad: moda y belleza, viajes, información sobre el destino y el medio ambiente, entrevistas, noticias del sector, etc. en un formato atractivo y moderno.

7.4.2 MICROSITE: VINCCI SOSTENIBLES Y RESPONSABLES

Teniendo en cuenta la necesidad de comunicar nuestras medidas sostenibles de manera sencilla hacia nuestros clientes, hemos implantado en nuestra web un subapartado correspondiente a la expresión de cada una de estas acciones que se pueden encontrar implantadas en nuestros establecimientos.

Así, la información queda claramente clasificada para todos nuestros grupos de interés y se actualiza periódicamente en base a los principios de comunicación transparente y continua.

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



QUÉ PODEMOS ENCONTRAR EN ÉL:



VINCCI HOTELES: Información general sobre nuestros hoteles, nuestra filosofía y política.



OBJETIVOS: Nuestras metas tanto a nivel cadena como individual por establecimiento.



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



CERTIFICADOS Y PREMIOS: Reconocimientos locales, nacionales e internacionales que avalan la efectividad de dichos sistemas.



MEMORIA RSC: Espacio dedicado a la publicación de nuestra memoria Anual y el histórico de documentos elaborados hasta la fecha.

La difusión del contenido de estas secciones se ampliará en redes sociales y notas de prensa relacionadas. Se puede acceder a él en la dirección:

www.vinccihoteles.com

7.4.3 REDES SOCIALES

Durante 2014 sigue creciendo nuestra actividad en redes sociales, Las Redes son un canal con el que se logra la interacción con el cliente haciéndoles partícipes de la vida del Grupo.

	2011	2012	2013	2014
Número de encuestas de satisfacción recibidas	17.993	18.386	10.647	28.474
Fans en Facebook	4.911	7.222	8.727	14.120
Seguidores en Twitter	1.305	2.435	4.825	7.510
Visitas a la web corporativa	2.307.955	2.296.032	2.318.992	2.535.320
Visitantes únicos a la web corporativa	1.570.455	1.583.511	1.599.346	1.784.399
Índice de satisfacción general de clientes	7,4	8,1	7,9	7,9
Índice de satisfacción de clientes online	82,0	82,7	83,5	82,3
Opiniones reputación online (Vincci Hoteles)	16.434	19.470	21.870	31.688
Menciones reputación online (Vincci Hoteles)	20.973	28.013	40.302	60.179
¿Recomendaría el hotel?	9,2	9,2	9,3	9,4



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

A través de esta ley, Vincci Hoteles garantiza el correcto tratamiento de los datos de carácter personal, los derechos de acceso, rectificación, cancelación u oposición tratados por nuestra entidad.

Los ficheros y tratamientos de datos más genéricos en nuestro ámbito suelen ser:

- ✓ Datos de los empleados, a los efectos de elaborar nóminas, contratos laborales, seguros sociales, prevención de riesgos laborales, etc.
- ✓ Curriculum vitae
- ✓ Cámaras de videovigilancia en las instalaciones
- ✓ Recogida de datos en formulario de nuestra página web o mediante email
- ✓ Datos personales identificativos y de facturación

Respecto a ellos, todo nuestro equipo está debidamente formado y concienciado de que un uso fraudulento de los datos de carácter personal podría ocasionar graves perjuicios a la intimidad y privacidad de las personas.

Es por ello nuestro esfuerzo diario en que estos datos sean tratados de una manera adecuada y siempre de acuerdo al más estricto cumplimiento de la normativa.

Cabe destacar que en el periodo de referencia de esta Memoria, no se ha producido ningún incidente en este sentido ni ninguna sanción administrativa o judicial por parte de la Agencia Española de Protección de Datos.



Algunas de las imágenes utilizadas para la presente Memoria de Sostenibilidad, han sido extraídas del banco de imágenes gratuito freepik y pixabay.





“ La Sostenibilidad no es una moda, sino un camino a largo plazo ”

D. Rufino Calero, PRESIDENTE