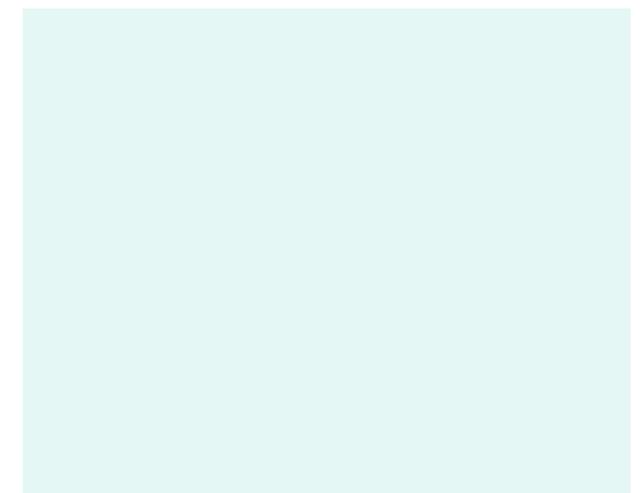
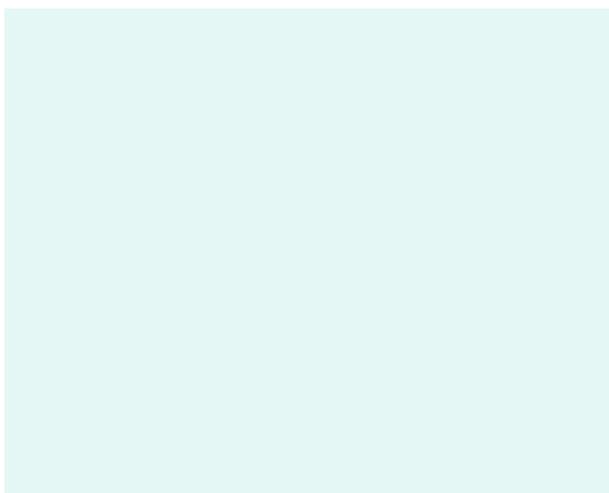
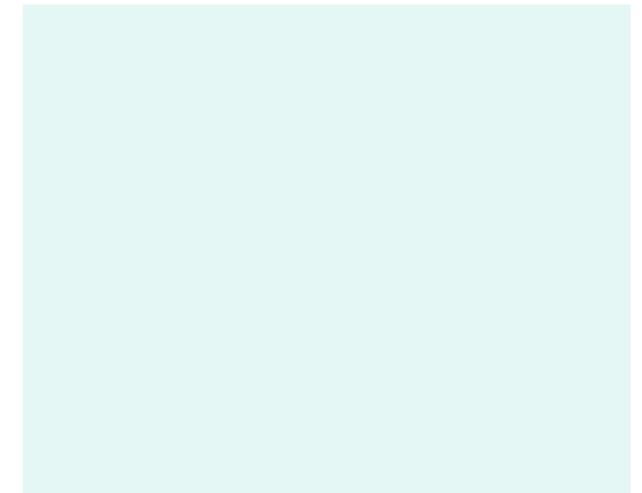
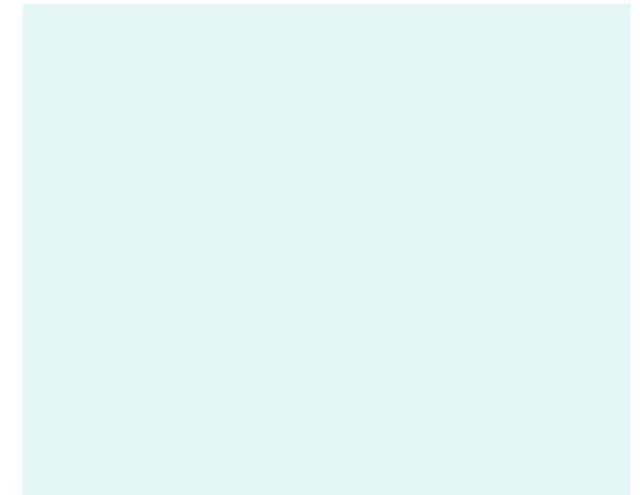
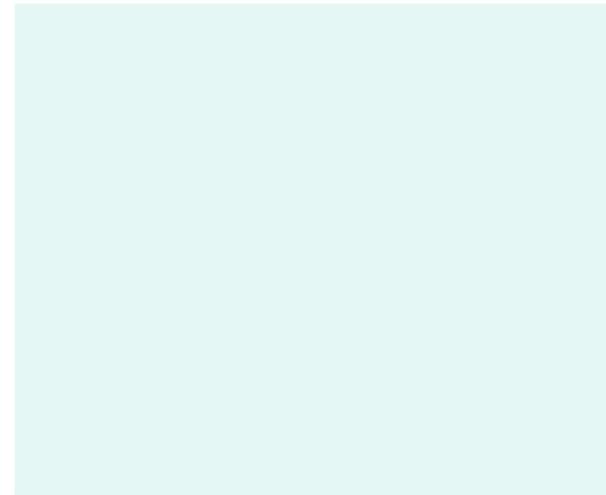


MEMORIA DE SOSTENIBILIDAD

2015





NUESTRO ENFOQUE

- 04 MENSAJE DEL
CONSEJERO DELEGADO
- 06 ACERCA DE ESTA MEMORIA
DE SOSTENIBILIDAD
- 07 PRINCIPIOS GRI
- 08 ¿POR QUÉ ES IMPORTANTE
NUESTRA MEMORIA?
- 09 QUIÉNES SOMOS
- 17 FUTURO PLAN DIRECTOR
RSC CORPORATIVO 2016-2018
- 18 VINCCI HOTELES EN CIFRAS
- 19 LOGROS 2015
- 19 RETOS 2016

MENSAJE DEL CONSEJERO DELEGADO

Carlos Calero,

Director General y Consejero Delegado de la compañía

«Con gran satisfacción y un año más en Vincci Hoteles volvemos a presentar nuestra memoria de sostenibilidad anual en la que recopilamos toda la información sobre nuestro desempeño social, económico y ambiental. Para nosotros, se trata de un medio perfecto para comunicar nuestros retos así como nuestros compromisos y objetivos como cadena responsable con nuestros grupos de interés y con la sociedad.

Para ello creamos un plan que nos permitiera hacer un seguimiento exhaustivo en esta área, el cual vincula la misión y visión de Vincci Hoteles con nuestras prioridades hacia la mejora continua, la optimización de recursos, el control de consumos, la reducción y gestión de nuestros residuos, así como el respeto y la protección de nuestro entorno cultural y social en todos los establecimientos de la cadena, tanto hoteles como oficinas centrales.



«DEBEMOS ACTUAR DE FORMA RESPONSABLE PARA OFRECER UNA EXPERIENCIA MEMORABLE A NUESTROS CLIENTES, ADEMÁS DE ESFORZARNOS POR OFRECER LA MÁXIMA SEGURIDAD EN NUESTROS PUESTOS DE TRABAJO Y ADQUIRIR COMPROMISOS CON NUESTRA SOCIEDAD»

Para nosotros es fundamental integrar la gestión de calidad y medio ambiente en cada uno de nuestros alojamientos; identificar y cumplir las reglamentaciones legales de ámbito local, autonómico, estatal y comunitario en esta materia; prevenir, en la medida de nuestras posibilidades, la contaminación; y promover el ahorro de recursos energéticos y naturales, tanto a nivel cadena como individualmente en cada hotel.

Nos preocupa que esta información y todo el esfuerzo que hacemos en esta área, llegue a todos los ámbitos, es por ello que en nuestra web corporativa **Vincci Hoteles Sostenibles & Responsables** se dan a conocer todas las prácticas que se desarrollan en el área de la Responsabilidad Social Corporativa y el modelo global de crecimiento sostenible de nuestra empresa. Se trata de un medio de comunicación continua y equilibrada con nuestros grupos de interés.

Pero todo esto no sería posible, sin el compromiso de todos los que formamos Vincci Hoteles, durante este año todos los profesionales que forman parte de esta cadena han dado lo mejor de sí para ofrecer una auténtica experiencia Vincci a nuestros clientes, la base de nuestro negocio. Gracias a su esfuerzo y labor, podemos mantener todos nuestros compromisos presentes y seguir planteando nuevos retos para el futuro.

Seguimos mejorando y apostando fuerte, Vincci Hoteles ha apostado por la energía verde y ha incorporado instalaciones con distintas tecnologías, como son el uso de energía solar fotovoltaica y térmica, la cogeneración o una iluminación más eficiente.



«SEGUIMOS MEJORANDO Y APOSTANDO FUERTE, VINCCI HOTELES HA APOSTADO POR LA ENERGÍA VERDE Y HA INCORPORADO INSTALACIONES CON DISTINTAS TECNOLOGÍAS, COMO SON EL USO DE ENERGÍA SOLAR FOTOVOLTAICA Y TÉRMICA, LA COGENERACIÓN O UNA ILUMINACIÓN MÁS EFICIENTE»

La actividad de Vincci Hoteles tiene una repercusión que se manifiesta más allá de nuestro entorno inmediato, por lo que nuestra responsabilidad social y medioambiental es una medida aún más importante.

Debemos actuar de forma responsable para ofrecer una experiencia memorable a nuestros clientes, además de esforzarnos por tener la máxima seguridad en nuestros puestos de trabajo y adquirir compromisos con nuestra sociedad. 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 requiere un seguimiento constante, un compromiso real y la aplicación de aquellas medidas preventivas y correctivas que resulten necesarias, y por todo ello exige un trabajo continuo de mejora. Esto ha permitido posicionar a Vincci Hoteles frente a la competencia y le ha valido la medalla al Mérito Turístico en la categoría de Sostenibilidad y Calidad concedida por el Gobierno.

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.»

ACERCA DE ESTA MEMORIA DE SOSTENIBILIDAD

Es obligación de toda empresa responsable informar a sus grupos de interés sobre el cumplimiento de los compromisos adquiridos y por ello consideramos de vital importancia recopilar todos los datos de interés, a fin de ofrecer una comunicación detallada de todas estas acciones realizadas durante 2015.

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 a excepción de nuestro hotel situado en la ciudad de Salamanca.

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.

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.

DE ACUERDO A NUESTRO COMPROMISO CON EL DESARROLLO SOSTENIBLE, PRESENTAMOS NUESTRA QUINTA MEMORIA DE SOSTENIBILIDAD, QUE TRANSMITE NUESTRO DESEMPEÑO ANUAL EN MATERIA ECONÓMICA, AMBIENTAL Y SOCIAL A NIVEL NACIONAL.

Esta Memoria de Sostenibilidad 2015 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)

PRINCIPIOS GRI

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



¿POR QUÉ ES IMPORTANTE NUESTRA MEMORIA?

PERMITE ORGANIZAR LA INFORMACIÓN RELEVANTE

La información sobre nuestro desempeño en materia medioambiental constituye una herramienta de gestión esencial.

INVITA A UN DIÁLOGO INTERNO Y PERMANENTE

Su confección permite que departamentos que no tienen una vinculación habitual estén interconectados a través de un reporte continuo de información.

INSPIRA CONFIANZA Y SOLVENCIA

Trabajar con las premisas de la transparencia y el diálogo acerca de actuaciones, prioridades y planes de futuro refuerza un vínculo que tiene como fin último una política basada en la excelencia.



AVANZA HACIA UNA POLÍTICA DE CERO ERRORES

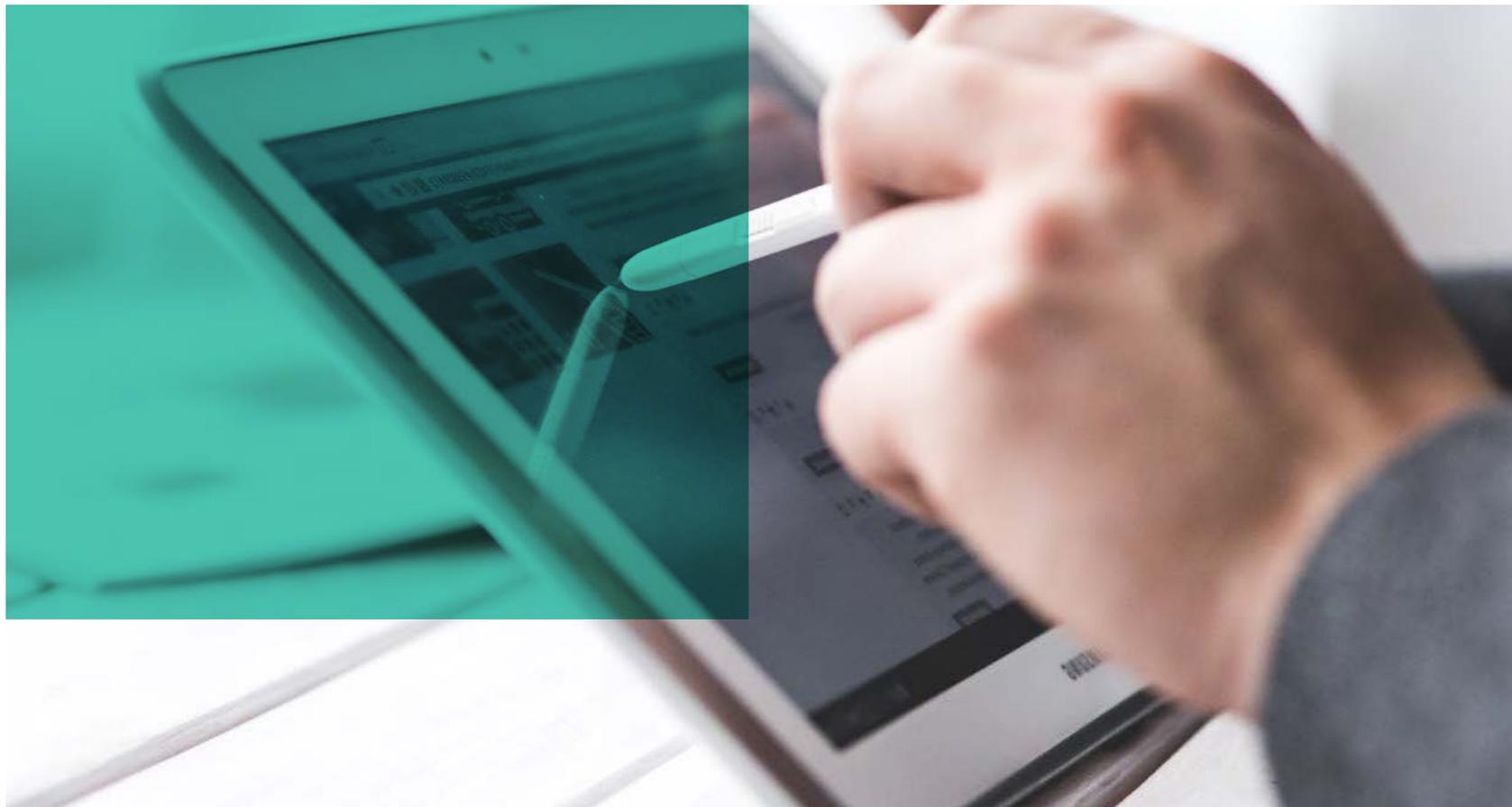
Esta herramienta nos ayuda a identificar aquellos aspectos potencialmente dañinos antes de que se establezcan. Identificar los puntos conflictivos y las oportunidades no previstas nos permite avanzar hacia el objetivo común de la calidad.

APUESTA POR LA TRANSPARENCIA

Exponer la información fiel y exhaustivamente nos permite establecer canales de comunicación de calidad, bajo las premisas de la transparencia y la coherencia.

MANTIENE AL ALZA NUESTRAS HABILIDADES DE GESTIÓN

La relación proporcional entre sostenibilidad y esfuerzo permanente deja patente un proceso de adaptación que permite dar respuesta a las necesidades de la sociedad y constituye el mejor indicador de unas excelentes habilidades de gestión.



QUIÉNES SOMOS



VINCCI HOTELES TRABAJA A DIARIO PARA CONSEGUIR ESE HOTEL QUE TODO CLIENTE TIENE EN MENTE CUANDO BUSCA UN ALOJAMIENTO. EL GUSTO POR LOS DETALLES SE COMPLEMENTA CON UNA ATENCIÓN EXQUISITA POR PARTE DE UN EQUIPO HUMANO PLENAMENTE COMPROMETIDO CON EL GRUPO, CONSCIENTE DE QUE EN SU CREATIVIDAD, PARTICIPACIÓN E ILUSIÓN SE ENCUENTRA LA CLAVE DEL ÉXITO.

HISTORIA DE LA CADENA

Vincci Hoteles es una cadena española de ámbito internacional cuya matriz es una sociedad anónima con sede en Alcobendas (Madrid).

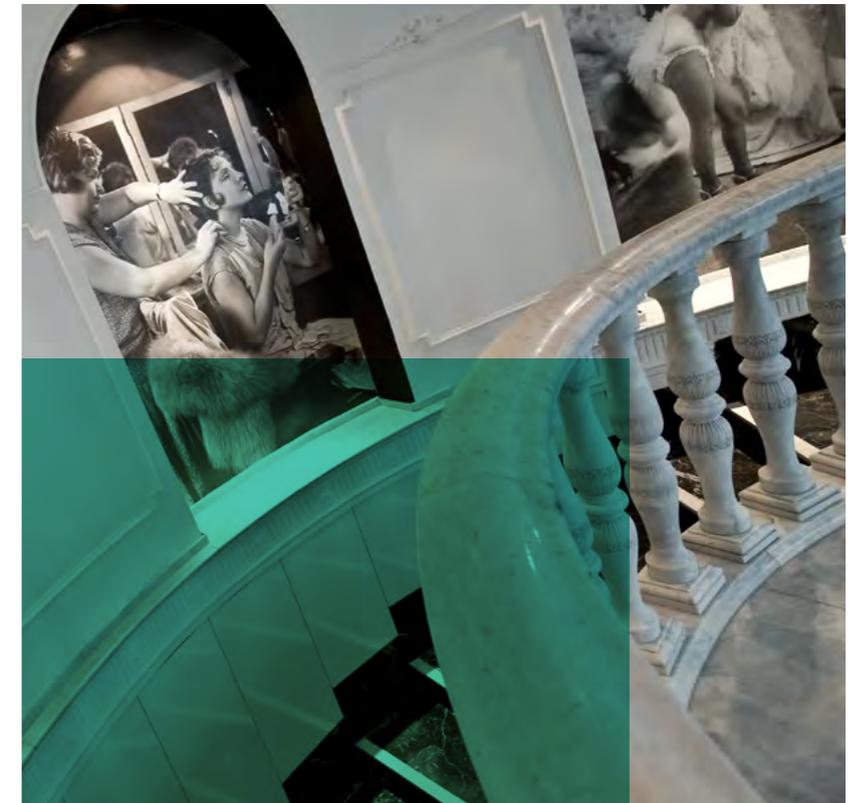
El proyecto toma forma de la mano de Rufino Calero que, con una dilatada trayectoria de más de cincuenta años en el sector turístico, nunca ha cesado en el empeño de colocar a España entre los destinos internacionales de primer orden.

Con el apoyo de sus hijos y los más destacados profesionales, Vincci Hoteles se convierte en una realidad a principios de 2001. Durante estos años, el grupo hotelero ha logrado convertirse en una referencia del sector gracias a una política abiertamente diferenciadora

y su apuesta por un crecimiento continuado bajo la premisa de la calidad.

Hoy en día, la cadena se sitúa en el segmento de hoteles de cuatro y cinco estrellas, organizados en dos líneas diferenciadas por localización y categoría, pero con el diseño, la innovación, la calidad humana y las más avanzadas técnicas de gestión hotelera como denominador común en todos los establecimientos.

La localización de los hoteles, siempre ubicados en edificios nuevos o completamente reformados, constituye un elemento de valor añadido para el cliente. La mayoría de los establecimientos se encuentran en España pero, en una clara vocación de expansión, la cadena también cuenta con seis hoteles en Túnez, y otros tres en Portugal.



MISIÓN ¿QUIÉNES SOMOS?

Somos una empresa totalmente comprometida con nuestros clientes. Queremos ofrecerles una experiencia de alojamiento única y convertir la excelencia en nuestra mejor carta de presentación. Como parte de nuestro compromiso con la sociedad, y conscientes de que nuestro papel será determinante en las próximas generaciones, desarrollamos nuestra actividad bajo una firme y decidida apuesta por el medio ambiente.

VISIÓN ¿QUIÉNES QUEREMOS SER?

Trabajamos con ilusión y desempeño para mantener nuestro liderazgo en el sector hotelero, esforzándonos día tras día por mejorar las expectativas de nuestros clientes y satisfacer sus necesidades bajo la premisa de la calidad. Y siempre sin perder de vista los criterios de rentabilidad, transparencia y compromiso medioambiental y social que nos han caracterizado desde nuestros comienzos.

VALORES ¿QUÉ NOS DIFERENCIA?

Nuestra filosofía empresarial se basa en unos firmes valores interrelacionados y complementarios entre sí, que nos diferencian y nos sirven de guía en nuestra labor cotidiana.

Queremos generar una experiencia de cliente completa. Por ello apostamos por la innovación y la calidad, reflejada en las nuevas tendencias y la más avanzada tecnología tanto en los sistemas informáticos de reservas y gestión, como en nuestros servicios. Somos conscientes de que una oferta de calidad pasa por exhaustivos y continuos procesos de selección, formación e innovación, tanto en los establecimientos, como en los recursos humanos y en los servicios ofertados.

HOTELES CON PERSONALIDAD PROPIA

Nuestra forma de entender la hostelería es lograr alojamientos que no solo cumplan las expectativas de nuestros clientes, sino que las mejoren. Por eso no buscamos establecimientos estandarizados, sino hoteles con personalidad propia, adaptados a su entorno y a la cultura que los rodea, y siempre con la calidad como elemento conductor y permanente.

LA IMPORTANCIA DEL EQUIPO HUMANO

Nuestros empleados resultan esenciales para lograr los altos estándares de calidad que buscamos y lograr que el cliente se sienta cómodo. Por ello buscamos que las personas que conforman nuestra plantilla de trabajadores se sientan plenamente integradas en el grupo, lo que se logra fomentando su participación y creatividad. En los logros del equipo humano que conforma nuestros hoteles se esconde la clave de nuestro éxito.

NUESTRO COMPROMISO CON EL MEDIO AMBIENTE Y LA SOCIEDAD

Hemos convertido el compromiso con el medio ambiente como un activo a preservar en todos nuestros procesos, trasladándolo a nuestros empleados y proveedores.



Disponemos de un Sistema de Gestión Ambiental acreditado que nos permite minimizar cualquier posible impacto ambiental mediante un proceso de mejora continua. Asimismo, somos sensibles a la realidad económica, social y cultural de nuestro entorno, y colaboramos en el desarrollo de actividades y programas orientados a satisfacer las necesidades de la comunidad.

TRADICIÓN Y MODERNIDAD SE DAN LA MANO

Creemos en las ventajas del negocio tradicional, pero las potenciamos con la tecnología más avanzada, la especialización técnica en sus diferentes vertientes, y la fuerza y la flexibilidad de un equipo ilusionado y con pleno potencial.

VOCACIÓN DE CONTINUIDAD

Nuestro objetivo es garantizar que el cliente sigue disfrutando de la "experiencia Vincci" cuando salga de nuestras instalaciones, constituyendo estas una prolongación del entorno que las acoge.

SOMOS SENSIBLES A LA REALIDAD ECONÓMICA, SOCIAL Y CULTURAL DE NUESTRO ENTORNO, Y COLABORAMOS EN EL DESARROLLO DE ACTIVIDADES Y PROGRAMAS ORIENTADOS A SATISFACER LAS NECESIDADES DE LA COMUNIDAD.

ESTABLECIMIENTOS INTEGRADOS EN SU ENTORNO

La conservación del Patrimonio es uno de nuestros principales valores. Nuestros hoteles se ubican en localizaciones y enclaves turísticos de alto valor monumental, histórico y paisajístico, lo que proporciona a nuestras instalaciones un encanto que, combinado con comodidad y modernidad, constituye una de nuestras principales señas de identidad.

A la hora de diseñar y decorar nuestros hoteles se respeta la personalidad e impronta de cada establecimiento. Nuestro objetivo es captar la esencia y la cultura del lugar en el que se enmarcan nuestras instalaciones.

ORGANIGRAMA CORPORATIVO

Presidente

D. Rufino Calero

Director General

D. Carlos Calero

Director General Zona Norte y Túnez

D. Miguel Ángel Calero

Director General Zona Sur y Portugal

D. Rafael Calero

Directora Decoración e Interiorismo

Dña. Teresa Calero

Dir. Administración y Finanzas

D. José Luis Aldea

Dir. Obras y Mantenimiento

D. Miguel Guerrero

Dir. Compras

D. Antonio Girón

Dir. Calidad y Medio Ambiente

D. César Pérez

Dir. Sistemas

D. Pablo Muñiz

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

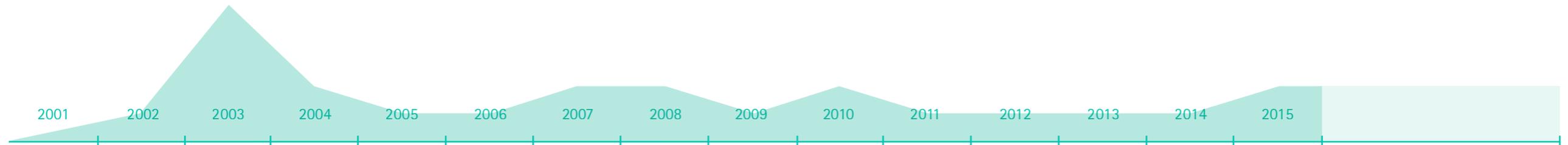
Dir. Marketing y Comunicación

Dña. Aixa Rodríguez del Alisal

Dir. F&B

Dña. Silvia Aguilar

APERTURA DE HOTELES POR AÑO



2001
Nace Vincci Hoteles

2002
Vincci Ciudad de Salamanca
Vincci Djerba Resort

2003
Vincci Selección Rumaykiyya
Vincci Puertochico
Vincci Taj Sultan
Vincci Marítimo
Vincci Lys
Vincci Nozha Beach
Vincci Granada
Vincci Costa Golf
Vincci La Rábida

2004
Vincci Centrum
Vincci Lella Baya
Vincci Capitol

2005
Vincci Selección La Plantación del Sur
Vincci Soho

2006
Vincci Tenerife Golf

2007
Vincci Palace
Vincci Vía66
Vincci Frontaura

2008
Vincci Baixa
Vincci SoMa
Vincci Selección Estrella del Mar

2009
Vincci Málaga

2010
Vincci Selección Posada del Patio
Vincci Hélios Beach
Vincci Selección Buenavista Golf & Spa
Vincci Flora Park

2011
Vincci Selección Aleysa Boutique & Spa

2012
Vincci Albayzín
Vincci BIT

2013
Vincci Selección Envía Almería Wellness & Golf

2014
Vincci Gala

2015
Vincci Porto
Vincci Mercat
Vincci Valdecañas Golf
Vincci Liberdade

PRÓXIMAS APERTURAS
Vincci The Mint
Vincci Zaragoza Zentro
Vincci Mae

MODELOS DE GESTIÓN HOTELERA



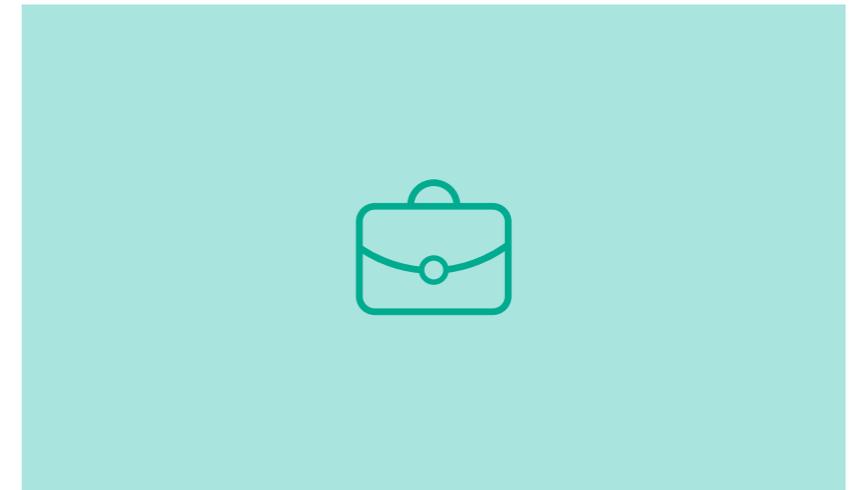
PROPIEDAD

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



ALQUILER

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



GESTIÓN

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



NUESTRO PRODUCTO: HOTELES Y SPA



NUESTROS ESTABLECIMIENTOS ESTÁN PENSADOS POR Y PARA EL CLIENTE. SU DISEÑO HA SIDO CONCEBIDO PARA QUE NUESTROS HUÉSPEDES PUEDAN DISFRUTAR PLENAMENTE DE CADA UNA DE LAS ESTANCIAS, DE TODOS SUS RINCONES Y DE CADA DETALLE.

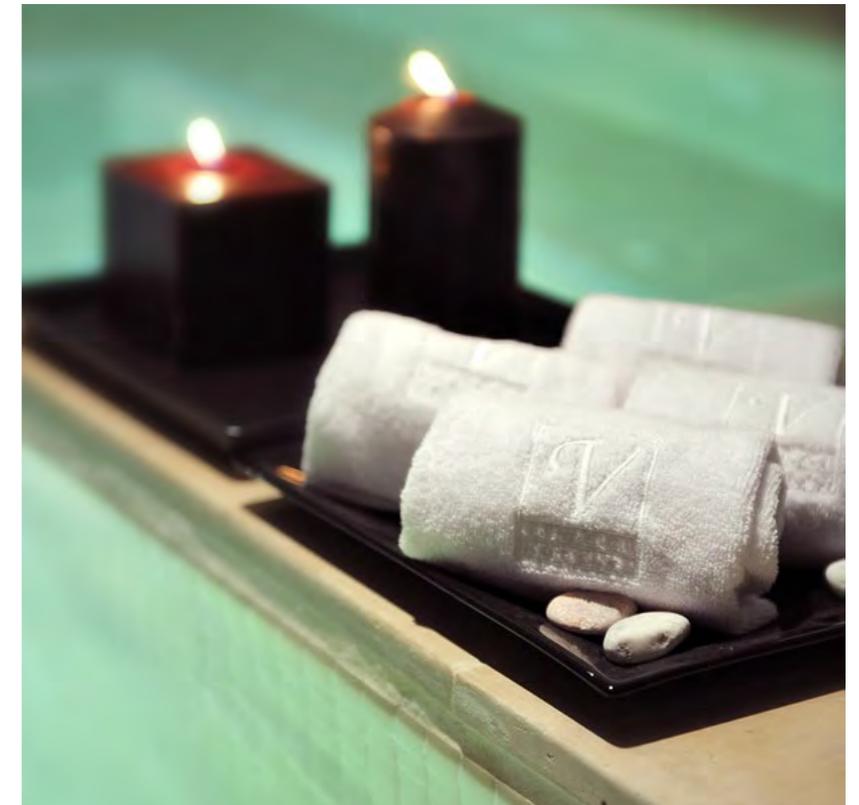
El objetivo de Vincci Hoteles es lograr un posicionamiento en los más altos estándares de calidad del mercado hotelero español e internacional. Por ello, todos nuestros establecimientos giran en torno a tres premisas fundamentales:

- » Destacar por un servicio exquisito y personalizado, que supere las expectativas más exigentes.
- » Ofrecer hoteles ubicados en lugares y parajes emblemáticos.
- » Contar con los avances tecnológicos más sofisticados para ofrecer exclusividad y el más extraordinario confort.

Nuestros establecimientos están pensados por y para el cliente. Su diseño ha sido concebido para que nuestros huéspedes puedan disfrutar plenamente de cada una de las estancias, de todos sus rincones y de cada detalle.

Se consigue así una marca con identidad propia, que ha conseguido convertirse en referencia de calidad y buen hacer.

Desde sus comienzos, Vincci Hoteles se ha caracterizado por ofrecer una solución a las necesidades específicas de cada viajero, contando con establecimientos adecuados tanto para los ejecutivos que acuden a reuniones de trabajo y necesitan un alojamiento en la ciudad, como para quienes buscan un hotel para sus vacaciones, o quienes desean disfrutar de la playa, el golf o la nieve. A todos ellos se les brinda un ambiente acogedor para que su única preocupación sea centrarse en sus actividades laborales o de ocio.

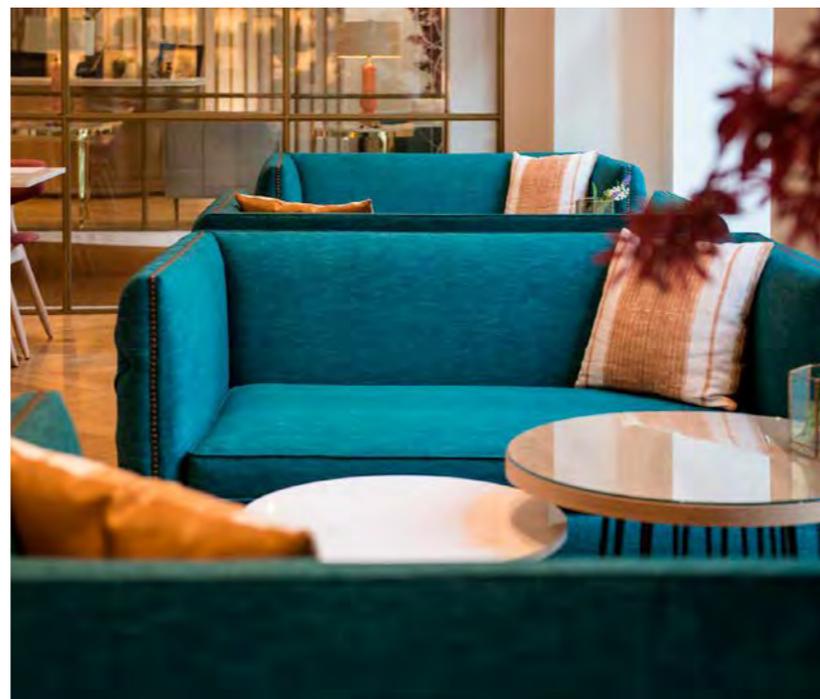




VINCCI SELECCIÓN

Los hoteles que conforman la gama VINCCI SELECCIÓN son una exclusiva línea de 5 estrellas en sugerentes destinos, pensados para ofrecer el máximo confort. La excelencia en la calidad, el refinamiento y un esmerado servicio son las señas de identidad de estos alojamientos, donde se cuida hasta el último detalle.

Los hoteles VINCCI SELECCIÓN cuentan, según ubicación, con exquisitas instalaciones orientadas al relax y al descanso, con spas que permiten disfrutar de los más avanzados tratamientos y reponer fuerzas tras una sesión de golf o la práctica de deportes de nieve.



VINCCI HOTELES

Los hoteles VINCCI son establecimientos de 4 estrellas que nacen con la vocación de ofrecer un confort personalizado y un servicio acorde a su categoría. Su estratégica ubicación y su gestión desde la más avanzada tecnología los convierten en establecimientos perfectos para un cliente de negocios o para quienes acuden a disfrutar de las inmensas posibilidades de ocio que propone el turismo urbano.

Los hoteles Vincci disponen de una esmerada decoración y destacan tanto por la originalidad de su diseño, como por la calidad de los materiales empleados, así como por innumerables detalles capaces de hacer inolvidable la estancia del viajero.

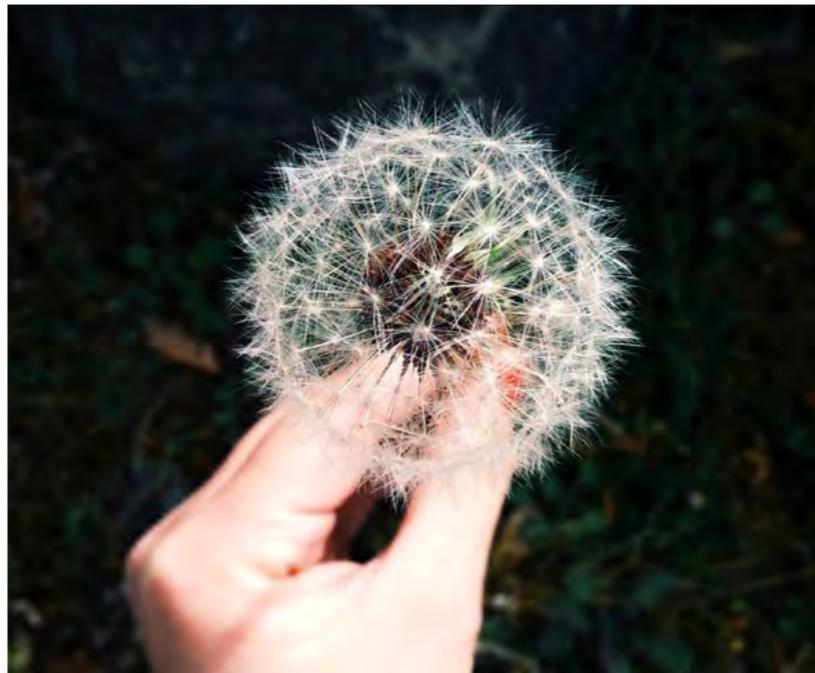


NAMMU ÁREAS SPA

Los Nammu Áreas Spa constituyen un concepto único y propio de Vincci. Estos centros termales se encuentran ubicados en nuestros hoteles y disponen de las técnicas más avanzadas, incorporando la última generación de bañeras de hidromasaje, chorros, barro terapéuticos y tratamientos estéticos con cosmética asociada a los más elevados estándares de calidad. Siempre bajo la tutela de personal con una amplia experiencia profesional y una exquisita atención al cliente.

Los Nammu Áreas Spa son espacios pensados para relajar cuerpo y mente, donde el cliente puede recibir tratamientos personalizados y el asesoramiento de expertos profesionales que aplican en todo momento protocolos supervisados por un médico especialista en hidrología.

FUTURO PLAN DIRECTOR RSC CORPORATIVO 2016-2018



A LO LARGO DE 2015 SE HA REDACTADO EL PLAN DIRECTOR RSC 2016-2018 CON LA INTENCIÓN DE IMPLANTARLO DURANTE EL PRÓXIMO AÑO 2016 EN TODOS LOS ESTABLECIMIENTOS DE LA CADENA, HOTELES Y OFICINAS CENTRALES.

LAS PRINCIPALES COLABORACIONES QUE SE PREVÉN SE BASAN EN LOS TRES PILARES DE LA RSC.

DESDE EL ÁMBITO DE LO SOCIAL

Destaca una participación activa con la asociación no gubernamental "Aldeas Infantiles SOS". A la hora del check out, comunicaremos a todos nuestros clientes la posibilidad de donar 1 euro por cada habitación reservada en nuestros hoteles de España y Portugal.

Con esta donación por parte de nuestros clientes se pone en marcha un proyecto que tiene como fin último mejorar las "aldeas" en origen, el desarrollo de campañas de formación en nuestros hoteles y propiciar que las personas incluidas en el programa puedan capacitarse profesionalmente. El proyecto concluiría con la posibilidad de la incorporación a nuestra plantilla de los interesados, a través de la realización de unas prácticas laborales que dotarían al candidato de experiencia en el sector de la hostelería.

DESDE EL ÁMBITO DE LO AMBIENTAL

Se encuentra en estudio 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 trabaja por la defensa del ecosistema y, por tanto, del medio ambiente, en un planteamiento que encaja a la perfección con las líneas de actuación definidas en nuestra Responsabilidad Social Corporativa y que se identifica plenamente con nuestros valores.

DESDE EL ÁMBITO DE LA SALUD

Entre nuestros proyectos se encuentra la posibilidad de colaborar en programas de atención médico-humanitaria a poblaciones con carencias sanitarias. En nuestro ideario, la salud aparece como un derecho fundamental, siendo vital que cualquier persona o comunidad pueda tener acceso a la misma.

VINCCI HOTELES EN CIFRAS

Como resultado de nuestra política enfocada en una atención personalizada y exclusiva al cliente, el año 2015 se ha saldado con un incremento del número de huéspedes alojados en nuestras instalaciones, así como en el número de habitaciones ocupadas. Los siguientes módulos ofrecen una información más detallada acerca de los hoteles del grupo, empleados, habitaciones y clientes.

EL AÑO 2015 SE HA SALDADO CON UN INCREMENTO DEL NÚMERO DE HUÉSPEDES ALOJADOS EN NUESTRAS INSTALACIONES, ASÍ COMO EN EL NÚMERO DE HABITACIONES OCUPADAS.



747.536

HABITACIONES OCUPADAS



74,78%

DE OCUPACIÓN



1.314.211

CLIENTES ALOJADOS



5.973

HABITACIONES OFERTADAS



3.922

HABITACIONES EN ESPAÑA



2.051

HABITACIONES FUERA DE ESPAÑA

LOGROS 2015 RETOS 2016



ELABORACIÓN DEL
PLAN DIRECTOR RSC
CORPORATIVO 2016-2018



IMPLANTACIÓN DEL
PLAN DIRECTOR RSC
CORPORATIVO 2016-2018



COLABORACIÓN CON
ECOEMBES



INCREMENTAR LA
RESPUESTA POR PARTE
DEL CLIENTE



LOGRAR UN ASCENSO
EN EL ÍNDICE DE
SATISFACCIÓN CLIENTES:
ONLINE Y OFFLINE



PUESTA EN MARCHA DEL
PROYECTO CON ALDEAS
INFANTILES



INICIO DE COLABORACIÓN
CON BOSQUES SIN
FRONTERAS



CERTIFICACIÓN
TRAVELIFE



AUMENTAR EL GRADO
DE IMPLANTACIÓN
DE LAS INICIATIVAS
MEDIOAMBIENTALES
Y SOCIALES



ELABORACIÓN DE UNA
ENCUESTA ESPECÍFICA
PARA SPAS Y NAMMU
ÁREAS, ASÍ COMO PARA
EVENTOS



AUMENTO DEL ÍNDICE DE
SATISFACCIÓN ONLINE

DIMENSIÓN ECONÓMICA Y BUEN GOBIERNO

- 21 GESTIÓN RESPONSABLE
- 22 FACTURACIÓN TOTAL
- 23 NUESTRA GESTIÓN EN DATOS
- 24 UNA CADENA JOVEN
PERO CONSOLIDADA

GESTIÓN RESPONSABLE



DURANTE ESTE AÑO, VINCCI HOTELES HA EXPERIMENTADO UN AUMENTO EN LA FACTURACIÓN Y GOP, EN EL NÚMERO DE HABITACIONES OCUPADAS Y LOS CLIENTES ALOJADOS. ASIMISMO, NUESTRO REVPAR SE HA INCREMENTADO RESPECTO AL DEL AÑO ANTERIOR.

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

La sostenibilidad es un camino a largo plazo, colectivo y compartido por todas las áreas de la empresa. Disponemos todas nuestras capacidades y experiencia para lograr nuestros compromisos con el entorno y la generación de valor de forma sostenible.

Nuestro actual escenario económico hace necesaria la definición de estrategias que contribuyan a optimizar nuestros recursos. La constante evolución de nuestro sector nos obliga a trabajar sin descanso para estar

a la vanguardia y no perder la línea de crecimiento propuesta. Las cifras de grupo avalan nuestra proyección y la tranquilidad de un futuro prometedor tras unos años de incertidumbre.

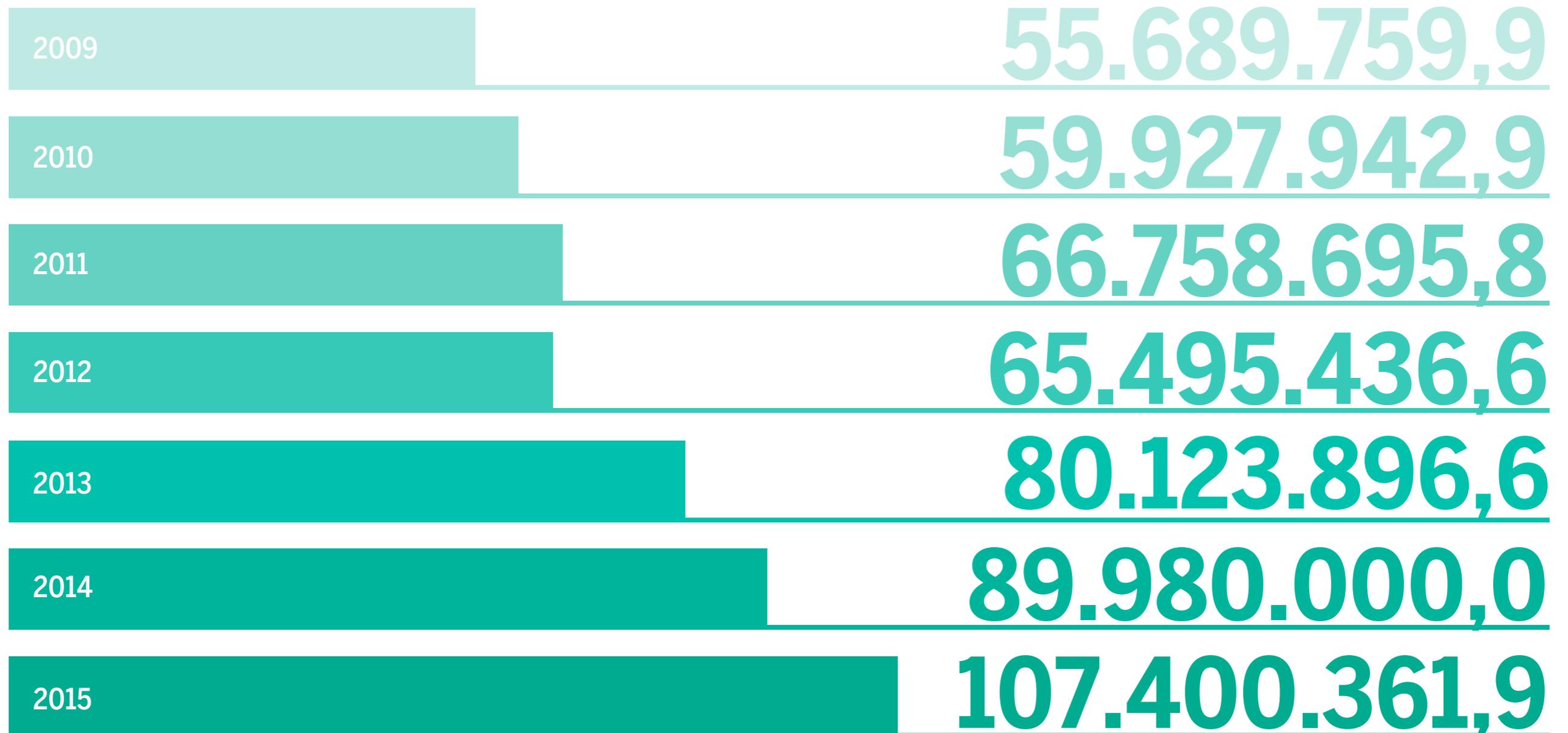
Nuestras cuentas anuales se preparan de acuerdo con los principios y normas de contabilidad general, con el fin de mostrar una imagen fiel de las mismas. Anualmente se verifican externamente por Deloitte S.L, dentro de los requisitos previstos en la legislación.

Indicadores económicos como el ADR (Average Daily Rate o Tarifa Media Diaria) y el RevPAR (Revenue per Available Room o Ingresos por Habitación Disponible), junto con el grado de ocupación por habitaciones, constituyen una fiable fuente de información para evaluar nuestra política de precios o revenue management.

La ocupación hotelera media anual durante 2015 fue de 74.78%. Durante este año, Vincci Hoteles ha experimentado un aumento en la facturación y GOP, en el número de habitaciones ocupadas y los clientes alojados. Asimismo, nuestro RevPAR se ha incrementado respecto al del año anterior.

Ajustar los presupuestos anuales y la contención del gasto en los departamentos centrales y los hoteles resulta necesario para mantener la rentabilidad del negocio.

FACTURACIÓN TOTAL^(*)



(*) Establecimientos de España y Portugal

GOP GROSS OPERATING PROFIT / HABITACIÓN

Euros



REVPAR NETO

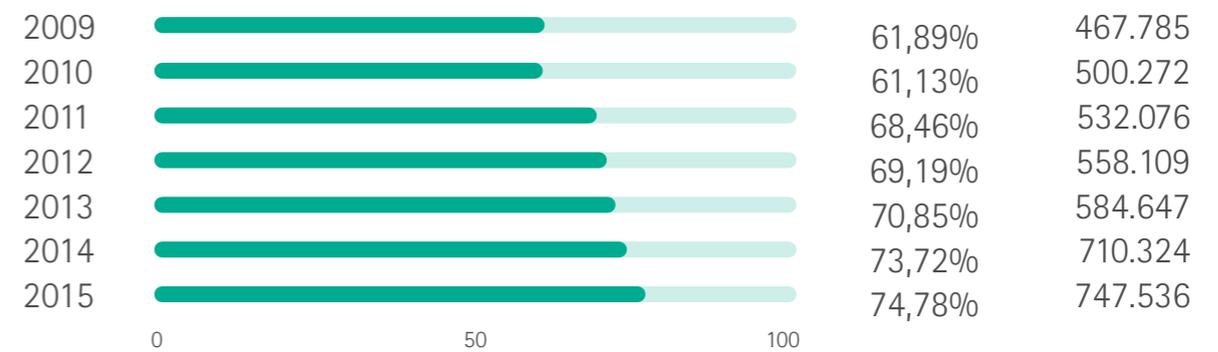
Euros



OCUPACIÓN

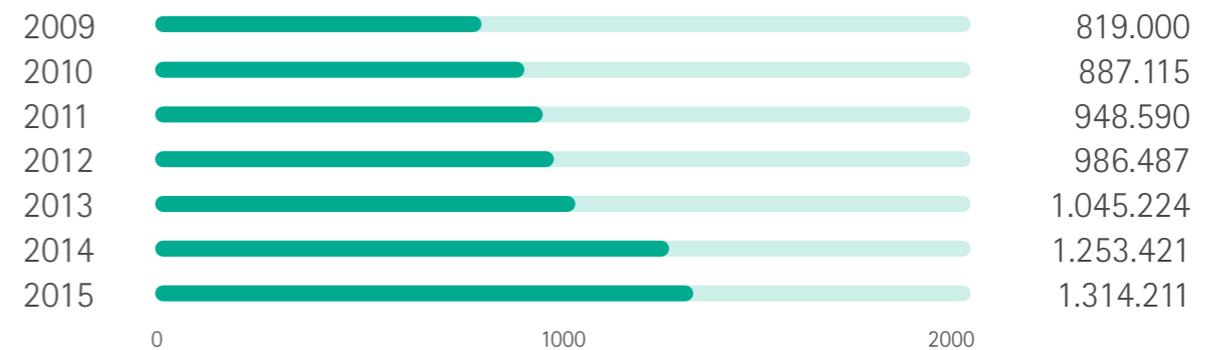
%

Hab.



NÚMERO DE CLIENTES ALOJADOS (PAX)

PAX



UNA CADENA JOVEN PERO CONSOLIDADA

Hace más de 14 años que Vincci Hoteles trabaja para conseguir un producto hotelero de la máxima calidad. Con el paso del tiempo, nuestra cadena ha ido consolidándose, al tiempo que ha tenido que adaptarse a los difíciles momentos vividos. Hoy, nuestro plan de expansión en España continúa desarrollándose, teniendo previstas varias aperturas en diferentes localizaciones como Madrid y Barcelona para los próximos años.

Nuestra política se centra en una contención del gasto y la búsqueda de la máxima rentabilidad, incorporando hoteles en gestión donde nuestro know-how se considera una pieza clave.



Estamos convencidos de que nuestros conocimientos específicos del sector constituyen un activo económico para aquellos propietarios de inmuebles que no están interesados en perder la titularidad de la explotación.

A su vez, resulta una oportunidad para los intereses del grupo, que ve aumentado su portfolio de forma ágil y a unos costes inferiores, poniendo en valor una consolidada estructura de trabajo. Todo ello supone un crecimiento común, tanto para Vincci Hoteles como para nuestros partners, a través de unos exhaustivos procesos de trabajo y una orientación a resultados que logra paliar la parálisis de un mercado nacional estancado ante las complicadas previsiones económicas.

En cualquier caso, entendemos que no basta con incrementar el número de habitaciones ofrecidas si no se ofrece un producto con los más altos estándares de calidad y la mejor atención al cliente a través de:

- » Una actitud proactiva.
- » El estudio y entendimiento de las necesidades de nuestros clientes.
- » La puntualidad y efectividad a la hora de resolver problemas.

CERTIFICACIÓN ISO 14001 PARA TODOS NUESTROS ESTABLECIMIENTOS EUROPEOS

- 28 ¿QUÉ ES ISO 14001?
- 29 ¿POR QUÉ ISO 14001?
- 30 ¿CÓMO LO LLEVAMOS A CABO?
- 31 ¿QUIÉNES LO HACEN POSIBLE?
- 32 ¿CUÁLES SON SUS BENEFICIOS
PARA NUESTRA EMPRESA?



Desde nuestra fundación, hace ya 14 años, Vincci Hoteles ha apostado por una firme y clara política de calidad y medio ambiente, que engloba nuestro compromiso con la mejora continua, la optimización de recursos, el control de consumos, y la reducción y gestión de residuos, así como el respeto y la protección del entorno cultural y social donde están asentados nuestros establecimientos.

Por ello, desde la apertura del primer hotel de la cadena, en el año 2001, hasta la actualidad, se han ido incorporando a la gestión y organización de los hoteles una serie de metodologías y procedimientos de trabajo, todos ellos complementarios entre sí y orientados a la optimización de cada uno de los procesos y a la mejora de la satisfacción del cliente, bajo el referente de la atención medioambiental.

En el año 2008 se inició la implantación de un Sistema de Gestión Ambiental de acuerdo a la norma internacional UNE – EN – ISO 14001 en hoteles situados en Sevilla, Madrid y Barcelona, con el fin de constatar la posibilidad real de combinar diseño, medio ambiente y calidad.

Mediante la concesión de esta certificación se acredita que Vincci Hoteles, y cada uno de los establecimientos que forman el grupo, están comprometidos con la gestión medioambiental en todos sus procesos de negocio, lo se traduce en una garantía de calidad de la cadena. Para obtenerla ha sido necesario un trabajo constante y una auditoría completa de todos los procesos en cada uno de los hoteles. El resultado es una muestra del compromiso de la dirección y los empleados con el medio ambiente.

ISO 14001 es un certificado de carácter voluntario que implica el control por parte de una entidad externa independiente. En nuestro caso, la empresa elegida ha sido TÜV Rheinland, compañía alemana y líder mundial en servicios técnicos desde 1872, que ha desarrollado soluciones para garantizar un progreso seguro y sostenible, conciliando conceptos como tecnología, hombre y medioambiente, y siempre de acuerdo con la filosofía que la define.

Los auditores de esta entidad han destacado en su informe que Vincci Hoteles ha logrado establecer un sistema efectivo para asegurar el cumplimiento de su política y objetivos medioambientales. Nuestro sistema de gestión ambiental cumple con los requisitos de la norma, está debidamente implementado y se mantiene de forma permanente en el tiempo.





**«DESDE VINCCI HOTELES,
CONTRIBUIMOS ACTIVAMENTE A LA
PUESTA EN MARCHA DE INICIATIVAS
SOCIALES PRIORITARIAS SOBRE
GRUPOS DESFAVORECIDOS,
TENDENTES A SATISFACER SUS
NECESIDADES VITALES»**

D. César Pérez

Director Dpto. Calidad y Medio Ambiente

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

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

Pero los reconocimientos de la labor de la empresa en materia medioambiental y de calidad no se quedan ahí.

Por ejemplo posee la Certificación Q de Calidad Turística, que concede el Instituto para la Calidad Turística Española (ICTE) bajo la Norma UNE 182001, que demuestra el compromiso de Vincci Hoteles por alcanzar la completa satisfacción de nuestros clientes, ofreciendo un servicio excelente, calidad en nuestro producto y asegurando el nivel exigido por los estándares de calidad establecidos en la Norma.

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

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

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

¿QUÉ ES ISO 14001?

La norma internacional ISO 14001 de gestión medioambiental, reconocida a nivel mundial, proporciona un sistema de medida para el cálculo y mejora del desempeño ambiental de las organizaciones que lo aplican. Fue introducida en 1996 como resultado de la Cumbre de Río sobre el Medio Ambiente y en 2004 se publicó su versión actual, con una actualización en septiembre de 2015.

Esta norma engloba un conjunto de actuaciones que contribuyen a cumplir la legislación ambiental, a reducir los impactos que nuestra actividad genera y a controlar los procesos de nuestra actividad.

Especifica los requisitos más importantes para identificar y controlar los aspectos ambientales de cualquier organización. Es un reconocimiento y un aval al buen trabajo desarrollado de forma continuada, además de ser un valor añadido que nos ayuda a mejorar internamente.

Está basada en el ciclo:

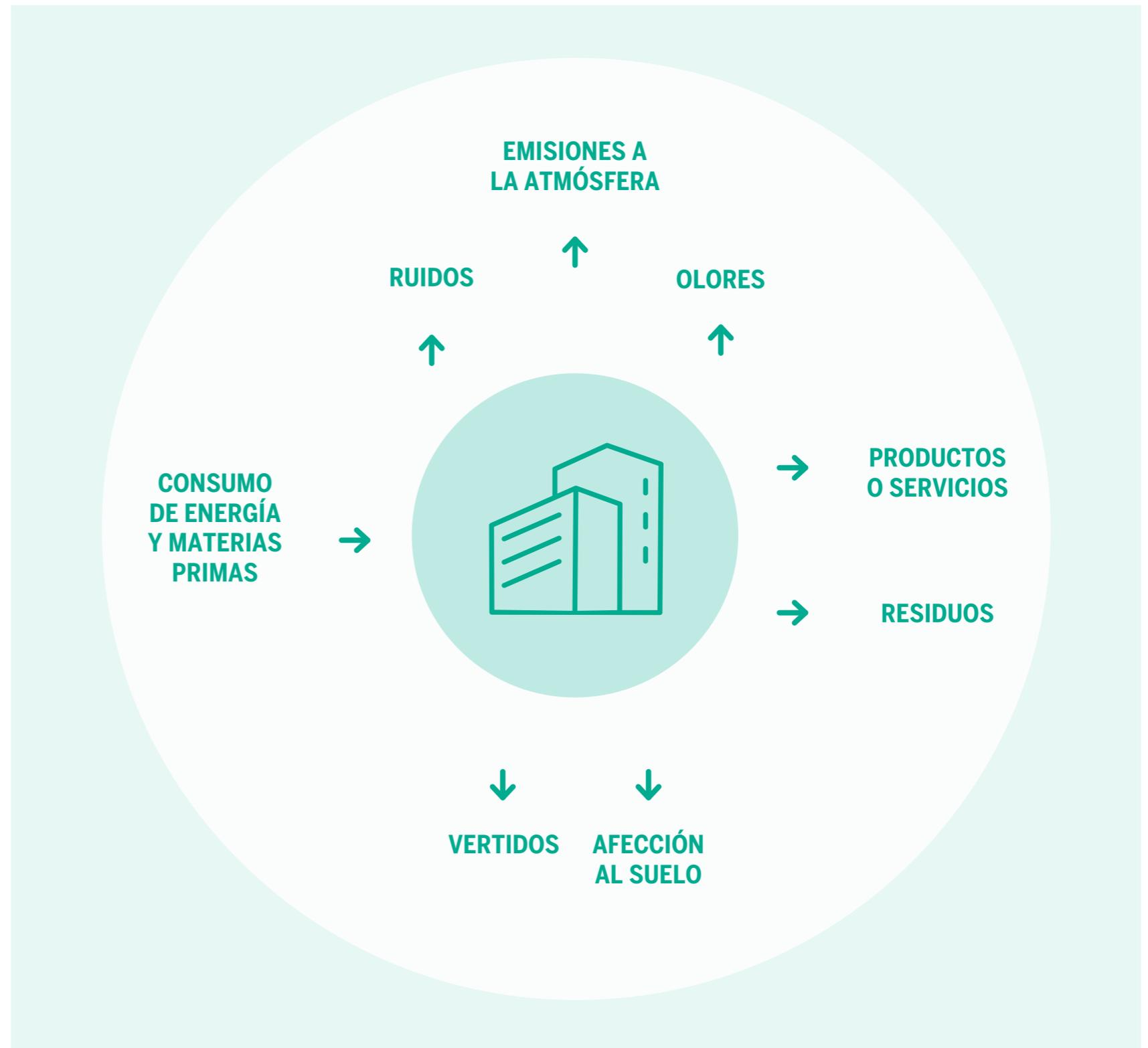


¿POR QUÉ ISO 14001?

A medida que va empeorando nuestro entorno natural, amenazado por malas prácticas, contaminación y consumo excesivo de recursos, las empresas debemos tomar un mayor control de nuestros riesgos.

Nuestros grupos de interés piden responsabilidad y transparencia, y a la vez debemos ser rentables y operativos en nuestra actividad empresarial. Por todo ello nos enfrentamos a estos objetivos buscando soluciones de gestión que nos permitan extraer conclusiones y analizar los datos, con el fin de hacer operativas nuestras metas de superación continua.

Nos enfrentamos a estos retos como una oportunidad de mejora de nuestra eficacia y cohesión interna, a través de una gestión común que facilita el intercambio de información, la comparabilidad de resultados y un método de trabajo plenamente eficaz.



¿CÓMO LO LLEVAMOS A CABO?

La razón de ser fundamental de esta norma, que capacita a nuestra organización a alcanzar el nivel de comportamiento ambiental que nos hemos marcado, es la capacidad de medir, unificar y monitorizar criterios en nuestra gestión, asegurando el máximo respeto medioambiental.

Nuestra gestión se apoya en diferentes procedimientos, instrucciones y registros, y su documentación es la forma más óptima de unificar y dejar constancia de la sistemática de trabajo y la normalización de nuestros procesos. Un mismo estándar que nos facilita la homogeneización de los procedimientos, a pesar de la dispersión geográfica y la distinta tipología de nuestros establecimientos.



¿QUIÉNES LO HACEN POSIBLE?

Sin un equipo de trabajo comprometido, responsable y motivado, y la implicación de todos los departamentos de la organización, tanto de las oficinas centrales como de los hoteles, no es posible llevar a cabo la implantación de un sistema de gestión de esta envergadura.

La estructura organizativa y la asignación de tareas resultan claves a la hora de implantar el Sistema de Gestión Ambiental (SGA). Las responsabilidades han de estar perfectamente identificadas y especificadas para todas y cada una de las áreas implicadas.

Asimismo, los responsables de los distintos departamentos o áreas han de estar en perfecta coordinación. Por este motivo, en todos nuestros hoteles contamos con un Coordinador de Calidad y Medio Ambiente, responsable de la coordinación del equipo y con las siguientes funciones:

GARANTIZAR que los requisitos del SGA están establecidos, implantados y mantenidos al día de acuerdo a la norma.

ASEGURAR el cumplimiento de todas las exigencias derivadas de cuestiones legales, permisos, autorizaciones y otros requisitos suscritos voluntariamente por la organización.

INFORMAR del funcionamiento del SGA a la Alta Dirección para su revisión, incluyendo recomendaciones para la mejora.

El SGA es un trabajo en equipo que requiere de participación y compromiso. Dicha responsabilidad no corresponde únicamente a los encargados directos de temas medioambientales, sino también a todos los miembros de nuestra organización, desde la Alta Dirección hasta aquellos niveles operativos en donde todo el personal, en su trabajo diario, colabora para su mantenimiento y mejora.

Asimismo, es fundamental la concienciación a través de la comunicación con todos nuestros colaboradores. Tanto internamente (empleados) como externamente (subcontratas y proveedores) actuamos en consonancia con los principios establecidos en nuestra política ambiental. Implantar y mantener un SGA requiere un esfuerzo colectivo tanto de nuestra empresa como de nuestros colaboradores y, en este sentido, su papel es determinante para lograrlo.

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

¿CUÁLES SON SUS BENEFICIOS PARA NUESTRA EMPRESA?

ÁMBITO DE GESTIÓN



Integra la gestión medioambiental en la gestión global de la organización.

Potencia 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.

Se complementa con otros sistemas de gestión, como los de Calidad, Seguridad y Salud en el Trabajo.

ÁMBITO LEGAL



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.

ÁMBITO DE LOGÍSTICA



Mejora los procesos productivos.

Optimiza la utilización de los recursos al ajustar el consumo de materias primas, agua y energía, al tiempo que genera menos desperdicios, residuos y despilfarros.

Facilita la incorporación de nuevas tecnologías.

Permite que los costes de generación de nuestro servicio se reduzcan.

ÁMBITO 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 a las 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, incrementándose su credibilidad y reconocimiento.

COMPROMISO SOCIAL

36	ECONOMÍA VERDE
37	EMPLEO VERDE
38	GRUPOS DE INTERÉS
40	POLÍTICA RSC
43	CON QUIÉN COLABORAMOS



«PIENSA GLOBALMENTE, ACTÚA LOCALMENTE»

Se ha convertido en una frase de referencia cuando hablamos de desarrollo sostenible. Esta idea, paradigma de la Cumbre de Río de Janeiro del año 1992 y refrendada en 2012 en la Conferencia de las Naciones Unidas sobre el Desarrollo Sostenible Rio+20, sigue plenamente vigente 23 años después.

Nuestra política medioambiental convierte esta filosofía en impulsora de la labor social que realizamos interactuando con los diversos agentes sociales. Siguiendo esta directriz, establecemos como objetivos la mejora de la calidad de vida y una actuación responsable para que, en el futuro, las generaciones venideras disfruten de una sociedad más justa, con igualdad de oportunidades y respetuosa con el medio natural.

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

Vincci Hoteles colabora con multitud de organizaciones sociales que, teniendo en cuenta a los grupos sociales más desfavorecidos, trabajan por encontrar una solución a los problemas de nuestra sociedad. Nos sentimos orgullosos de compartir con ellas nuestra misión, visión y valores.



El empleo verde, a través del reciclaje, genera oportunidades para asociaciones, fundaciones, instituciones y organizaciones que aportan una posibilidad de proyección laboral a colectivos en riesgo de exclusión. En línea con los criterios de la mejora de la prevención y gestión de residuos en la Unión Europea, con este tipo de iniciativas se podrían crear más de 400.000 nuevos puestos de trabajo en España. Vincci Hoteles ha convertido este significativo potencial para la creación de nuevas oportunidades en un reto a afrontar.

La dispersión geográfica de nuestros establecimientos a lo largo y ancho del territorio peninsular e insular nos permite adaptar nuestra actividad social a las necesidades de cada ámbito territorial, realizando acuerdos de colaboración a nivel nacional con entidades que trabajan localmente. De esta manera, el empleo verde, a través de la valorización de residuos y la gestión de excedentes para cubrir necesidades básicas, se convierte no solo en una labor social, sino en una manera de colaborar con el medio ambiente.

CREEMOS EN LA SUMA DE RECICLAJE Y ACCIÓN SOCIAL PARA QUE, A TRAVÉS DE LA GESTIÓN RESPONSABLE DE NUESTROS RESIDUOS, LAS ENTIDADES CON LAS QUE COLABORAMOS PUEDAN DESARROLLAR SU LABOR.



**MÁS SENSIBILIZACIÓN,
MÁS COMPROMISO,
MEJORES RESULTADOS.**

Esta medida también resulta positiva para la concienciación y el compromiso de nuestros empleados. Los pequeños gestos diarios en el puesto de trabajo contribuyen de manera directa a una labor social de amplias dimensiones, con un fin positivo, claro y medible.



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

ECONOMÍA VERDE



LA RIQUEZA MATERIAL NO SE HA DE OBTENER FORZOSAMENTE A EXPENSAS DEL INCREMENTO DE LOS RIESGOS AMBIENTALES, LAS ESCASECES ECOLÓGICAS O LAS DISPARIDADES SOCIALES.

El calentamiento global, la pérdida de la biodiversidad, la desertización y la contaminación del aire, el agua y el suelo son problemas aparentemente remotos, y sin embargo constituyen una realidad mucho más cercana de lo que nos imaginamos. También son graves obstáculos tanto para la consecución de los Objetivos de Desarrollo del Milenio de las Naciones Unidas como para la prosperidad, e incluso, a largo plazo, la supervivencia de los cerca de 7.000 millones de personas que pueblan la Tierra, que se convertirán en 9.000 millones en 2050.

De acuerdo al Programa de las Naciones Unidas para el Medio Ambiente (PNUMA), "la riqueza material no se ha de obtener forzosamente a expensas del incremento de los riesgos ambientales, las escaseces ecológicas o las disparidades sociales".

Por tanto, el desarrollo sostenible es un reto multilateral en el que deben intervenir al unísono los grupos gubernamentales, sociales y empresariales, porque todos somos agentes protagonistas de nuestro futuro.

Sin olvidar el rendimiento de las inversiones de capital natural, humano y económico, hoy en día trabajamos firmemente convencidos en la reducción de las emisiones de gas de efecto invernadero, el menor uso de los recursos naturales, la creación de menos residuos y la reducción de las discrepancias sociales. En esto consiste la economía verde o circular, un sistema que optimiza el flujo de bienes y servicios para obtener lo mejor de la materia prima y reducir al mínimo necesario los residuos.



EMPLEO VERDE

NUESTRA ESTRATEGIA DE DESARROLLO DE PROGRAMAS SOCIALES SE INTEGRA CADA VEZ MÁS EN NUESTROS PROCESOS INTERNOS Y EN LA CREACIÓN DE VALOR DE LA COMPAÑÍA.

Los empleos relacionados con la economía verde se sitúan entre aquellos de la economía europea con un crecimiento más rápido, ofreciendo un ascenso continuado incluso en los peores años de la crisis. Por otro lado, la gestión eficiente de los recursos es un requisito que ha pasado de ser una ventaja competitiva a convertirse en una obligación desde el punto de vista legislativo y teniendo en cuenta el desarrollo de nuestro sector en esta materia.

Los objetivos para 2030 propuestos por la Unión Europea exigen acelerar la transición a la economía circular, y aprovechar así las oportunidades empresariales y laborales que ofrecen las siguientes actuaciones:



Impulsar el reciclado y potenciar la prevención de la pérdida de materiales valiosos y difícilmente recuperables.



Avanzar hacia una sociedad con el objetivo de **ceros residuos**, a través de nuevos modelos de negocio, diseño ecológico y simbiosis industrial.



Creación de empleo y crecimiento económico.



Reducción de las emisiones de efecto invernadero y los impactos ambientales.



Apostar por iniciativas relacionadas con el **empleo ecológico** y la creación de empleo adicional, lo que implica reemplazar o redefinir determinados trabajos.



Para hacer frente a muchos de los apasionantes retos a los que se hoy enfrenta nuestro entorno, y con el fin de aprovechar las oportunidades de colaboración, Vincci Hoteles coopera con entidades de diversa índole. Asimismo, mantenemos un fructífero contacto con organizaciones e instituciones que trabajan en diferentes ámbitos sociales, y que desarrollan su actividad en la comunidad local donde se ubican nuestros establecimientos.

Nuestra estrategia de desarrollo de programas sociales ha ido evolucionando en los últimos años para integrarse cada vez más en nuestros procesos internos y en la creación de valor de la compañía. A través de una participación voluntaria, nuestros empleados se encuentran plenamente involucrados en el impacto social de nuestras acciones.

Más allá de cualquier deber moral, nos sentimos orgullosos de colaborar con entidades que contribuyen a mejorar la formación integral y la integración sociolaboral de familias en situación de desventaja social o en riesgo de padecerla, y de esta manera contribuir tanto a su crecimiento personal y formativo, como a la posibilidad de alcanzar un puesto de trabajo acorde a sus características específicas.

GRUPOS DE INTERÉS

COLABORACIÓN, DIÁLOGO Y CREACIÓN DE VALOR.

El término "stakeholder" o "grupo de interés" fue acuñado por R. Edward Freeman y hace referencia a todas aquellas personas o entidades que pueden afectar o son afectadas por las actividades de una empresa.

Vincci Hoteles se muestra plenamente dispuesto a valorar con proveedores, Administración y competencia aquellos proyectos que permitan aumentar la eficiencia, optimizar resultados y trabajar en común por un desarrollo sostenible.

Al estar inmersos en un entorno altamente competitivo, Vincci Hoteles ha elegido mantener una conexión permanente con las necesidades y expectativas de sus grupos de interés, conscientes de que en la capacidad

de detectar, entender y anticipar estas necesidades y expectativas depende en gran medida nuestra permanencia, crecimiento y éxito como organización.

Este compromiso exige trabajar conjuntamente para cumplir los objetivos, refrendar nuestros compromisos y seguir con la línea estratégica marcada para evitar los riesgos y aprovechar las oportunidades, logrando así:

- » Establecer un clima de confianza propicio para el diálogo.
- » Conciliar las expectativas y limitaciones.
- » Generar beneficios para todos y una mejora continua.
- » Compartir expertise y establecer sinergias.

NOS MOSTRAMOS PLENAMENTE DISPUESTOS A VALORAR CON PROVEEDORES, ADMINISTRACIÓN Y COMPETENCIA AQUELLOS PROYECTOS QUE PERMITAN AUMENTAR LA EFICIENCIA, OPTIMIZAR RESULTADOS Y TRABAJAR EN COMÚN POR UN DESARROLLO SOSTENIBLE.



CLIENTES

En el centro de nuestro negocio se encuentran nuestros clientes. Nuestro objetivo es lograr la máxima satisfacción durante su estancia y ofrecer un servicio excelente que supere sus expectativas. Para ello disponemos de una inagotable capacidad de trabajo, una vocación de servicio que no hemos perdido desde nuestros inicios, y la experiencia necesaria para lograr que vivan una experiencia en mayúsculas y con todas las garantías.



EMPLEADOS

Sin un equipo humano comprometido con su trabajo no sería posible el desarrollo de nuestro negocio, y un mantenimiento sólido de su solvencia a lo largo del tiempo. Mejorar su situación profesional, optimizar las condiciones de su entorno laboral, fomentar la formación continua o establecer medidas para conciliar la vida laboral y familiar forma parte no solo de nuestro ideario, sino también de nuestro compromiso.



PROVEEDORES Y COLABORADORES

La transparencia y la confianza son los pilares claves para que proveedores y colaboradores puedan compartir nuestra perspectiva y, juntos, proyectar unos valores comunes. Un beneficio mutuo que se consolida en relaciones sólidas basadas en los términos contractuales acordados.



SOCIEDAD

Estamos involucrados en el reto de cubrir las necesidades del entorno social en el cual se ubican nuestros hoteles, impulsando y colaborando en iniciativas de desarrollo que generen una alternativa para el progreso social y la conservación medioambiental.



ACCIONISTAS

Buscamos proporcionar rentabilidad y cumplir nuestros objetivos de una manera eficiente, además de fomentar un diálogo y un entendimiento mutuo que cree valor de una forma sostenible en el tiempo.



COMPETENCIA

Nuestro objetivo es crear lazos de cooperación con el fin de buscar soluciones comunes para nuestra industria, así como fomentar la competencia leal y favorecer la resolución de conflictos.



POLÍTICA RSC



» Promovemos la integridad y la transparencia en los negocios, consolidando así nuestro rigor y credibilidad en nuestros grupos de interés. Estas buenas prácticas empresariales ofrecen confianza al mercado y seguridad al cliente, y consolidan, desde un punto de vista más amplio, los derechos de los trabajadores y la sociedad en general. Constituyen, en definitiva, el punto de partida hacia una cultura empresarial responsable y sostenible.

» Creemos conveniente estimular a nuestros proveedores y colaboradores para que introduzcan mejoras en su comportamiento ambiental, social y ético, coordinando acciones conjuntas para asegurar su alineamiento con nuestros valores, la mejora de nuestros procesos y la satisfacción de nuestros clientes.

La política de Responsabilidad Social Corporativa (RSC) de Vincci Hoteles nace a raíz de nuestros valores empresariales y del compromiso que asumimos con el desarrollo sostenible en una triple vertiente económica, social y medioambiental.

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

Los siguientes principios guían nuestras actuaciones para asegurar que el impacto de nuestra actividad sea positivo para la sociedad y el medio ambiente, a través de un comportamiento ético y transparente que contribuya al bienestar común:

» Garantizamos 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. Asimismo, rechazamos cualquier práctica que vulnere la dignidad individual o colectiva.

» Fomentamos el desarrollo de las competencias profesionales y personales de nuestro capital humano, promocionando su formación respecto a determinados aspectos sociales y medioambientales. Además, tratamos de estimular su iniciativa con el fin de involucrar a nuestros equipos en los retos marcados. Se favorece así un entorno justo, donde se destaca a las personas por su aportación de valor a la compañía y sus logros en la empresa, recompensando el buen hacer en el desarrollo de sus funciones.



» Participamos y contribuimos de una manera eficaz a la mejora continua de nuestras acciones. Integramos y fomentamos la creatividad y la participación porque consideramos que nuestro capital humano es la clave del éxito. Motivar el rendimiento y aprender de la experiencia nos permite detectar anticipadamente los problemas y descubrir las oportunidades de mejora.

» Innovamos y ofrecemos los más altos estándares de calidad en nuestro servicio para que el cliente pueda sentirse como en casa. Lograrlo supone aplicar procesos de selección, formación e innovación continuas, tanto en los establecimientos como en recursos humanos, así como en los servicios ofertados.

» Implantamos y difundimos 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 siempre bajo la premisa del cumplimiento estricto de la normativa vigente en materia de prevención de riesgos laborales.

» 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 las instalaciones nuestros principales valores. Respetamos la personalidad e impronta de cada hotel tanto en el diseño como en la decoración, captando la esencia y la cultura del lugar en el que se enmarcan nuestras instalaciones.

» Favorecemos la puesta en marcha de servicios e instalaciones, adaptándolas y haciéndolas accesibles a cualquier cliente.

» 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. De esta manera, contribuimos activamente a la puesta en marcha de iniciativas sociales prioritarias orientadas a grupos desfavorecidos, con el fin de ver satisfechas sus necesidades vitales.

PARTICIPAMOS Y CONTRIBUIMOS DE UNA MANERA EFICAZ A LA MEJORA CONTINUA DE NUESTRAS ACCIONES. INTEGRAMOS Y FOMENTAMOS LA CREATIVIDAD Y LA PARTICIPACIÓN PORQUE CONSIDERAMOS QUE NUESTRO CAPITAL HUMANO ES LA CLAVE DEL ÉXITO.



«UN MUNDO MÁS SEGURO, MÁS EQUITATIVO, MÁS LIMPIO, MÁS VERDE Y MÁS PRÓSPERO PARA TODOS»

RIO+20, LA CONFERENCIA DE LAS NACIONES UNIDAS SOBRE
EL DESARROLLO SOSTENIBLE

CON QUIÉN COLABORAMOS



FUNDACIÓN SEUR

TAPONES PARA UNA NUEVA VIDA[®]



SEUR, empresa líder en el sector del transporte urgente, es una compañía que se caracteriza por la acción social que realiza y sus patrocinios deportivos y culturales, actuando como mecenas en múltiples ocasiones. Fundación SEUR se crea en 2004 con el fin de potenciar su labor social y trasladarla a los últimos rincones de su territorio de actuación.

En abril de 2011, Fundación SEUR, implicando a toda la Red SEUR, decide ayudar a Iker, un niño bilbaíno cuya familia está recogiendo tapones de plástico para entregarlos a una recicladora y poder sufragar así el bipedestador que el menor necesita. El objetivo se cumple incluso antes de lo previsto y Fundación SEUR acuerda mantener su acción social de manera permanente y llevarla a escala nacional, tanto en España como en Portugal.

Nace así el proyecto "Tapones para una nueva vida"[®], que implica la recogida de tapones de plástico en España, Portugal y Andorra para ayudar a niños con problemas de salud que necesitan un tratamiento médico o una ortopedia. Este sencillo gesto, que ya practican 13 millones de personas, se ha convertido en un movimiento ciudadano sin precedentes, solidario y transparente.

En el caso de Vincci Hoteles, esta acción de recoger tapones se ha extendido a todos los alojamientos en España, aunque en el caso de Tenerife, por cuestiones logísticas y para evitar emisiones innecesarias, los tapones se destinan a iniciativas locales. Por este mismo motivo, SEUR transporta los tapones en vehículos que indefectiblemente deben hacer los recorridos por carácter profesional.

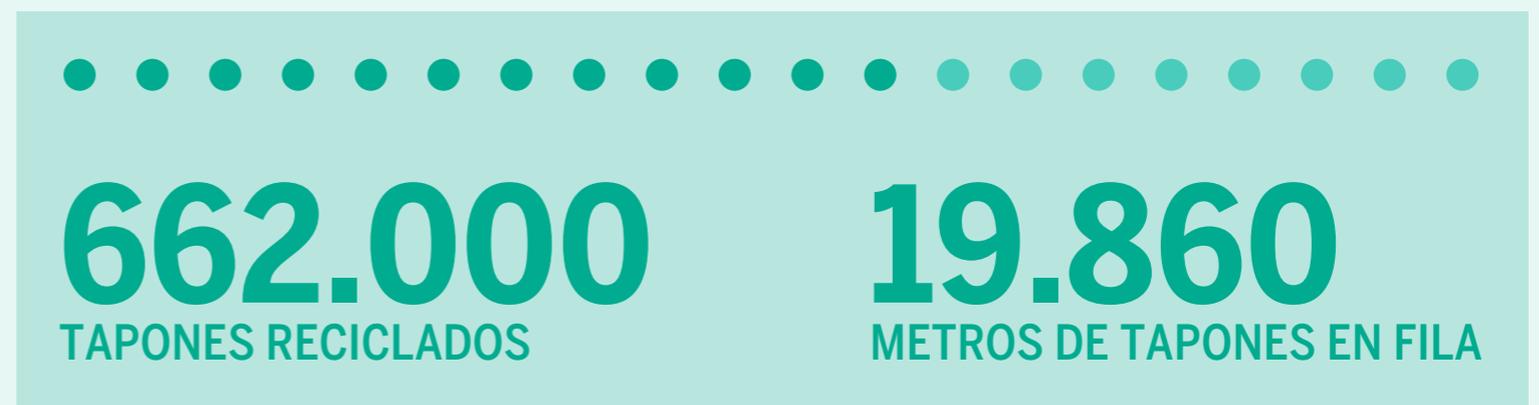


Para Vincci Hoteles, los objetivos de la campaña "Tapones para una vida"® son los siguientes:

- » Encaminar el reciclaje a la mejora de la calidad de vida de niños sin recursos, con el fin de que puedan acceder a un tratamiento médico no reglado en el sistema sanitario y/o aparatos ortopédicos.
- » Concienciar e incrementar el compromiso de nuestro personal sobre la facilidad de realizar una acción social y humanitaria a través de un sencillo reciclaje. El simple gesto de guardar tapones de plástico en lugar de depositarlos indiscriminadamente en la basura genera unos fondos destinados a aquellas acciones sociales que necesitan de un impulso económico para llevarse a cabo.
- » Reciclar plástico, un material derivado del petróleo que tarda más de 500 años en degradarse. De esta manera, contribuimos a disminuir la extracción de petróleo y la fabricación de plástico, y apoyamos la producción de materiales con plástico reciclado. Una fórmula muy sencilla que contribuye a la disminución del uso de energía, materias primas y emisiones, al tiempo que se generan menos residuos.

La concienciación de Vincci Hoteles con esta iniciativa no deja de crecer año tras año. Teniendo en cuenta que en 2014 se recogieron 480.000 tapones, en 2015 hemos llegado a los 662.000, lo que supone un incremento de más del 37%. A continuación se muestran los datos de recogida de tapones tanto en nuestras oficinas centrales como en los hoteles repartidos por todo el territorio español.

2015



MADRE CORAJE

DE TU COMPROMISO NACE LA ESPERANZA



La Asociación Madre Coraje es una Organización No Gubernamental para el Desarrollo que se apoya en los pilares del respeto, la conservación y la protección del medio ambiente.

Su denominación surge en memoria de Dña. M^a Elena Moyano, luchadora social peruana y dirigente vecinal y feminista, que fue asesinada en Lima por el grupo terrorista Sendero Luminoso en 1992, a la edad de 33 años y siendo madre de dos niños de 8 y 10 años. Su labor fue imprescindible para la puesta en marcha de múltiples iniciativas autogestionarias orientadas a conseguir alimentos y generar empleo y vivienda digna, al tiempo que fue protagonista de una lucha sin descanso contra el analfabetismo y la violencia hacia las mujeres.

Hoy en día, la asociación colabora en el cuidado del medio ambiente en España a través de la recogida, clasificación y reciclaje de productos perjudiciales o contaminantes, bajo el convencimiento de que el cuidado del entorno constituye un elemento inherente e insustituible en cualquier proceso de desarrollo.

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

Vincci Hoteles colabora con Madre Coraje en sus delegaciones de Andalucía. La asociación se ha convertido en un nuestro principal colaborador a la hora de recoger ropa, aparatos eléctricos y electrónicos, pilas y tóneres. En nuestros hoteles de la ciudad de Málaga, además, también se recogen los jabones de glicerina que quedan en las habitaciones.

Durante 2015 en nuestros hoteles ubicados en la Comunidad Autónoma de Andalucía, se han recogido las siguientes cantidades de residuos:



199,94 kg
TÓNERES



757,13 kg
RAEE'S(*)



0 kg
PILAS

(*) Residuos de Aparatos Eléctricos y Electrónicos

FUNDACIÓN ATARETACO

INTEGRACIÓN SOCIAL Y MEDIO AMBIENTE

La Fundación ATARETACO es una institución privada, sin ánimo de lucro, que centra su actividad en la inserción sociolaboral de personas en situación de exclusión social, o en riesgo de padecerla, mediante el desarrollo de proyectos relacionados con la protección ambiental.

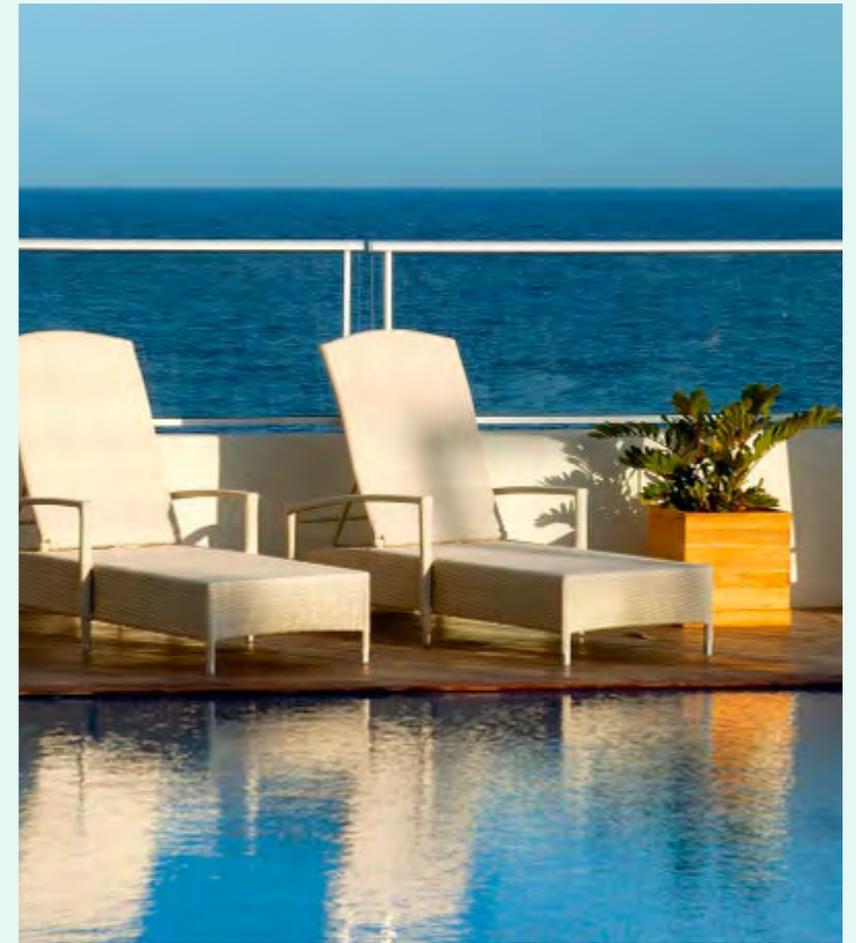
Su proyecto nace en 1985, a partir de un grupo de voluntarios preocupados con los problemas de paro y drogodependencias que vivía la población joven tinerfeña.



Nuestros tres hoteles ubicados en Tenerife colaboran con el programa de ATARETACO, que cuenta con una trayectoria avalada por los certificados ISO 9001, ISO 14001 y EMAS, además reconocimientos como el Premio Nacional a la Actuación Solidaria de Cruz Roja Española (1998) y el Premio de Canarias al Medio Ambiente "César Manrique 2001", otorgado por el Gobierno de Canarias.

Además de colaborar con la fundación en la gestión de nuestros residuos, organizamos conjuntamente jornadas periódicas de formación y sensibilización sobre la gestión sostenible para el personal de nuestros centros.





En nuestros hoteles de Tenerife los datos de recogida de residuos durante el año 2015 han sido los siguientes:



**920 kg
ENVASES
PLÁSTICOS**



**27 kg
AEROSOLES**



**120 kg
TÓNERS**



**20 kg
ENVASES
METÁLICOS**



**25 kg
PILAS**



**4200 kg
RAEE'S(*)**



**25 kg
LÁMPARAS Y
FLUORESCENTES**

(*) Residuos de Aparatos Eléctricos y Electrónicos

EL APILADOR

URBANIDAD Y MEDIO AMBIENTE



Los residuos recogidos por El Apilador en nuestros hoteles ubicados en Valencia durante el año 2015 son los siguientes:

		
20 kg FLUORESCENTES	342,44 kg RAEE'S(*)	14,64 kg PILAS

(*) Residuos de Aparatos Eléctricos y Electrónicos

Un grupo de emprendedores, liderados por Vicente Noguera, ha creado en Valencia la empresa El Apilador, dedicada a la recogida a domicilio de pilas usadas y venta de nuevas baterías, y con la que se pretende establecer una estructura de apiladores en cada ciudad del territorio nacional.

El compromiso social es uno de los pilares de su actividad, que tiene como prioridad proporcionar empleo a mayores de 30 años con cargas familiares y desempleados de larga duración. La iniciativa es un claro ejemplo de empleo verde que ofrece una oportunidad de trabajo y bienestar social a un colectivo con problemas de reincorporación al mercado laboral, colaborando así en los ideales de cohesión social y estabilidad, además de establecer una destacada labor contra la degradación ambiental del entorno.

El empleo verde vincula eficazmente los objetivos 1 y 7 de Desarrollo Sostenible de Naciones Unidas, orientados a la erradicación de la pobreza y la protección del medio ambiente, y contribuyendo al apoyo mutuo de ambos retos.

Tanto en nuestros hoteles de Valencia como de Barcelona colaboramos con El Apilador para la recogida de pilas y acumuladores, aparatos eléctricos y electrónicos, y fluorescentes, proporcionando así una oportunidad de inserción laboral con la que el trabajador se siente reconocido, valorado y con posibilidades de desarrollo.

ALDEAS INFANTILES

UN HOGAR PARA CADA NIÑO

Vincci Hoteles siempre ha tenido muy presente que la infancia es una etapa clave en el desarrollo de las personas, lo que nos ha llevado a su firme defensa a través de la colaboración con la Organización Privada No Gubernamental Aldeas Infantiles.

Ofrecemos a nuestros clientes la posibilidad de donar, de forma voluntaria, 1 euro por cada habitación reservada en nuestros hoteles de España y Portugal. La donación, que se puede establecer a través de nuestro personal de recepción, está destinada a la mejora de las aldeas en origen de la organización.



COMPROMISO CON NUESTROS EMPLEADOS

- 53 CÓMO TRABAJAMOS EN VINCCI
- 56 PLAN DE IGUALDAD
- 57 CÓDIGO ÉTICO
- 58 BENEFICIOS PARA NUESTROS
EMPLEADOS
- 59 MANUAL DE BIENVENIDA:
WELCOME PACK
- 60 INTRANET
- 61 PORTAL DEL EMPLEADO
- 62 EVALUACIÓN DEL DESEMPEÑO
- 63 VINCCI GO!
- 64 GESTIÓN DE LA FORMACIÓN
- 66 EL PROGRAMA DE PRÁCTICAS
- 68 PREVENCIÓN DE RIESGOS
LABORALES



EL MEJOR SERVICIO SOLO SE PRESTA CON LOS MEJORES PROFESIONALES.

El turismo, un sector con importantes oportunidades de desarrollo profesional, es una industria en constante evolución. En esta línea, la gestión de nuestros procesos de selección y promoción interna se basan exclusivamente en criterios de mérito y adecuación al perfil del puesto.

La habilidad de los empleados para satisfacer al cliente, así como su iniciativa e ilusión, son la base del servicio en el sector turístico. El capital humano es una ventaja competitiva, un elemento diferenciador y un componente indispensable en un sistema orientado a generar valor, siendo su aportación fundamental el talento.

Comprometidos con la puesta en valor y el reconocimiento a nuestros empleados, potenciamos el desarrollo de su carrera y establecemos un modelo de gestión de oportunidades que está orientado a facilitar la incorporación de nuevos profesionales de elevado potencial. Con el fin de establecer una óptima captación de talento disponemos de acuerdos con centros de formación, universidades, escuelas de negocio y foros profesionales.

Tener un equipo motivado, flexible y con pleno desarrollo de sus capacidades y conocimientos es fundamental para la mejora continua y nuestra sostenibilidad a largo plazo. En este sentido, consideramos prioritarios aspectos como la prevención de riesgos laborales y la formación continua de nuestro personal, y tratamos de potenciar habilidades directivas como la empatía, el liderazgo y la escucha activa.

ATRAER Y RETENER EL TALENTO, ASÍ COMO OFRECER UN EMPLEO ESTABLE QUE CONCILIE VIDA PERSONAL Y LABORAL, FAVORECE UNA RELACIÓN TRANSPARENTE Y DE CONFIANZA CON NUESTRO EQUIPO.

Nuestras políticas en materia de Recursos Humanos sustentan nuestro modelo como empresa responsable y sirven de marco para definir el comportamiento de nuestro equipo en sus relaciones profesionales con los grupos de interés.

Somos conscientes de que, con nuestra actividad, generamos un impacto real en la calidad de vida de nuestros trabajadores y sus familias. Por ello establecemos una comunicación fluida con nuestro personal, de manera que somos conscientes de sus necesidades y estudiamos la mejor manera de ofrecerles una solución personalizada. Atraer y retener el talento, así como ofrecer un empleo estable que concilie vida personal y laboral, favorece una relación transparente y de confianza con nuestro equipo.

Trabajar en Vincci Hoteles implica participar activamente en una compañía especialista en hostelería y generadora de empleo estable. Para lograr el éxito debemos 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, siendo estos los objetivos que nos sirven de inspiración día tras día.

CÓMO TRABAJAMOS EN VINCCI

La plantilla de Vincci Hoteles en nuestros hoteles de España y Portugal asciende a 1909 empleados de perfil internacional. Nuestros trabajadores se concentran principalmente en España, por ser el lugar donde se desarrolla la mayor parte de la actividad del Grupo y el destino donde se concentra la mayoría de los establecimientos.

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

Todos los empleados, 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 hombres y mujeres.

Las condiciones de todos nuestros trabajadores se encuentran enmarcadas en un convenio colectivo y protegidas por la ley laboral correspondiente.

NÚMERO DE EMPLEADOS POR AÑO

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

El número global de empleados se ha incrementado con respecto a 2014, con un **crecimiento de casi el 75%**. España y Portugal han experimentado el mayor aumento, mientras que en Túnez ha habido una disminución.

En cuanto a segmentación por género, aumenta respecto al año anterior la representación masculina y femenina en España, donde se encuentra la gran parte de nuestros centros de trabajo. Sin embargo, las cifras respecto a contratación femenina han disminuido en nuestros establecimientos ubicados en el extranjero, donde, sin embargo, han aumentado las contrataciones de personal masculino.





636

HOMBRES EMPLEADOS
EN ESPAÑA



428

HOMBRES EMPLEADOS
EN EL EXTRANJERO

EL PORCENTAJE DE MUJERES CON CARGOS DIRECTIVOS EN LAS OFICINAS CENTRALES ES DEL 31.25%, MIENTRAS QUE EN HOTELES ES DEL 24% EN PUESTOS DE DIRECCIÓN Y DEL 70% EN PUESTOS DE SUBDIRECCIÓN.



1.063

TOTAL HOMBRES EMPLEADOS



846

TOTAL MUJERES EMPLEADAS



712

MUJERES EMPLEADAS
EN ESPAÑA



134

MUJERES EMPLEADAS
EN EL EXTRANJERO

En 2015 se han celebrado un total de 145 procesos de selección, que se gestionaron tanto desde nuestro departamento de Recursos Humanos, en nuestras oficinas centrales, como directamente en los hoteles. Además, se firmaron un total de 61 convenios, de los cuales 50 son convenios de nuevas escuelas.

La tasa de absentismo, es decir, la comparación entre la jornada efectiva que tendrían que realizar los trabajadores frente a la realizada, ha sido de 5.08% en 2015, lo que supone un ligero aumento con respecto al año anterior, que fue de 4.05%.

LOS ACCIDENTES DE TRABAJO HAN DISMINUIDO CON RESPECTO AL AÑO ANTERIOR CASI 3 PUNTOS.

Las principales causas de absentismo fueron, principalmente, la enfermedad común (62.42%) seguida de las bajas por maternidad (13.09%) y los accidentes de trabajo (10.62%), aunque estos últimos han disminuido con respecto al año anterior en casi 3 puntos.



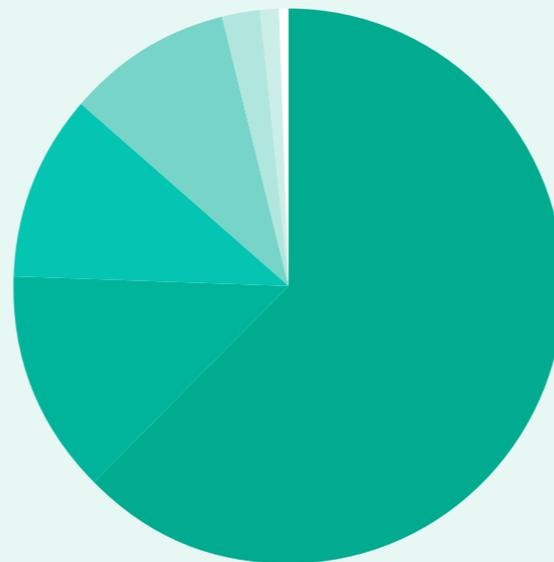
Dentro de las acciones en materia de prevención está la realización de los reconocimientos médicos para empleados, obligatorios para las nuevas incorporaciones y voluntarios posteriormente. Estos programas no solo detectan problemas de salud desconocidos hasta el momento, sino que también establecen la influencia que los riesgos en el puesto de trabajo tienen sobre la salud de los trabajadores, con el fin de proponer las correspondientes medidas preventivas.

Tanto a través del consejo médico individualizado, como mediante el informe médico u otras actuaciones de educación sanitaria englobadas en el programa de Vigilancia de la Salud, intentamos controlar las patologías detectadas en las evaluaciones médicas efectuadas. Además, entre nuestros objetivos está la orientación a los trabajadores acerca de aspectos relacionados con la mejora de hábitos alimenticios o en aspectos relacionados con su tiempo de ocio, entre otras cuestiones.

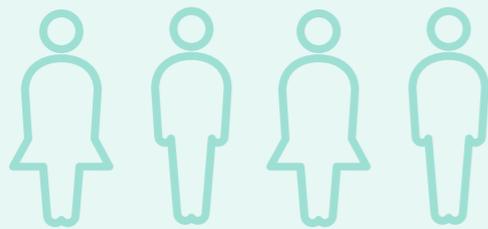
Por otra parte, los cuestionarios que se entregan a los empleados durante la realización de los reconocimientos médicos demandan información sobre aquellos aspectos que, si bien no tienen relación con los riesgos laborales a los que pueden estar expuestos en sus puestos de trabajo, sí son susceptibles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

CAUSAS DE ABSENTISMO 2015

Enfermedad profesional	0,47%
Paternidad	1,11%
Accidente no laboral	2,22%
Riesgo durante el embarazo	9,66%
Accidente de trabajo	10,62%
Maternidad	13,09%
Enfermedad común	62,42%



PLAN DE IGUALDAD



Nuestro Plan de Igualdad tiene como objetivo garantizar la igualdad real y efectiva de oportunidades entre los hombres y las mujeres de la empresa. El Plan de Igualdad contempla y desarrolla una serie de medidas y acciones, acordadas entre la empresa y las representaciones sindicales firmantes, agrupadas y estructuradas por áreas temáticas de actuación.

Los objetivos principales son los siguientes:

- » Promover la defensa y aplicación efectiva del principio de igualdad entre hombres y mujeres, garantizando en el ámbito laboral las mismas oportunidades de ingreso y desarrollo profesional a todos los niveles, y 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, aun 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 Vincci Hoteles con el objetivo de mejorar la calidad de vida de los empleados y de sus familias, así como fomentar el principio de igualdad de oportunidades.
- » Establecer medidas que favorezcan la conciliación de la vida laboral con la familiar y personal del conjunto de trabajadores.

NUESTRO PLAN DE IGUALDAD ENGLoba NUESTRO COMPROMISO DE ELIMINAR TODO TIPO DE DISCRIMINACIÓN, AL TIEMPO QUE PROMUEVE LA CONCILIACIÓN DE LA VIDA PERSONAL, FAMILIAR Y LABORAL Y SU CORRESPONSABILIDAD EN LA EMPRESA.

Para la consecución de estos objetivos se concretan las siguientes 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

CÓDIGO ÉTICO



EL CÓDIGO ÉTICO ES UN COMPROMISO CONJUNTO DE TODOS LOS QUE INTEGRAMOS VINCCI HOTELES Y TAMBIÉN UNA GARANTÍA DE CALIDAD PARA NUESTROS CLIENTES.

La aplicación de este Código Ético posibilita llevar a la práctica nuestros valores, ejerciendo la responsabilidad en un marco de coherencia y correspondencia social.

Para poder acometer los proyectos económicos y sociales programados se necesitan profesionales que destaquen por sus valores, pues la ética es el contexto profesional y personal más adecuado en el que se pueden desarrollar nuestras acciones.

El Código Ético de Vincci Hoteles está inspirado en nuestra misión, visión y valores empresariales, los cuales nos diferencian y nos guían en nuestra labor cotidiana, siempre orientada a mantener la reputación de nuestra empresa. Este éxito, además de la creación de valor económico, debe orientarse a una manera de actuar socialmente responsable, tanto interna como externamente.

Todas aquellas personas con un puesto de responsabilidad y que tengan más de una persona a su cargo deberán asegurarse de conocer y hacer conocer el contenido de este Código Ético, dando ejemplo con sus acciones, y compartiendo y actuando de acuerdo a la filosofía común. Además, todos nuestros empleados pueden consultarlo, ya que está disponible en nuestra intranet.

De esta manera, el Código Ético es un compromiso conjunto de todos los que integramos Vincci Hoteles y también una garantía de calidad para nuestros clientes, siendo imprescindible que cada uno de nosotros seamos conscientes de nuestra responsabilidad, ya que no se puede concebir un futuro favorable sin la implicación de todo el personal.

Por otro lado, nuestra actitud con el cliente, las relaciones empresariales con nuestros proveedores o competidores, y nuestro modo de actuar con los compañeros de trabajo tienen repercusión en la imagen de todo el Grupo y en la consecución de los objetivos propuestos. Será la conducta íntegra y ética de cada uno de nosotros la que consiga crear y mantener el buen hacer de Vincci Hoteles.



BENEFICIOS PARA NUESTROS EMPLEADOS



VINCCI FAMILY

VINCCI FAMILY PREMIUM

VINCCI FAMILY CLÁSICA

VINCCI FAMILY FRIENDS

En Vincci Hoteles cerramos acuerdos con proveedores que ofrecen a nuestros empleados condiciones ventajosas relacionadas con bancos, espectáculos, gimnasios y aseguradoras, entre otros ámbitos.

Asimismo, para hacer más accesible a todos los empleados el disfrute de nuestro producto hotelero se ha creado el programa especial de tarifas VINCCI FAMILY.

Con el fin de conseguir una total transparencia y lograr la igualdad entre los empleados, las reservas se realizan automáticamente a través de una aplicación, asegurándose así que no interviene ningún criterio personal a la hora de fijar los precios.

Por un lado contamos con la VINCCI FAMILY PREMIUM, con un descuento especial del 20% sobre cualquier tarifa disponible en nuestra página web. Esto quiere decir que, siempre que existan habitaciones disponibles en un hotel y estén a la venta, se podrá realizar la reserva, con un precio muy ventajoso, a través del enlace de reserva creado para este fin y accesible a través de la intranet corporativa.

Por otro lado, también siguen operativas las tarifas VINCCI FAMILY CLÁSICA, aunque, como novedad, su solicitud, en lugar de canalizarse a través de las direcciones de hotel, se realiza por el enlace de reserva creado y accesible igualmente a través de la intranet corporativa. Además, su utilización se ha abierto a todos los familiares, independientemente del grado de consanguinidad que tengan con el empleado.

Por último, se ha ampliado el programa para que amigos y conocidos puedan beneficiarse de tarifas especiales con el VINCCI FAMILY FRIENDS. Con el mismo procedimiento que el resto, si reservas a través del enlace creado para este fin, tus amigos se beneficiarán de un descuento especial del 15% sobre cualquier tarifa disponible en nuestra página web.

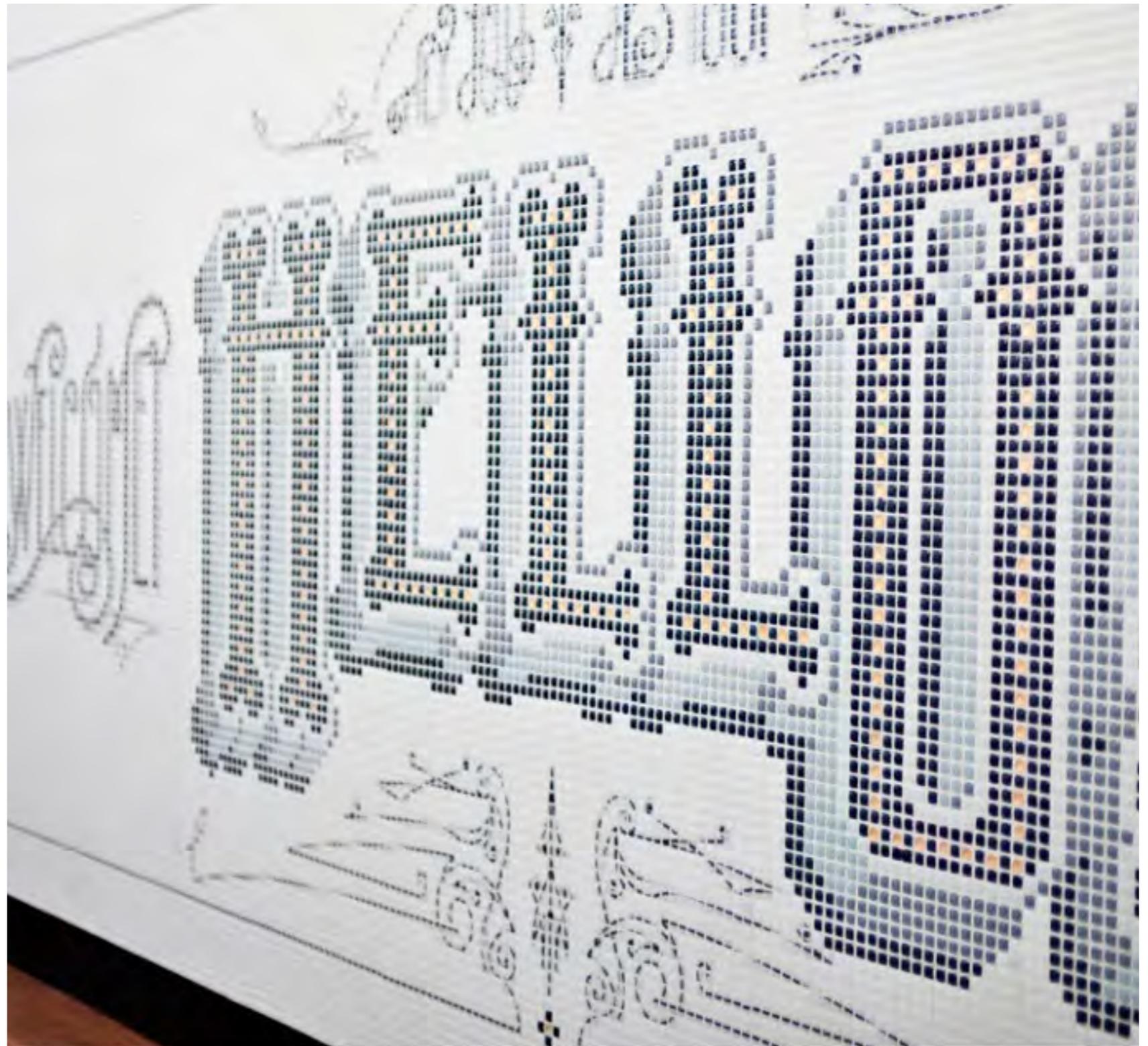


MANUAL DE BIENVENIDA: WELCOME PACK

A todos los empleados de nueva incorporación les hacemos llegar nuestro Welcome Pack, que coordina y asegura la correcta entrega de la documentación obligatoria que deben recibir los nuevos trabajadores 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 Prevención de Riesgos Laborales y Calidad y Medio Ambiente, así como en materia de acogida al nuevo puesto.

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



INTRANET



Durante 2015 se ha mejorado esta herramienta que nos permite impulsar la comunicación interna en la compañía. Su uso generalizado implica necesariamente una revisión periódica de contenido y diseño, por lo que se realizan actualizaciones de contenido prácticamente a diario, mientras que su diseño tiene una mayor permanencia.

Por otro lado, estamos inmersos en la creación de nuevas secciones cada cierto tiempo para adaptarnos a las necesidades de nuestro personal. Actualmente contamos con apartados que proporcionan información y novedades sobre la compañía, y otros de consulta personal, con acceso al portal del empleado. Además, para el próximo año tenemos como objetivo crear una nueva sección donde cada hotel dará cuenta del material que para él no tiene más uso, pero que puede ser de utilidad para el resto de establecimientos.

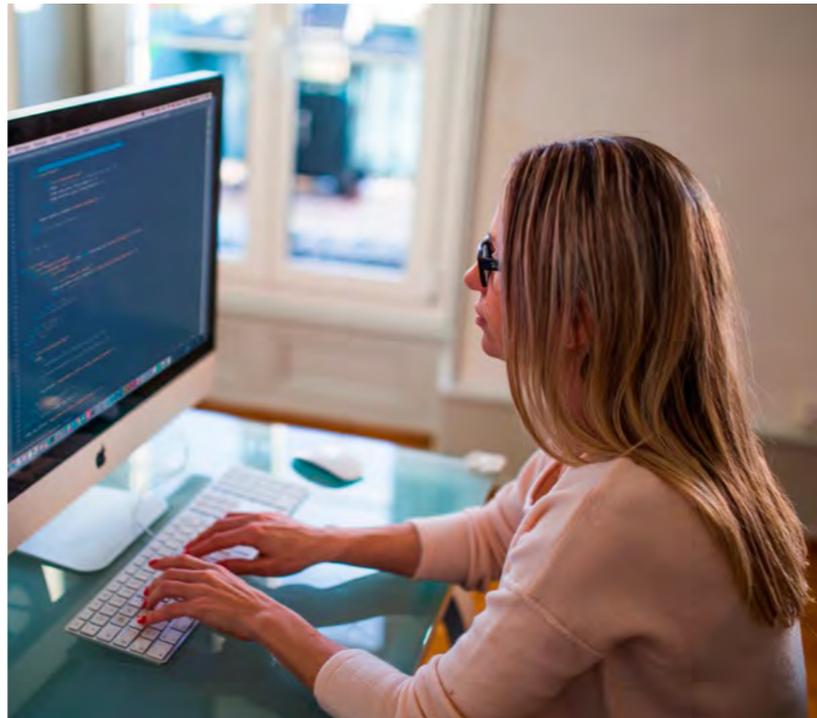
Con este proyecto lo que conseguimos es una reutilización de materiales que aún no están obsoletos, evitando la generación de más residuos y logrando un ahorro económico considerable.

Hemos clasificado la información por zona geográfica y departamento, involucrando así al empleado en la actividad diaria del Grupo. El hecho de que cada departamento responsable actualice el contenido periódicamente favorece que esté al día, evitando su rigidez y haciendo más accesible y útil la información.

HEMOS CLASIFICADO LA INFORMACIÓN POR ZONA GEOGRÁFICA Y DEPARTAMENTO, INVOLUCRANDO ASÍ AL EMPLEADO EN LA ACTIVIDAD DIARIA DEL GRUPO.



PORTAL DEL EMPLEADO

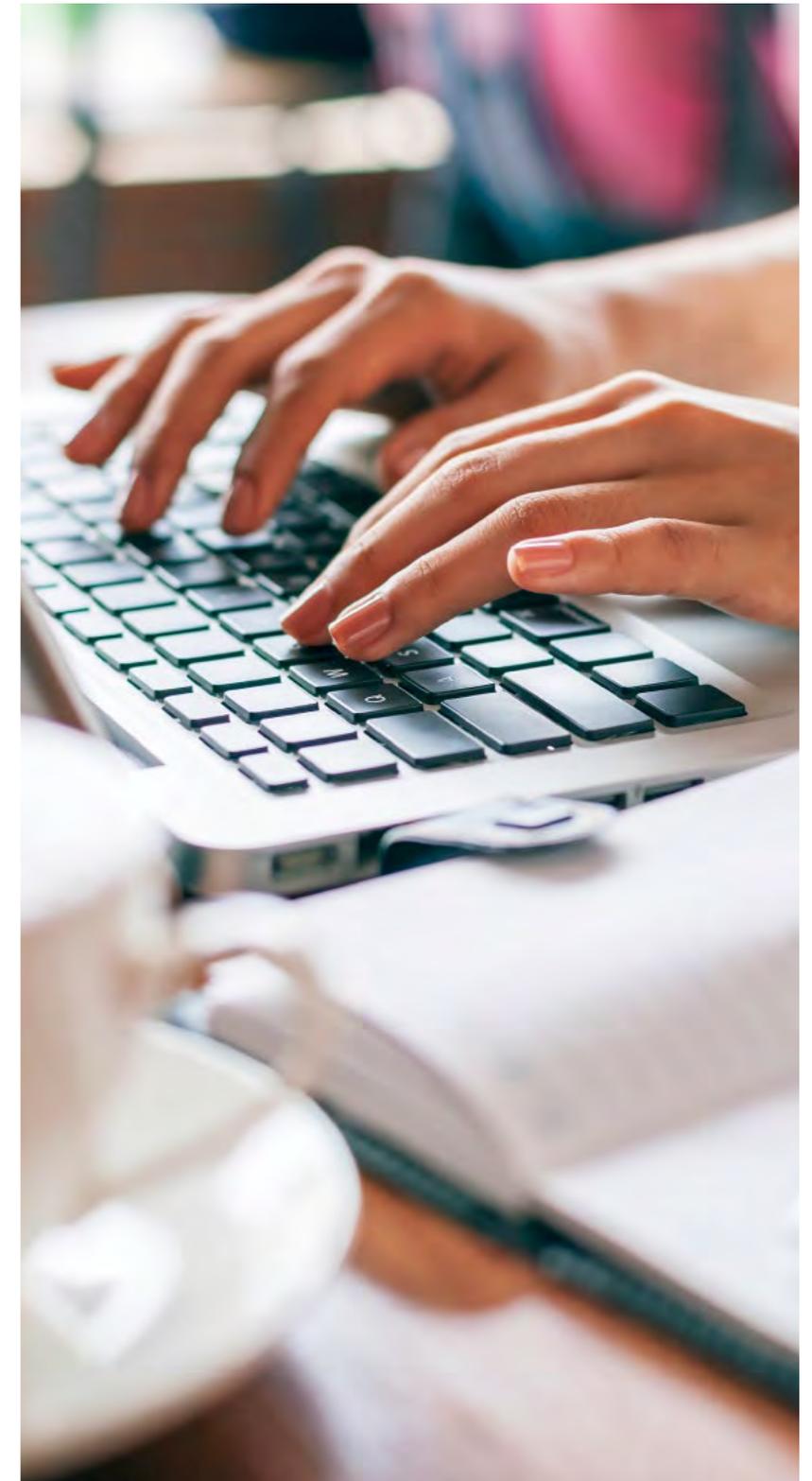


Tanto el Portal del Empleado como la intranet incorporan nuevas funcionalidades que contribuyen a mejorar nuestra comunicación y la gestión interna de los Recursos Humanos. La información fluye de una manera más dinámica y disminuye la carga administrativa/burocrática de este departamento.

A través de un expediente por empleado se pueden gestionar diferentes aspectos, aportando así dinamismo y funcionalidad a la comunicación diaria, bajo procedimientos que reflejan nuestro desempeño hacia la mejora de los procesos de trabajo y la óptima participación de la plantilla en la empresa.

Para fomentar la comunicación directa con el trabajador contamos con el denominado "buzón del empleado", un punto de escucha de aquellas opiniones, sugerencias y propuestas orientadas a la mejora. Desde Vincci Hoteles estamos siempre dispuestos a escuchar una opinión constructiva o una crítica razonable que contribuya a mejorar nuestra actividad diaria.

Con este punto de conexión se busca la optimización de nuestros procedimientos bajo los criterios de quienes consideramos que son la auténtica alma de nuestra empresa: nuestros empleados.



EVALUACIÓN DEL DESEMPEÑO



EL OBJETIVO ES CONOCER EL GRADO DE ADAPTACIÓN DE LOS NUEVOS EMPLEADOS A SU NUEVO PUESTO DE TRABAJO, A SUS COMPAÑEROS, A SU SUPERIOR JERÁRQUICO Y AL RESTO DE VARIABLES QUE COMPONEN EL DÍA A DÍA.

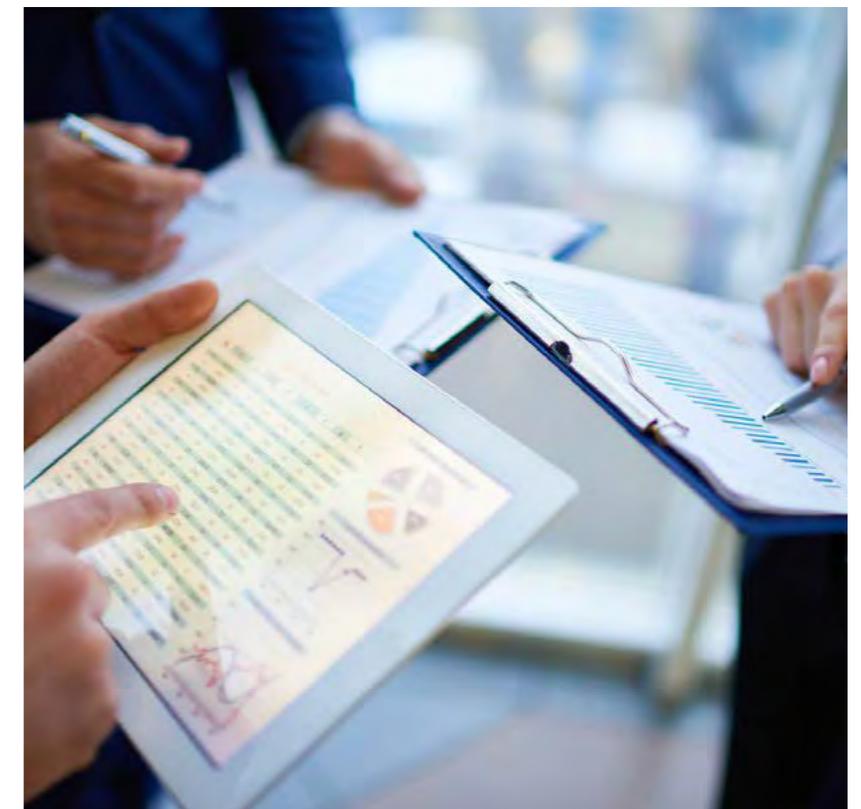
Uno de los puntos más destacados en la gestión de los Recursos Humanos de Vincci Hoteles es la evaluación del desempeño de nuestro equipo.

Dentro de las acciones que se llevan a cabo en esta área cabe destacar las evaluaciones del desempeño que se aplican a los nuevos empleados. Su objetivo es conocer el grado de adaptación a su nuevo puesto de trabajo, a sus compañeros, a su superior jerárquico y al resto de variables que componen el día a día de todas las personas que trabajamos en la Cadena.

Desde el departamento de Recursos Humanos se miden todos aquellos datos claves a la hora de entender el trabajo de los nuevos empleados, identificando qué competencias ha desarrollado cada persona desde su incorporación en nuestra organización, pero siempre

respetando la privacidad y garantizando el anonimato de las evaluaciones realizadas. Asimismo, también se analizan otra serie de aspectos relacionados con el ambiente de trabajo, las condiciones laborales, y el trato y la gestión del establecimiento desde el punto de vista de la Dirección del mismo.

Estos análisis constituyen una sólida base sobre la que tomar decisiones y una herramienta privilegiada para conocer aquellos puntos fuertes y débiles de los equipos de trabajo de cada hotel, facilitándonos la toma de medidas necesarias para mejorar o enfatizar los puntos fuertes del trabajo diario. Asimismo, son un apoyo imprescindible en los procesos de adaptación y acogida de todas las personas que comienzan su andadura en Vincci Hoteles.



VINCCI GO!

Vincci Go! es un programa de gestión del capital humano que fomenta la movilidad interna voluntaria y el progreso y superación de nuestros profesionales. Con esta herramienta evitamos posibles encasillamientos y potenciamos la motivación de aquellas personas interesadas en ocupar vacantes internas que puedan surgir.

El objetivo del programa es conseguir la mayor capacidad y competitividad de nuestros trabajadores mediante la oferta de oportunidades que permitan oxigenar y dar una salida razonable a quienes ansían un cambio. Vincci Go! aporta al empleado la posibilidad de seguir creciendo con el Grupo.



MOVILIDAD VERTICAL

El trabajador escoge aplicar a una vacante cuyas nuevas funciones no corresponden a su mismo grupo profesional.

ASCENDENTE

El empleado quiere aplicar a un puesto de categoría superior.



DESCENDENTE

El trabajador quiere aplicar a un puesto de categoría inferior.

MOVILIDAD HORIZONTAL

El trabajador aplica a una vacante cuyas nuevas funciones corresponden al mismo grupo profesional.



Aunque siempre ha existido, en mayor o menor medida, la rotación, nuestro objetivo no es cubrir cualquier vacante que pueda surgir, sino ofrecer una mejora profesional a nuestro personal antes de recurrir a fuentes de reclutamiento externo. La prioridad es conseguir que nuestros trabajadores miren siempre más alto y se favorezca una transmisión de conocimiento entre centros y/o departamentos.

Por otro lado, la movilidad interna enriquece el perfil del empleado sin ir ligada necesariamente a un ascenso o sin que nuestros empleados tengan que asumir mayores responsabilidades. Para que esto funcione, el punto de partida es la formación. Por tanto, 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 habilitada a tal efecto en la intranet.

GESTIÓN DE LA FORMACIÓN

FORMACIÓN

	2011	2012	2013	2014	2015
Horas impartidas	2091	2300	3242	5610	5309
Alumnos	625	405	1026	1614	1574
Temática de cursos	84	44	40	86	12

ESTAMOS INTERESADOS EN UN MODELO DE GESTIÓN DE PERSONAS QUE REFUERCE EL DESARROLLO DE CARRERAS PROFESIONALES E INCREMENTE 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. Cada año analizamos las necesidades formativas de nuestros empleados y ofrecemos formaciones troncales y específicas para cada área de desarrollo.

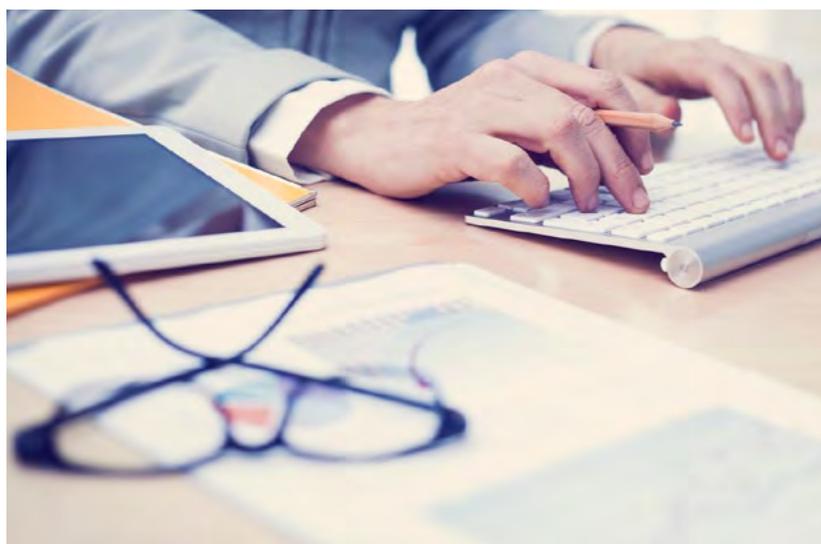
Apostamos por la calidad en el servicio a nuestros clientes y eso sólo se puede conseguir con una política de reciclaje continuo y la adquisición de nuevas habilidades por parte de nuestros empleados. Una formación continua interna y externa, tanto técnica como específica para un determinado puesto de trabajo, así como transversal o apta para la plantilla de la organización en general.

En Vincci Hoteles entendemos la formación como una herramienta estratégica para mantener un nivel alto de competitividad en el mercado y 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.

En esta línea, cada empleado que lo requiera puede solicitar la formación que precise o que considere conveniente para su puesto. Estas peticiones se valoran concienzudamente por parte del departamento de Recursos Humanos con el fin de ofrecer al trabajador la mejor alternativa.

En 2015 ha disminuido en un 5.4% el número de horas impartidas de formación. Como consecuencia, también lo ha hecho el número de alumnos en un 2.5%.

Durante este año, las diferentes temáticas de los cursos han disminuido, pero sin dejar de lado cuestiones prioritarias como la manipulación de alimentos y la legionella, la Prevención de Riesgos Laborales o la Ley Orgánica de Protección de Datos.



PORTAL PROPIO DE FORMACIÓN ONLINE

Desde 2013 contamos con una plataforma propia de formación online, una herramienta e-learning que consideramos realmente útil para nuestra empresa. Este medio electrónico para el aprendizaje a distancia ofrece autonomía a nuestro equipo a la hora de formarse, así como flexibilidad en los horarios de aprendizaje, lo que resulta una ventaja en una actividad que, por su propia naturaleza, muchas veces se desarrolla a través de turnos. Estas son las principales ventajas de la formación online:

FLEXIBLE

24 horas del día, los 7 días de la semana

FÁCIL ACCESO

en cualquier lugar y en cualquier momento

COMPATIBLE

con el trabajo y el ocio

CÓMODA

elimina las barreras espaciales y temporales

ACTUALIZACIÓN INMEDIATA

de los contenidos en correspondencia con las novedades que se dan en las temáticas

PERSONALIZA LA FORMACIÓN

por perfil de alumno, pudiendo hacerse un seguimiento de su progreso y reuniones virtuales

SIN LÍMITES GEOGRÁFICOS

podemos crear foros de discusión para el intercambio de ideas y prácticas, enriqueciendo el proceso de aprendizaje entre los diferentes centros

EL PROGRAMA DE PRÁCTICAS

La atracción del talento cualificado debe realizarse desde los comienzos de la vida profesional. Para conseguirlo establecemos diferentes canales de colaboración y mantenemos convenios con distintos centros universitarios y escuelas, facilitando a los jóvenes recién titulados su inserción en el mercado laboral y completando su formación mediante la formación en prácticas.

En 2015 hubo un total de 246 personas que se acogieron a esta modalidad formativa, de las cuales un 98% estuvo en nuestros hoteles, ubicados en diferentes departamentos.



El de recepción fue el que más alumnos en prácticas consignó, seguido de los departamentos de cocinas y pisos. Tan solo un 2% ha completado sus prácticas en nuestras oficinas centrales, siendo el departamento de Recursos Humanos el que más alumnos ha albergado.

El programa de prácticas es una de nuestras mayores apuestas y una de las principales fuentes de reclutamiento de personal de la compañía. Está destinado a estudiantes que tienen el objetivo de ir creciendo dentro de nuestra organización y que apuestan por nuestra entidad como camino hacia el éxito profesional.

Consideramos que los jóvenes talentos son el futuro de la organización y la garantía más absoluta de nuestra eficacia como entidad. Las personas que se incorporan a nuestra organización a partir de esta modalidad formativa tienen la oportunidad de participar en los procesos de evaluación y selección para cubrir las vacantes disponibles una vez finalice el periodo de prácticas.

En Vincci Hoteles apostamos por los valores internos y por empleados que han crecido con la empresa y comprendido nuestra filosofía desde el comienzo de su vida profesional. Creemos en aquellos jóvenes que, con ganas y optimismo y tras años de estudio, están preparados para trasladar sus conocimientos a la vida profesional y al mundo de la empresa.

VIVIR LA EXPERIENCIA VINCCI

Las escuelas y centros universitarios con los que tenemos firmados convenios de colaboración son los siguientes:

Nombre de la Escuela / Universidad	Nº de alumnos
AFILCA	1
CENTRO ÁGORA	3
ARANDA FORMACIÓN	3
ARCADES DEL CID	2
ASOCIACIÓN ALANNA	3
ASOCIACIÓN ARRABAL	5
ASOCIACIÓN MÁLAGA ACOGE	1
CENTRO AYUNTAMIENTO DE ADEJE	3
BANCOSOL ALIMENTOS	3
CEAC (PLANETA DE ANGOSTINI)	0
CEHAT	2
CENTRO DE ENSEÑANZA ALMOLIER	1
CENTRO EDUCATIVO ALTAVIANA	1
CENTRO EDUCATIVO FUENLLANA	3
CENTRO FORMACIÓN TALENTO	8
CENTRO DE FORMACIÓN OCUPACIONAL MARBELLA	7
CENTRO INTEGRAT MISLATA	7
CENTRO UNIVERSITARIO VILLANUEVA	1
COLEGIO ALEMAN JUAN HOFFMANN	2
EFUTURO	1
ESCUELA DE TURISMO COSTA SOL	3
ESCUELA DE TURISMO IRIARTE	1
EUROPEAN QUALITY FORMACIÓN	1
EXITAE	1
FORMACIÓN TIMES SQUARE COLLEGE	1

Nombre de la Escuela / Universidad	Nº de alumnos
FUNDACIÓN FLORIDA	2
FUNDACIÓN TRINIJOVEN	3
IES CÁNOVAS DEL CASTILLO	3
IES CIUDAD DE LEÓN	2
IES FORMATIC BARCELONA	1
IES ISIDRO DE ARANCEGUI Y CARMONA	2
IES JACARANDA	7
IES LA ATALAYA	1
IES M ^a ZAMBRANO	1
IES SAN FERNANDO	1
IES SAN MARCOS	4
IES VIRGEN DE LAS NIEVES	2
IMPULSA IDEA	5
MAUDE STUDIO	1
MILTON ABBEY SCHOOL	1
PROGRAMA ADECUA	4
TAES	4
THE OSTELEA BARCELONA	0
UNIVERSIDAD AUTÓNOMA DEL ESTADO DE MÉXICO	1
UNIVERSIDAD CATÓLICA DE MURCIA	1
SAINT LOUIS UNIVERSITY	1
SPANIS WORK EXCHANGE	7
UNIVERSIDAD DE VIGO	1
UNIVERSIDAD INTERNACIONAL DE LA RIOJA	0
UNIVERSITÉ CHARLES DE GAULLE	1

PREVENCIÓN DE RIESGOS LABORALES



DÍA A DÍA NOS ESFORZAMOS EN GARANTIZAR QUE LAS CONDICIONES DE TRABAJO SEAN LAS MÁS ADECUADAS EN TODO MOMENTO, ADOPTANDO LAS MEDIDAS CORRECTORAS OPORTUNAS EN CASO DE SER NECESARIO.

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. Día a día nos esforzamos en garantizar que las condiciones de trabajo sean las más adecuadas en todo momento, adoptando las medidas correctoras oportunas en caso de ser necesario.

Estamos en un estado de continua alerta para reducir al mínimo los riesgos laborales y nos interesamos por la salud de nuestros empleados cuando se encuentran de baja por enfermedad o accidente común. Asimismo, y a través de nuestras colaboraciones, ofrecemos la posibilidad de adelantar aquellas pruebas necesarias para diagnosticar una lesión o enfermedad, y acortar así el tiempo de convalecencia.



POLÍTICA CORPORATIVA EN MATERIA DE SEGURIDAD Y SALUD

La política en materia de seguridad y salud establecida en Vincci Hoteles no es solo una declaración de principios, sino que representa el compromiso de la Dirección con la mejora continua en seguridad en todos los centros de la empresa, desde la central a los hoteles pertenecientes a la Cadena. Se establece así un protocolo de actuación, al tiempo que se definen los roles de cada departamento y trabajador en materias de prevención.

Las directrices de esta política han tenido una amplia difusión en todos los centros, con el fin de asegurar que todos los empleados la conocen, entienden, participan y aplican. Asimismo, está a disposición de cualquier trabajador que la solicite.

Su objetivo primordial es minimizar los riesgos de todo tipo, tanto los asociados a personas como a las instalaciones. Para ello se adoptan las medidas que permiten crear un sistema de gestión capaz de garantizar la salud y la seguridad de todos y cada uno de los trabajadores dentro de las actividades de la empresa, estableciéndose las pautas para cumplir satisfactoriamente con el marco legal vigente.

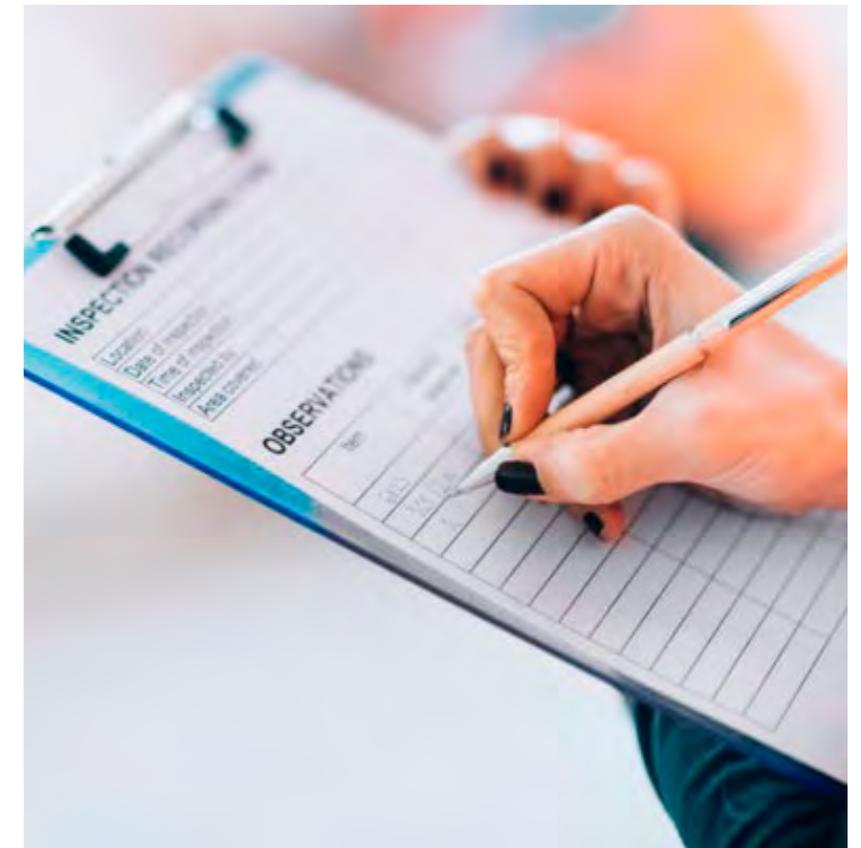
SE ADOPTAN MEDIDAS QUE PERMITEN CREAR UN SISTEMA DE GESTIÓN CAPAZ DE GARANTIZAR LA SALUD Y LA SEGURIDAD DE TODOS Y CADA UNO DE LOS TRABAJADORES.

Vincci Hoteles gestiona la prevención de los riesgos laborales como un modelo de prevención integrada. Su actuación debe regirse con arreglo a las siguientes directrices:

- » Evitar los riesgos
- » Evaluar los riesgos que no hayan podido evitarse.
- » Formar a todos los trabajadores en materia preventiva mediante una formación inicial y otra continua.
- » Combatir los riesgos en el origen de los mismos.
- » Adaptar el trabajo a la persona, atendiendo a las condiciones psicofísicas de ésta.
- » Tener en cuenta la evolución de la técnica.
- » Sustituir lo peligroso por aquello que entrañe poco o ningún peligro.
- » Adoptar medidas que antepongan la protección colectiva a la individual.
- » Dar la información y la formación necesaria y suficiente a todos los trabajadores mediante un plan de capacitación.

PLAN DE PREVENCIÓN DE RIESGOS LABORALES

El Plan de Prevención de Riesgos Laborales es la base en la que se articula toda la acción preventiva de la Cadena. Dicho documento fomenta la auténtica cultura preventiva, integrada en todos los niveles jerárquicos mediante el desarrollo de principios y objetivos.



SERVICIO DE PREVENCIÓN MANCOMUNADO

En el documento de Servicio de Prevención Mancomunado se refleja la modalidad preventiva elegida por la empresa y aceptada por los comités de Seguridad y Salud.

RESPONSABILIDAD AMBIENTAL

- 73 TURISMO SOSTENIBLE
- 74 LA SOSTENIBILIDAD EN EL SECTOR HOTELERO
- 75 POLÍTICA DE CALIDAD Y MEDIO AMBIENTE
- 76 CÁLCULO DE LA HUELLA DE CARBONO
- 77 MANUAL DE BUENAS PRÁCTICAS AMBIENTALES
- 78 GUÍA MEDIOAMBIENTAL PARA PROVEEDORES Y SUBCONTRATAS
- 79 PRODUCTOS BIODEGRADABLES DE LIMPIEZA

80	CLORADORES SALINOS EN NUESTRAS PISCINAS
81	ENERGÍAS RENOVABLES
82	ASPECTOS AMBIENTALES
88	MOVILIDAD SOSTENIBLE
89	REVISIÓN DEL CUMPLIMIENTO DE LA LEGISLACIÓN
90	OBJETIVOS MEDIOAMBIENTALES



NUESTRO RETO ES LOGRAR UN EQUILIBRIO ENTRE NUESTROS PRODUCTOS, SERVICIOS Y PROCESOS, TENIENDO SIEMPRE EN CUENTA LA CONSERVACIÓN DEL MEDIO AMBIENTE.

Nos preocupa la protección del medio ambiente y consideramos que es la clave para lograr un desarrollo sostenible que permita garantizar a las generaciones futuras los recursos que hoy disponemos. Se trata de una tarea de toda la sociedad donde las empresas jugamos un papel fundamental.

Para garantizar nuestro compromiso hemos implantado un Sistema de Gestión Ambiental, según la norma internacional ISO 14001, con el que logramos la eficiencia de nuestra gestión y mitigamos los riesgos de impacto ambiental de nuestra actividad.

Nuestro reto es lograr un equilibrio entre nuestros productos, servicios y procesos, teniendo siempre en cuenta la conservación del medio ambiente. En definitiva, hacer más con menos.

TURISMO SOSTENIBLE

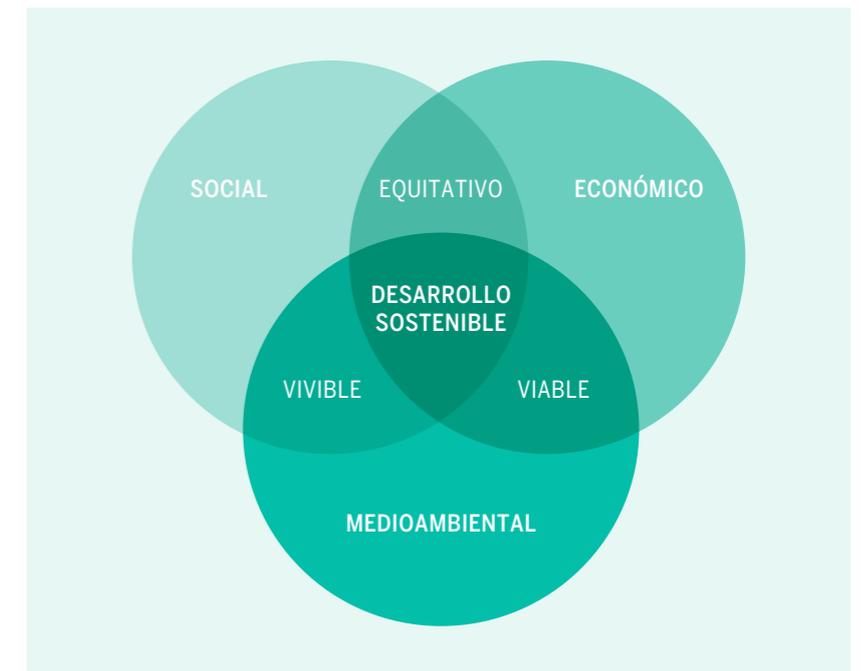


El turismo sostenible es una forma de turismo que sigue los principios básicos de sostenibilidad, teniendo en cuenta un uso adecuado de los recursos naturales, el respeto por la diversidad socio-cultural y la consecución de unas prácticas empresariales adecuadas. Por tanto, este tipo de turismo es una industria comprometida con un bajo impacto sobre el medio ambiente y la cultura local, al tiempo que contribuye a generar ingresos y empleo para la población local.

La Organización Mundial del Turismo (OTM) define el turismo sostenible como aquel que "tiene plenamente en cuenta las repercusiones actuales y futuras, económicas, sociales y medioambientales para satisfacer las necesidades de los visitantes, de la industria, del entorno y de las comunidades anfitrionas". Según la OTM, estos son sus rasgos diferenciadores:

- » Los recursos naturales y culturales se conservan para su uso continuado en el futuro, al tiempo que reportan beneficios.
- » El desarrollo turístico se planifica y gestiona de forma que no cause serios problemas ambientales o socioculturales.
- » La calidad ambiental se mantiene y mejora.
- » Se procura mantener un elevado nivel de satisfacción de los visitantes, al tiempo que el destino retiene su prestigio y potencial comercial.
- » Los beneficios del turismo se reparten ampliamente entre toda la sociedad.

Esta filosofía consigue que el turismo sostenible se convierta en una herramienta estratégica en el desarrollo económico y nacional. En este sentido, la UNESCO, señala que "el desarrollo del turismo sostenible debe ser ecológicamente sostenible a largo plazo, económicamente viable, así como éticamente y socialmente equitativo".

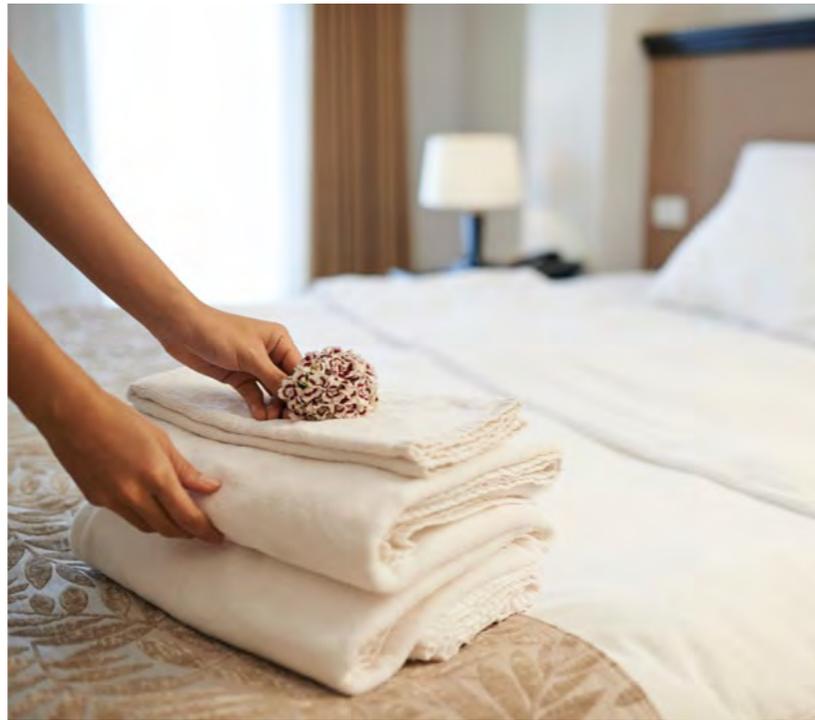


ECONÓMICAMENTE VIABLE, SOCIALMENTE BENEFICIOSO Y AMBIENTALMENTE RESPONSABLE.

Un turismo sostenible es un proceso continuo que requiere de un seguimiento constante de sus incidencias, lo que permite incluir las medidas preventivas o correctivas que resulten necesarias.

La sostenibilidad es un término muy amplio que implica a todos los actores de una sociedad, pero la Responsabilidad Social Corporativa es la manera en que una empresa puede contribuir específicamente a dicha sostenibilidad. En este sentido, cuando nos podemos comparar con otras compañías, nos sentimos automáticamente motivados a mejorar. La responsabilidad corporativa es un factor de diferenciación que anima en la carrera de la mejora.

LA SOSTENIBILIDAD EN EL SECTOR HOTELERO



DEBEMOS ASEGURARNOS DE QUE LOS IMPACTOS DERIVADOS DE NUESTRA ACTIVIDAD SEAN POSITIVOS PARA LA SOCIEDAD Y EL MEDIO AMBIENTE, LO QUE SE CONSIGUE A TRAVÉS DE UN COMPORTAMIENTO ÉTICO Y TRANSPARENTE.

El sector del turismo continúa dando beneficios a pesar de la crisis. Para mantener su éxito a largo plazo dependemos del uso sostenible de los recursos sobre los que se construye la oferta: naturaleza no esquilada, lugares de interés cultural, tradiciones vivas...

Actualmente están en auge nuevas formas de turismo relacionadas con la naturaleza y la vida salvaje, e incluso los viajes más tradicionales incluyen nuevos programas relacionados con las culturas locales. El consumidor cuenta con una motivación y una conducta cada vez más selectiva a la hora de elegir el destino, prestando una mayor atención a la calidad de la experiencia por vivir y desarrollando una sensibilidad especial por el medio ambiente, la población local y su cultura tradicional.

La sostenibilidad tiene un papel fundamental en la evolución empresarial. Las empresas debemos asegurarnos de que los impactos derivados de nuestra actividad sean positivos para la sociedad y el medio ambiente, lo que se consigue a través de un comportamiento ético y transparente que contribuya al bienestar común, valorando y tomando en cuenta nuestro entorno a la hora de tomar decisiones.

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, lo que se traduce en la generalización de los sistemas de gestión ambiental, el etiquetado ecológico y los premios ambientales.

Desde sus comienzos, Vincci Hoteles se ha planteado una serie de compromisos relacionados con el respeto por el entorno social y medioambiental, priorizando el desarrollo de acciones que ayuden a cuidar los lugares en los que se encuentran nuestros alojamientos.

Gracias a nuestro empeño durante todos estos años, en diciembre de 2015 nuestro presidente, **D. Rufino Calero, recibió de manos del presidente del Gobierno la medalla al mérito turístico en la categoría de Sostenibilidad y Calidad**, reconociéndose así su aportación al turismo español en materia medioambiental.

POLÍTICA DE CALIDAD Y MEDIO AMBIENTE

Como elemento estructural de nuestro Sistema de Gestión Ambiental, nuestra Política de Calidad y Medio Ambiente es un elemento clave para su desarrollo. Revisada en marzo de 2012 y con previsión de realizar una nueva versión para el próximo año, es aprobada desde la Dirección General y dada a conocer al personal de la organización y nuestros colaboradores.

Nuestra Política de Calidad y Medio Ambiente es la declaración pública donde establecemos nuestro compromiso con la mejora continua y la prevención de la contaminación, extendiéndose al cumplimiento de la legislación y reglamentación ambiental vigente. Nace a partir de nuestros valores empresariales y del compromiso que asumimos con el desarrollo sostenible en su triple sentido: económico, social y medioambiental.

ESTABLECEMOS NUESTRO COMPROMISO CON LA MEJORA CONTINUA Y LA PREVENCIÓN DE LA CONTAMINACIÓN.

Asimismo, constituye la base para implantar y mantener nuestro Sistema de Gestión Ambiental, aplicable a todas las actividades y en todos los centros de trabajo de Vincci Hoteles.

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

- » Integración de la gestión de calidad y medio ambiente en cada uno de nuestros hoteles.
- » Identificación y cumplimiento de las reglamentaciones legales de ámbito local, autonómico, estatal y comunitario aplicables, así como otros requisitos que nuestra organización suscriba.
- » Prevención, en la medida de nuestras posibilidades, de la contaminación, así como el ahorro de recursos energéticos y naturales, la reducción y gestión de los residuos, y el respeto y protección de nuestro entorno, cultural y social.
- » Favorecer la comunicación activa al considerar la cercanía con el cliente como un elemento clave en nuestra filosofía empresarial. El conocimiento requiere acercamiento, y Vincci Hoteles cree en los nombres propios y, sobre todo, en las personas.

Para todo ello nos comprometemos a:

- » Cumplir y superar las exigencias y preferencias de nuestros clientes con un servicio exquisito y personalizado, acorde a 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, bajo el convencimiento de que el capital humano es la clave del éxito.
- » Contar en cada uno de nuestros hoteles con los avances tecnológicos más actualizados, así como mantener nuestras instalaciones en perfecto estado, revisándolas y renovándolas para facilitar la actividad del cliente y ofrecerle un inmejorable confort.
- » 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 y respetuosos con el medio ambiente.
- » Establecer periódicamente objetivos y metas para promover y asegurar la mejora continua de nuestro comportamiento medioambiental.

CÁLCULO DE LA HUELLA DE CARBONO



CON LA MEDICIÓN DE LA HUELLA DE CARBONO SE PUEDEN DEFINIR MEJOR LOS OBJETIVOS DEL GRUPO Y CONCRETAR POLÍTICAS DE REDUCCIÓN DE EMISIONES MÁS EFECTIVAS E INICIATIVAS DE AHORRO MÁS EFICACES.

TOTAL HUELLA DE CARBONO/PERNOCTACIÓN (kg CO₂)

Vincci Tenerife Golf ****	6,88
Vincci Selección La Plantación del Sur *****	18,00
Vincci Selección Buenavista Golf & Spa *****	22,36

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

En el año 2013, y por primera vez en nuestra compañía, se realizó el cálculo de huella de carbono en Tenerife empleando el sistema de Hotel Carbon Measurement Initiative (HCMI), creado por World Travel Tourism Council (W TTC) e International Tourism Partnership (ITP), y basado en los GHG Protocol Standards.

La metodología utilizada 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. Todo ello ofrece como resultado una metodología común que mejora la comunicación en nuestro sector, permite comparar resultados entre las diferentes empresas hoteleras y garantiza la transparencia en la información, tanto para los clientes como para nuestros competidores.

Dado el éxito de esta iniciativa, y siendo la medición de la huella de carbono uno de nuestros principales retos, Vincci Hoteles apuesta por esta moderna metodología.

Durante el año 2016 impulsaremos el cálculo de la huella de carbono de cada uno de nuestros hoteles, con el fin de estandarizar y comparar el desempeño por localización geográfica. Asimismo, con la medición de la huella de carbono se pueden definir mejor los objetivos del Grupo y concretar políticas de reducción de emisiones más efectivas e iniciativas de ahorro más eficaces.



MANUAL DE BUENAS PRÁCTICAS AMBIENTALES



El manual está estructurado por departamentos, con recomendaciones prácticas y concretas a aplicar en cada uno de ellos.

Contamos con un Manual de Buenas Prácticas Ambientales que tiene como fin facilitar información y formación a los empleados, dado que consideramos que su implicación diaria es fundamental en el cumplimiento de nuestras metas medioambientales. El objetivo de este manual es lograr reducir el impacto ambiental a través de cambios en la organización de los procesos y las actividades, es decir, a través de la implantación de buenas prácticas.

Estas buenas prácticas son útiles tanto por su simplicidad y bajo coste, como por los rápidos y sorprendentes resultados que ofrecen. Al necesitar una baja inversión, su rentabilidad es alta, pero requieren, sobre todo, de un cambio en la actitud de los equipos y en la organización de las operaciones. En líneas generales, estos son los objetivos que persiguen:

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, los ruidos y los 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.

Anticipación a las demandas del mercado.

Formación de los trabajadores en materia medioambiental, 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.



MANTENIMIENTO



JARDINERÍA Y PISCINAS



COCINA Y RESTAURANTE



COMPRAS



PISOS



RECEPCIÓN Y ADMINISTRACIÓN



GESTIÓN DE RESIDUOS



VERTIDOS



EMISIONES ATMOSFÉRICAS



RUIDOS



AGUA



ENERGÍA

GUÍA MEDIOAMBIENTAL PARA PROVEEDORES Y SUBCONTRATAS



Vincci Hoteles ha elaborado una guía dirigida a los proveedores y subcontratistas que consideramos ambientalmente relevantes para nuestro sistema de gestión, teniendo en cuenta el impacto que los productos o servicios que nos suministran pueden tener en el entorno.

Consideramos proveedores ambientalmente relevantes a aquellos cuyo producto o servicio pueda tener una incidencia significativa en el medio ambiente, con especial relevancia los siguientes:

- » **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.**



PRODUCTOS BIODEGRADABLES DE LIMPIEZA



LOS PRODUCTOS EN FORMATO CONCENTRADO DISMINUYEN LA CANTIDAD DE ENVASES Y RESIDUOS GENERADOS, ADEMÁS REDUCEN LAS EMISIONES DE CO₂ EN SU TRANSPORTE.

Más allá del slogan comercial y la etiqueta verde, en Vincci Hoteles trabajamos con productos de limpieza biodegradable, menos compleja y fácilmente asimilable.

En consonancia con los contenidos de las 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 y se reintegren a la naturaleza sin contaminar el medio ambiente, descomponiéndose por acción biológica. Una solución segura y saludable que, además, genera menos envases contaminados, pudiéndose segregar con los envases comunes.

Por otra parte, los productos en formato concentrado disminuyen la cantidad de envases y residuos generados. Además, nos ayudan a optimizar el espacio en nuestros almacenes y reducir las emisiones de CO₂ en su transporte.

También contamos con un sistema de dosificación que nos permite, simplemente pulsando un botón, conseguir la proporción deseada de producto. De esta manera, evitamos al usuario todo contacto químico a través de un manejo seguro y sin riesgos del producto.



CLORADORES SALINOS EN NUESTRAS PISCINAS

Nuestras piscinas cuentan con cloradores salinos. El agua ligeramente salada pasa por unas láminas de titanio o electrodos, convirtiendo el cloruro sódico (la sal) en hipoclorito sódico, un desinfectante activo que destruye algas, bacterias y hongos. Posteriormente, este desinfectante se reconvierte en sal, volviendo de esta forma a renovarse el ciclo sin que se produzcan pérdidas de este elemento natural.



Esta técnica tiene las siguientes ventajas competitivas:

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, y 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.

SEGURA

Evita los riesgos de una intoxicación por una inadecuada utilización de productos químicos, que no son utilizados salvo en las aguas duras, donde se usan aminoradores de pH. La única materia prima utilizada es la sal, lo que elimina el riesgo de incendio o explosión.

RESPETUOSA

Utiliza dos elementos naturales, el agua y la sal, que no son contaminantes y, en cambio, son respetuosos con el medio ambiente. Después de la descomposición de la sal a través de la electrólisis para la desinfección del agua en el vaso de la piscina, los elementos generados (oxígeno e hipoclorito) vuelven a recombinarse, reconvirtiéndose nuevamente en sal y agua, y así sucesivamente, reciclandose permanentemente en el circuito cerrado.

OPTIMIZADA

Su consumo equivale a una bombilla de bajo consumo y no requiere vaciar la piscina. El agua puede mantenerse sin necesidad de ser cambiada, excepto por las renovaciones habituales de uso o evaporación, entre otras circunstancias.

ENERGÍAS RENOVABLES

SUSTITUCIÓN DE COMBUSTIBLES FÓSILES POR ENERGÍAS RENOVABLES Y TECNOLOGÍAS CON BAJAS EMISIONES DE CARBONO

CALDERAS MÁS EFICIENTES Y PLACAS SOLARES

El sector energético es responsable de dos tercios de las emisiones de gases de efecto invernadero. Por tanto, incrementar la energía proveniente de fuentes renovables reduce los riesgos del aumento y volatilidad en el precio de los combustibles fósiles, además de tener beneficios de mitigación. De acuerdo a los datos proporcionados por nuestro proveedor, el origen de la producción de energía eléctrica que consumimos en Vincci Hoteles es mayoritariamente renovable.

Nuestro país, por su privilegiada situación y climatología, es un entorno perfecto para aprovechar la energía solar como fuente de energía, ya que es gratuita, limpia e inagotable.

Por esta razón invertimos en fuentes de energía limpia y con mejoras en la eficiencia, e instalamos placas solares en nuestros hoteles, una alternativa altamente efectiva frente a los combustibles fósiles.

Por otro lado, las calderas de gasoil que todavía permanecían en algunos de nuestros hoteles se han cambiado a propano. El gas propano es un gas licuado del petróleo (GLP), igual que el gas butano. Se trata de un gas incoloro, inodoro e inerte a temperatura ambiente, que se encuentra en yacimientos petrolíferos y también en bolsas de gas natural. El cambio de las calderas de gasoil por propano aumenta el ahorro y la eficiencia en las instalaciones, ya que si comparamos la eficiencia de ambos elementos comprobamos que el gas propano es un 30% más eficiente que el gasóleo como combustible para calefacción.



Las calderas con funcionamiento a base de gasoil producen mayores olores y gases contaminantes. También dejan restos tras la combustión que hay que limpiar cada cierto tiempo para su buen mantenimiento. Por tanto, nuestras calderas de propano son más eficientes, tienen un consumo menor que las de gasóleo y han introducido importantes mejoras en cuanto a limpieza y emisión de humos.

Además, a las calderas de propano se les estima una mayor vida útil y un menor tamaño para la misma capacidad, emitiendo un 70% menos de gases contaminantes como dióxido de carbono (CO₂) y óxido de nitrógeno (NO_x). También cuentan con la ventaja de que son capaces de reutilizar parte de los gases emitidos, lo que implica mayor eficacia y eficiencia.

ASPECTOS AMBIENTALES



D. Manuel Escote

Coordinador de Calidad y Medio Ambiente del Hotel Vincci La Rábida 4*

«Las medidas y directrices adoptadas por la compañía van por el camino correcto.»

Nuestra política establece un claro compromiso con las directrices que debemos tomar, no sólo la plantilla que forma el grupo, nuestros proveedores y contratistas, sino también tratando de inculcar todo ello a nuestros clientes. Hemos adoptado un comportamiento eco-responsable, en constante evolución y que paulatinamente se lo estamos haciendo llegar a nuestros huéspedes, haciéndonos partícipes de nuestro compromiso con el medio ambiente»



CONTROL, CONCIENCIACIÓN, MINIMIZACIÓN

Los responsables de Calidad y Medio Ambiente, conjuntamente con la Dirección de los hoteles, analizan los aspectos derivados de las actividades diarias desarrolladas en cada hotel sobre las que se tiene un control total (aspectos directos) o, al menos, influencia en su gestión (aspectos indirectos). Estos aspectos pueden darse en condiciones normales (situación habitual) o anormales (situación imprevista y puntual). Asimismo, se controlan aquellos aspectos derivados de situaciones de emergencia (potenciales o de emergencia).

Una vez identificados y evaluados los aspectos ambientales, se determinan aquellos que tienen o pueden tener un impacto ambiental significativo. No obstante, los que son considerados con una baja significancia son igualmente atendidos, estableciéndose objetivos y metas para todos ellos.

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

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

Igualmente, disponemos de fichas de emergencia en las que se explica cómo proceder en el caso de que ocurran:

- » Incendios
- » Explosiones de gas
- » Inundaciones
- » Derrames de productos químicos
- » Emisiones de gases de efecto invernadero (R22)
- » Derrames de combustible

Consideramos fundamental establecer y mantener procedimientos para identificar y responder a accidentes y situaciones de emergencia, así como para prevenir o reducir los impactos medioambientales que de ellos pudieran derivarse.

ACEITE COMESTIBLE



En Vincci Hoteles disponemos de un gestor autorizado para reciclar nuestro aceite alimentario, transformándolo en biodiésel, una materia prima alternativa a los combustibles fósiles.

Para cumplir con las normas de Sanidad es necesario realizar el cambio de aceite diariamente, como consecuencia de su rápido deterioro. Al implantar esta práctica evitamos la contaminación, el atasco de cañerías, la propagación de plagas y los malos olores de su descomposición. Asimismo, facilitamos el trabajo de las depuradoras de aguas residuales.

Para conseguir un dato más aproximado en relación a nuestro desempeño en el reciclaje de este tipo de residuo cruzamos los datos con el aceite comprado (alto oleico, girasol, grasa vegetal y girasol alto oleico) por establecimiento (*).

Intentamos conseguir el reciclaje del 65-70% del aceite comprado en todos nuestros hoteles. Año tras año vamos incrementando el porcentaje y durante este 2015 hemos logrado un aumento de casi un 30% en el reciclaje de este residuo.

Para lograrlo es fundamental el papel del personal de cocina, por lo que incorporamos como objetivo la preparación de material para su sensibilización y formación.

	2012	2013	2014	2015
kg de aceite reciclado	9.962	11.644	9.227	7.924
% respecto al aceite comprado	62.84%	53.64%	20.67%	59%

(*) Los establecimientos incluidos en este cálculo son los siguientes: Vincci Marítimo, Vincci BIT, Vincci Baixa, Vincci Selección Estrella del Mar, Vincci Palace, Vincci Lys, Vincci Selección La Plantación del Sur, Vincci Selección Buenavista Golf & Spa, Vincci Tenerife Golf, Vincci Costa Golf, Vincci La Rábida, Vincci Frontaura, Vincci Málaga, Vincci Selección Posada del Patio, Vincci SoMa, Vincci Vía 66, Vincci Soho, Vincci Centrum, Vincci Capitol, Vincci Selección Rumaykiyya, Vincci Puertochico, Vincci Albayzín, Vincci Gala, Vincci Porto, Vincci Mercat y Vincci Libertad.

EMISIONES



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

Las emisiones producidas por las calderas son altamente contaminantes por lo que, para lograr una correcta gestión de dichas emisiones, se deben realizar labores de mantenimiento. Una caldera mal ajustada puede generar un sobreconsumo del 15%.

Asimismo, la revisión de los equipos de aire acondicionado y refrigeración (cámaras frigoríficas, neveras...) evitan emisiones a la atmósfera de los gases CFC (gases refrigerantes), cuya liberación destruye la capa de ozono.

RUIDO

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

VERTIDOS

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

Los hoteles de mayor tamaño tienen instalados decantadores/separadores de grasas. Este equipamiento consiste en un recipiente estanco que recibe las aguas grises generadas, separando los elementos por decantación. De esta forma se segregan los sólidos más pesados, las grasas y los detergentes, pudiendo eliminarlos por separado y evitando su salida a la red común de alcantarillado.

PAPEL

En Vincci Hoteles fomentamos la reducción en la compra de papel y para ello promovemos a nivel interno una disminución del consumo del mismo en las comunicaciones, lo que se logra a través de la implantación de sistemas de comunicación online que evita la impresión de facturas, cartas y notificaciones diversas. Un ejemplo de ello es la gestión de las nóminas a través de un sistema de buzón virtual ubicado en el Portal del Empleado, donde cualquier trabajador puede encontrar esta información de una manera intuitiva. Esta sencilla medida se traduce en un considerable ahorro de papel.

Otro medio para disminuir el consumo de papel es la facturación electrónica, lo que ha supuesto la digitalización de la información a través del software de gestión PMS, permitiendo una mayor eficiencia en la interconexión con nuestros clientes y proveedores. Este procedimiento agiliza también la gestión de los procesos de compras, administración y facturación (estadísticas, gestión de existencias, sistemas de conciliación de facturas y soporte integrado de múltiples tipos de transacción, entre otras cuestiones).

Desde su implantación en 2011, el procedimiento de la facturación electrónica cumple dos funciones: por un lado el ahorro de consumo de papel y por otro la mejora de los procesos, ya que simplifica las tareas, y facilita el control interno y el ahorro espacio para archivo, además de reducir costes financieros.

NÚMERO DE FACTURAS ELECTRÓNICAS

2011	2012	2013	2014	2015 (*)
34.928	45.502	54.785	91.146	46.267
	+ 21,6%	+ 22,4%	+ 39,98%	-49,2% (**)

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

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

RESIDUOS PELIGROSOS Y NO PELIGROSOS



La Comisión Europea ha establecido como objetivo aumentar el reciclado y la reutilización de residuos urbanos hasta el 70% en 2030, así como reducir la generación de residuos de alimentos en un 30% en 2025.

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

En Vincci Hoteles gestionamos de manera responsable nuestros residuos, por lo que disponemos de contratos con empresas autorizadas como recogida municipal, lo que nos permite optimizar el proceso y aseguramos la idoneidad del gestor mediante la centralización de los contratos.

Consideramos prioritaria la correcta segregación de los residuos para un reciclaje óptimo. Por este motivo, trabajamos incansablemente en la concienciación de todos los empleados que tienen la responsabilidad de su manipulación a través de carteles en los cuartos de residuos y la elaboración de buenas prácticas específicas para este fin. La aptitud y la actitud del factor humano son la clave del éxito.

RESIDUOS NO PELIGROSOS

El siguiente cuadro muestra la generación de Residuos No Peligrosos en Vincci Hoteles:

(*) Los establecimientos incluidos en este cálculo son los siguientes: Vincci Marítimo, Vincci BIT, Vincci Baixa, Vincci Selección Estrella del Mar, Vincci Palace, Vincci Lys, Vincci Selección La Plantación del Sur, Vincci Selección Buenavista Golf & Spa, Vincci Tenerife Golf, Vincci Costa Golf, Vincci La Rábida, Vincci Frontaura, Vincci Málaga, Vincci Selección Posada del Patio, Vincci SoMa, Vincci Vía 66, Vincci Soho, Vincci Centrum, Vincci Capitol, Vincci Selección Rumaykiyya, Vincci Puertochico, Vincci Albayzín, Vincci Gala, Vincci Porto, Vincci Mercat y Vincci Libertade.

	2012		2013		2014		2015 (*)	
	kg	kg/hab. ocupada	kg	kg/hab. ocupada	kg	kg/hab. ocupada	kg	kg/hab. ocupada
Papel y cartón	73.079	0,13	90.524	0,15	109.076	0,08	203.933	0,15
Orgánico	490.896	0,87	597.635	1,02	470.541	0,34	758.165	0,56
Vidrio	47.926	0,08	52.476	0,08	93.718	0,07	171.635	0,13
Envases	35.983	0,06	39.963	0,06	127.240	0,09	129.946	0,10

CONSUMO DE AMENITIES

En Vincci Hoteles controlamos el consumo de amenities, entendiendo por amenities como artículos de aseo personal, por su impacto tanto en productos químicos como en la generación de residuos.

AMENITIES/ HAB. OCUPADA

2012	2013	2014	2015(*)
1,407	1,433	1,532	4,460

CONSUMO DE RECURSOS



En Vincci Hoteles hemos elaborado comunicados internos, carteles y un Manual de Buenas Prácticas para fomentar el consumo optimizado de recursos en cada uno de los departamentos de los hoteles de la Cadena. Además, los equipos e instalaciones relacionadas con estos aspectos se revisan de acuerdo a lo indicado en nuestro Plan de Mantenimiento, con labores diarias, semanales y mensuales en todas las instalaciones de nuestros establecimientos.

Nuestro Departamento de Obras y Mantenimiento analiza y mide las necesidades de cada hotel para determinar las medidas a adoptar y su inversión, en un ciclo constante de monitorización, control y ajuste en pro de la mejora continua. Buscamos un control óptimo, más eficiente y sostenible de nuestras instalaciones y los recursos empleados, en aras de la consecución de un consumo responsable no solo por el ahorro de costes que conlleva, sino también por los beneficios que implica su limitación.

VINCCI HOTELES CONSUMOS

	2009	2010	2011	2012	2013	2014	2015(*)
Agua (m ³ /hab.)	0,44	0,43	0,44	0,44	0,44	0,43	0,42
Urbanos	0,29	0,29	0,29	0,29	0,3	0,29	0,28
Vacacionales	1,04	0,96	1,01	0,97	0,95	0,78	0,94
Electricidad (kWh/hab.)	32,93	32,37	31,02	31,86	30,18	28,70	29,61
Gas Natural (kWh/hab.)	15,18	15,45	13,38	15,77	15,58	15,16	14,92
Propano (kg/hab.)	1,95	1,92	1,84	1,96	1,7	1,67	1,46

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

AGUA

Si consideramos los datos del conjunto de hoteles (urbanos y vacacionales), el ratio de consumo por habitación ocupada sigue en descenso, como viene ocurriendo desde años anteriores, situándose en 0,42 m³/habitación ocupada.

Los datos sobre el consumo de agua se han mejorado de un año a otro en hoteles de tipología urbana, aunque ha aumentado en los hoteles vacacionales.

CONSUMO DE AGUA (m³/HAB.)

	2012	2013	2014	2015 (*)
Urbanos	0,29	0,3	0,29	0,28
Vacacionales	0,97	0,95	0,78	0,94

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

Si hacemos el análisis considerando la tipología de hotel, los datos nos muestran una reducción paulatina del consumo de agua en los hoteles urbanos. En esta tipología de hotel, el consumo de agua por habitación ocupada ha disminuido en un 7% de 2013 a 2015.

Por el contrario, si nos fijamos en los hoteles vacacionales, del año 2014 al 2015 se ha producido un aumento en el consumo del agua por habitación ocupada del 21%.

Por mes, y como viene ocurriendo en años anteriores, agosto presenta un mayor consumo. Por el contrario, el mes de enero es el que consigna un menor consumo.

LUZ

En el cómputo de cadena, el consumo de KWh por habitación ocupada ha disminuido de forma constante desde el año 2009. Sin embargo, durante 2015 se ha producido un aumento del 3% con respecto a 2014, este incremento se debe a que hemos tenido más ocupación que el año anterior y que durante los meses de verano hemos tenido varias olas de calor.

En cuanto a la distribución mensual, el mayor consumo se produjo durante los meses de julio y agosto. Por el contrario, noviembre fue el mes de menor consumo.

Los establecimientos que se han tenido en cuenta para calcular los ratios de luz son: Vincci BIT, Vincci Capitol, Vincci Centrum, Vincci Frontaura, Vincci Gala, Vincci Lys, Vincci Marítimo, Vincci Mercat, Vincci Palace, Vincci Puertochico, Vincci Ciudad de Salamanca, Vincci Soho, Vincci SoMa, Vincci Vía 66, Vincci Albayzín, Vincci Baixa, Vincci Selección Buenavista Golf & Spa, Vincci Costa Golf, Vincci Selección Estrella del Mar, Vincci Selección La Plantación del Sur, Vincci La Rábida, Vincci Liberdade, Vincci Málaga, Vincci Porto, Vincci Selección Posada del Patio, Vincci Selección Rumaykiyya y Vincci Tenerife Golf.

GAS NATURAL

Este 2015 ha sido el primer año que se consigue que el ratio de gas natural por habitación ocupada descienda hasta un 14,92 kWh/hab., experimentando un descenso del 2%.

Enero es el mes en el que se ha producido un mayor consumo de gas natural por habitación, mientras que el mes de julio es el que ha presentado un menor consumo.

Los establecimientos que se han tenido en cuenta para calcular los ratios de gas natural son: Vincci BIT, Vincci Capitol, Vincci Centrum, Vincci Frontaura, Vincci Gala, Vincci Lys, Vincci Marítimo, Vincci Mercat, Vincci Palace, Vincci Puertochico, Vincci Ciudad de Salamanca, Vincci Soho, Vincci SoMa, Vincci Vía 66, Vincci Albayzín, Vincci Baixa, Vincci La Rábida, Vincci Liberdade, Vincci Málaga, Vincci Porto y Vincci Selección Posada del Patio.

PROPANO

De todos los ratios analizados, el propano es el que mayor descenso ha experimentado, siendo durante este 2015 de 1,46 kg. por habitación ocupada. Esto supone un descenso de un 13% con respecto al año 2014.

En 2015, el periodo en el que mayor consumo de propano se produjo fue de febrero a abril, mientras que noviembre fue el mes de menor consumo.



Dña. Moreila Amaral

Coordinadora de
Calidad y Medio
Ambiente del Hotel
Vincci Selección La
Plantación del Sur 5*L

«La aplicación práctica en el día a día consta de mucha formación y recordatorio de la estrategia a los empleados. Nuestro hotel lleva desde el año 2012 integrado en el sistema de gestión ambiental, lo que hace que cada vez el personal esté más concienciado y se puedan plantear nuevos objetivos y retos para seguir superándonos y colaborando en la medida de lo posible.»

El turismo es una actividad económica que, en los últimos años, viene siendo objeto de una gestión medioambiental dirigida hacia su sostenibilidad, destinada a atraer a los clientes que desean disfrutar de unos días de vacaciones en zonas donde se respete el medio natural. La mayoría de nuestros clientes proceden de Inglaterra y Alemania, y las prácticas medioambientales están muy desarrolladas en estos países de Europa; por lo que, nuestros clientes dan mucha importancia a la sostenibilidad e incluso hay TTOO internacionales que otorgan premios de sostenibilidad a los hoteles»

MOVILIDAD SOSTENIBLE

EL 50% DE NUESTROS HOTELES CUENTAN CON OFERTA DE ALQUILER DE BICICLETAS (CONVENCIONALES O ELÉCTRICAS).

El volumen de vehículos aumenta continuamente debido a nuestro estilo de vida. Sin embargo, la movilidad sostenible implica la reducción de la utilización del vehículo privado como medio de transporte y del petróleo como fuente de energía.

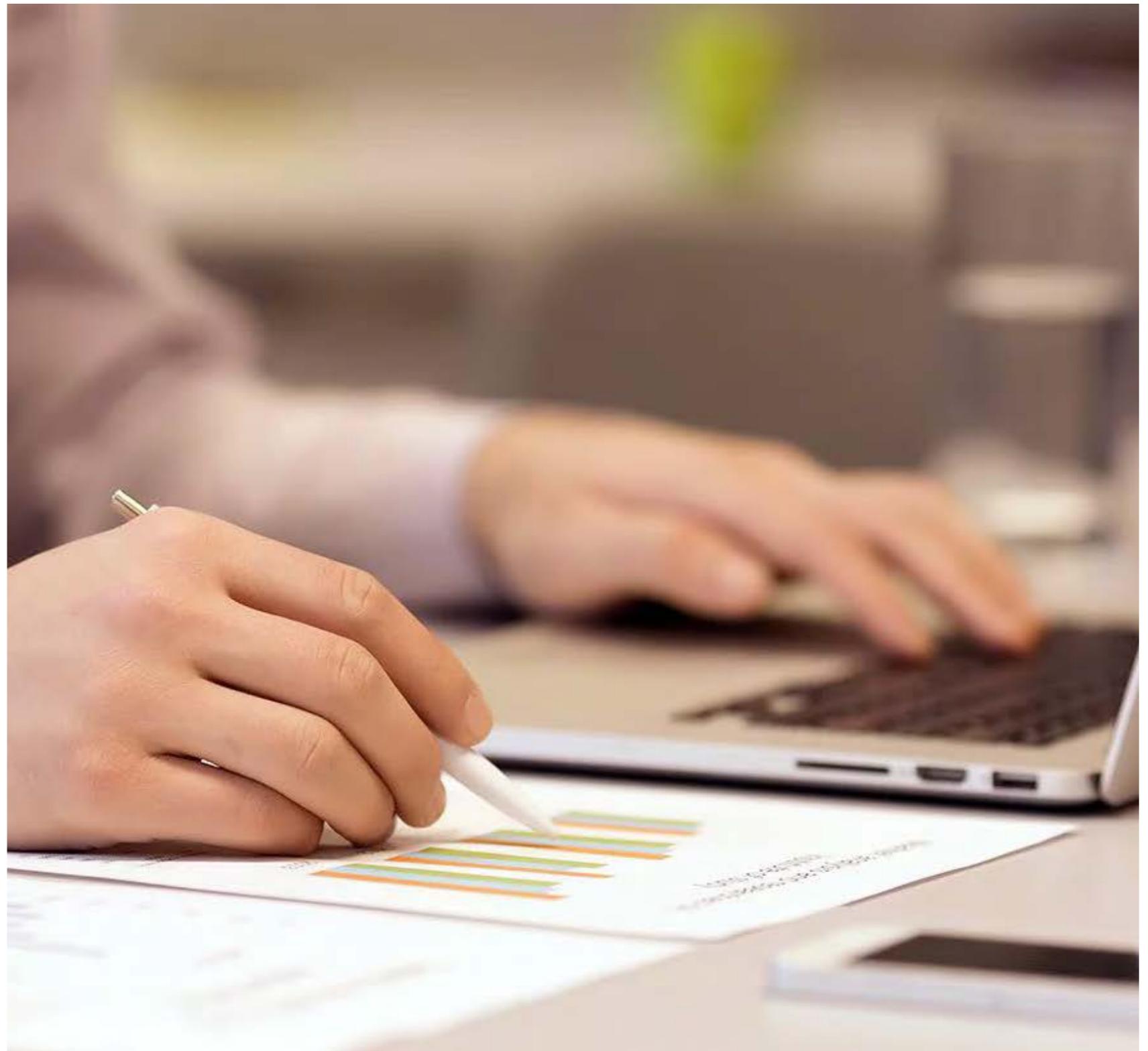
El 50% de nuestros hoteles cuentan con oferta de alquiler de bicicletas (convencionales o eléctricas). Se trata de un modo de transporte sencillo, ligero, ecológico y silencioso, ideal para recorrer la ciudad de una manera saludable.



REVISIÓN DEL CUMPLIMIENTO DE LA 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 concierne y cotejar su cumplimiento.

Los requisitos legales de aplicación, y cualquier otro requisito de carácter medioambiental que suscribamos, deben ser identificados, estar 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 2015.



OBJETIVOS MEDIOAMBIENTALES



OBJETIVO AMBIENTAL

Fin ambiental de carácter general y coherente con la política ambiental que una organización establece.



META AMBIENTAL

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

Tenemos claro hacia dónde nos dirigen nuestros pasos en lo referente al medio ambiente y los objetivos que nos planteamos. Para alcanzar las metas marcadas es necesario establecer y mantener al día un programa que permita lograrlas.

FIJAR UN OBJETIVO ES MARCAR UN CAMINO ESPECÍFICO, MENSURABLE, ALCANZABLE Y RELEVANTE.

Revisamos y evaluamos periódicamente nuestro Sistema de Gestión Ambiental con el fin de identificar y poner en práctica las oportunidades de mejora continua, cuyo ritmo de aplicación y extensión es determinado por la organización a la vista de factores económicos y otras circunstancias.

Vincci Hoteles establece anualmente objetivos y metas tanto a nivel de cadena como individualmente en cada hotel. Los objetivos nos ayudan a alcanzar los compromisos contenidos en nuestra política, optando por las acciones necesarias para optimizar el rendimiento y minimizar el impacto de nuestra actividad sobre el medio ambiente.

Cada objetivo va unido a una serie de indicadores asociados que se revisan periódicamente a través de herramientas de medición. Ello nos permite hacer un seguimiento exhaustivo de su evolución y tomar las medidas preventivas y correctoras oportunas respecto a las desviaciones que se puedan producir.

REVISAMOS Y EVALUAMOS PERIÓDICAMENTE NUESTRO SISTEMA DE GESTIÓN AMBIENTAL CON EL FIN DE IDENTIFICAR Y PONER EN PRÁCTICA LAS OPORTUNIDADES DE MEJORA CONTINUA.



COMPROMISO CON NUESTROS CLIENTES

- 93 CALIDAD EXPERIENCIAL
Y CULTURA DEL DETALLE
- 95 NUESTROS CLIENTES
96 ESCUCHAMOS
Y DAMOS RESPUESTA
- 99 COMUNICACIÓN CON NUESTROS
CLIENTES Y MEDIOS



EXCELENCIA EN LA RELACIÓN CON EL CLIENTE: UN SERVICIO DE CALIDAD, CERCANO Y PERSONALIZADO.

La experiencia de nuestros clientes constituye uno de los pilares de nuestra estrategia. Buscamos conocer sus necesidades y expectativas no solo para cumplirlas, sino también para superarlas.

Vincci Hoteles tiene un compromiso con la calidad y la garantía de un servicio excelente. Lograrlo supone un reto permanente y una dedicación por parte de todos, ya que engloba a cada uno de los procesos desarrollados en nuestra organización. Se trata de un compromiso global que incluye actuaciones de control y mejora en todas las fases del servicio y, a su vez, es parte del compromiso individual de cada miembro del equipo, que orienta sus esfuerzos a la consecución de este objetivo.

Tratamos de ofrecer un valor añadido a la vivencia de nuestros clientes, conformando una experiencia turística que nos diferencie de la competencia y nos posicione como compañía líder del sector.



CALIDAD EXPERIENCIAL Y CULTURA DEL DETALLE

Los esfuerzos realizados en marketing y comercialización pierden efectividad si el producto ofrecido no responde finalmente a las expectativas generadas.

EL VALOR AÑADIDO FRENTE AL PRECIO. LA DIFERENCIACIÓN FRENTE A LA ESTANDARIZACIÓN. LA RENTABILIDAD FRENTE AL VOLUMEN.

La generalización de la cultura del detalle, unida a la eficiencia del servicio, impulsa el incremento de la satisfacción del cliente. Por ello, nuestro progreso se basa en la creación de un valor añadido fundamental para nuestro producto.

En un mercado tan dinámico, competitivo y complejo como el actual, la competencia hace que los precios se igualen y que la calidad marque la diferencia en el proceso de compra del cliente y en la contratación de la cadena por el turoperador. Por tanto, la calidad se convierte en la herramienta más potente a la hora de crear valor y hacer atractivo nuestro producto.

Lograr la más óptima calidad supone una mejora continua, la permanente propuesta de retos y el constante desarrollo de avances orientados a que nuestro servicio sea cada vez mejor y esté adaptado a las necesidades del cliente. Es necesario reconocer los problemas que surgen en nuestro trabajo y buscar su solución, bajo el convencimiento de que el progreso es imposible sin la facultad de admitir los errores y reconocer la necesidad de mejora.



En definitiva, nuestro objetivo es conseguir procesos cada vez más eficientes, con un desempeño personal más eficaz. Por ello, nuestro compromiso con la calidad se basa en algunos aspectos tan importantes como la evaluación y gestión de los riesgos a través de los siguientes aspectos:

AUDITORÍAS

Al menos una vez al año realizamos auditorías tanto internas (realizadas por miembros de la propia organización o por otras personas que actúan de parte de ésta para fines internos) como externas (llevada a cabo por organizaciones competentes en certificación para obtener la certificación del sistema de gestión). El objetivo es determinar posibles discrepancias con lo exigido por la norma ISO 14001.

Dichas auditorías garantizan el cumplimiento de los requisitos tanto de la compañía como desde el punto de vista legal en cuanto a calidad, normativa económico-financiera, seguridad alimentaria, prevención de riesgos laborales, protección de datos de carácter personal y medio ambiente. Todas las áreas relacionadas con el sistema son revisadas, así como los protocolos implantados, la higiene, las buenas prácticas en el puesto de trabajo y los diferentes aspectos medioambientales que regula la legislación vigente.

De esta manera, verificamos que estamos realizando el trabajo conforme a lo establecido y estandarizado por la cadena, detectando posibles deficiencias para poder corregir y adecuar el sistema, lo que nos permite avanzar hacia la mejora continua de nuestra organización.

CONTROLES DE SANIDAD E HIGIENE

Conocemos y aplicamos las técnicas necesarias para controlar y eliminar los factores que pueden suponer un riesgo para la salud de nuestros clientes y empleados. La higiene y los análisis son claves en piscinas, agua de consumo humano y desinfección de aljibes, aplicando medidas correctoras y/o preventivas en función de las incidencias detectadas.

APPCC

Realizamos un control exhaustivo de toda la cadena alimentaria para ofrecer el mejor producto. Contamos con un extenso sistema de análisis de puntos críticos que hemos implantado en todos y cada uno de nuestros hoteles, lo que nos permite garantizar que nuestros servicios de comida y catering son seguros y de una óptima calidad.

Este sistema conlleva la implantación de prácticas de higiene, un programa de limpieza y desinfección exhaustivo, control de plagas, trazabilidad y control de recepción de alimentos, así como vigilancia permanente de temperaturas y homologación de proveedores. Por otra parte, las revisiones de la maquinaria y utensilios de trabajo, superficies y cámaras nos aseguran la inocuidad de los alimentos. Este proceso 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 con los resultados de las auditorías internas en materia de Análisis de Peligros y Puntos de Control Crítico (APPCC), nuestros hoteles cuentan con una puntuación media de 86,1/100, que aunque supone una bajada de 0,2 puntos respecto al año anterior (86,3/100) supera el promedio global del resto de hoteles auditados por BIO9000, con una puntuación de 83,8/100.

NUESTROS HOTELES CUENTAN CON UNA PUNTACIÓN MEDIA DE 86,1/100, LA CUAL SUPERA EL PROMEDIO GLOBAL DEL RESTO DE HOTELES AUDITADOS.



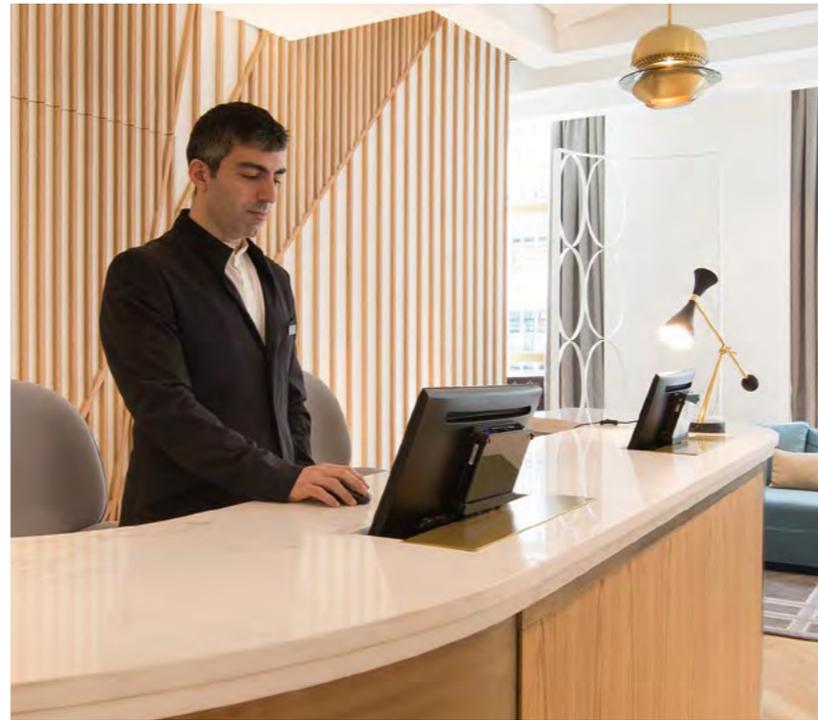
NUESTROS CLIENTES

Entre todos los clientes que alojamos en nuestros hoteles durante 2015 hemos tenido un total de **192 nacionalidades distintas**, siendo las más destacadas las siguientes:



España	116.177
Reino Unido	25.787
Francia	25.061
Alemania	18.767
Italia	15.470
Estados Unidos	14.486
Portugal	7.042
Países Bajos	6.107
República China	5.527
Bélgica	5.358
Suiza	5.076
Rusia	3.342
Suecia	3.172
Canadá	2.929
Estonia	2.923

ESCUCHAMOS Y DAMOS RESPUESTA



QUÉ OPINAN, QUÉ DEMANDAN, QUÉ DEBEMOS MEJORAR.

Desde Vincci Hoteles vemos necesario mantener una comunicación permanente con nuestros clientes y conocer la experiencia que han tenido en nuestros establecimientos. Para ello contamos con un modelo de escucha activa para nos permite conocer sus gustos y centrar nuestros esfuerzos en su plena satisfacción, que es, finalmente, la clave de nuestro éxito a largo plazo.

Disponemos de varios canales de comunicación que nos permiten gestionar consultas, quejas y reclamaciones, y trabajamos con el firme compromiso de dar respuesta a todo aquello que se nos transmite. El cliente puede realizar sus comentarios directamente en el hotel, a lo largo de su estancia, o bien hacerlo desde su domicilio,

una vez de vuelta, contactando con el Departamento de Calidad de nuestras oficinas centrales. En este último caso, a fin de poder dar una contestación lo más precisa posible, se contacta con el hotel o departamento afectado. Este compromiso no se concentra solo en el área de calidad, sino que engloba la responsabilidad de todos los departamentos con el fin de adaptar y convertir las aportaciones de nuestros huéspedes en un recurso de mejora.

Creemos que "aquello que no se puede medir, no se puede mejorar". Aprendemos de nuestros errores y reconocemos nuestros aciertos, preocupándonos de ofrecer un servicio que mejora día tras día. La satisfacción del cliente es un ámbito de gestión al que dedicamos innumerables esfuerzos y conocer los resultados de nuestro desempeño es fundamental para las siguientes tareas:

APRENDEMOS DE NUESTROS ERRORES Y RECONOCEMOS NUESTROS ACIERTOS, PREOCUPÁNDONOS DE OFRECER UN SERVICIO QUE MEJORA DÍA TRAS DÍA.

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

Las redes sociales nos permiten una conexión en tiempo real con el cliente. La escucha activa y la participación de nuestros huéspedes generan oportunidades para nuestro servicio y nos hacen avanzar en nuestro compromiso con la excelencia. Tratamos de establecer una comunicación transparente y de doble sentido, disponible desde cualquier lugar y en cualquier momento, con la que lograr que nuestros clientes disfruten plenamente de su estancia.

ENCUESTA CORPORATIVA DE SATISFACCIÓN: ONLINE, PAPEL Y QR

Las encuestas online son una de las primeras etapas del desarrollo de nuestro análisis. Con ellas recogemos datos que nos ayudan a establecer futuros cambios y planes de mejora.

Disponemos de diferentes formatos para que el cliente nos haga llegar su opinión, siendo las principales las encuestas en formato papel situadas en las habitaciones y recepciones, y las encuestas de satisfacción que son enviadas al cliente por correo electrónico una vez ha finalizado su estancia.

Asimismo, este año hemos incorporado la recogida de información a través los códigos QR, localizados en ubicaciones estratégicas dentro de nuestros hoteles, como la habitación, la recepción, el restaurante o el bar. Se trata de un método eficaz a través del cual disponemos de la información que nos facilita el cliente cuando aún está alojado en el hotel. Es, por tanto, un soporte muy novedoso y eficaz para nuestras encuestas corporativas, ya que nos permite acceder a nuestros clientes directamente en su idioma y en el hotel donde se encuentran.

Por otra parte, esta recogida de información a través de códigos QR es una solución sostenible que, a lo largo de los próximos años, irá sustituyendo progresivamente a la encuesta de papel. Dada su versatilidad y compatibilidad con otras herramientas, la digitalización de la recogida de opiniones nos ofrece múltiples usos en otras áreas de la organización.

Encuesta papel	7.335
Soporte código QR	732
Total de encuestas enviadas	60.560
Total de encuestas respondidas	18.025
% de respuesta	30%

Uno de los retos que nos hemos marcado es conseguir una mayor respuesta por parte del cliente. Durante 2015 hemos conseguido alcanzar un porcentaje de respuesta del 30%, un dato que no permite una comparativa con los resultados de otros años como consecuencia de la modificación de la herramienta de análisis de reputación online llevada a cabo a comienzos de 2015.

HERRAMIENTA PARA ANALIZAR COMENTARIOS Y REPUTACIÓN ONLINE

La utilización de los medios interactivos ha posibilitado que las opiniones de nuestros usuarios puedan ser fácilmente difundidas, alcanzando notables niveles de impacto fruto de la transparencia que nos ofrecen las redes.

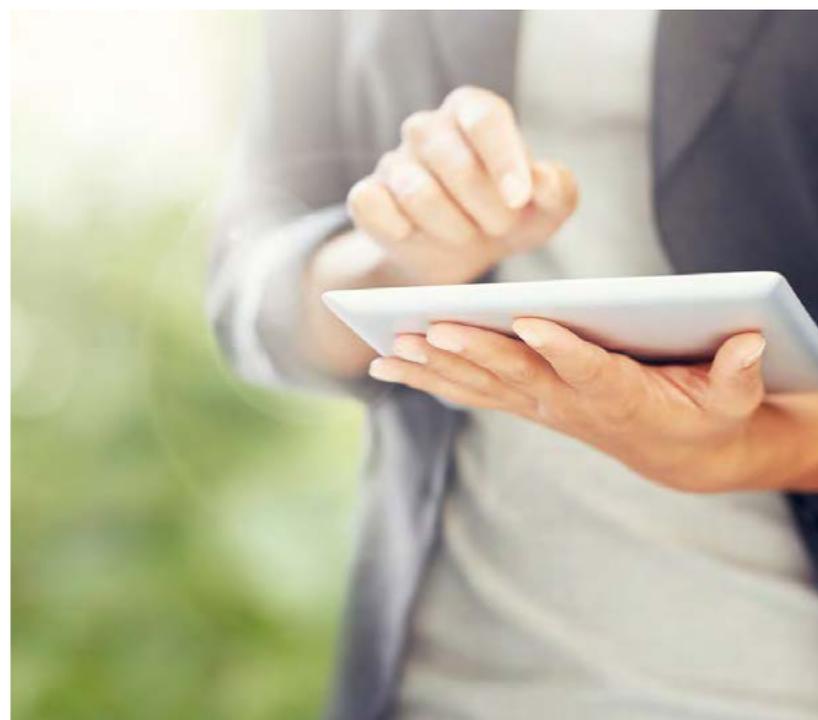
A través de una avanzada herramienta analítica online podemos conocer todo lo que se dice sobre nuestros establecimientos en Internet y gestionar de manera efectiva el proceso de mejora, lo que se traduce en un aumento de la satisfacción del cliente. Asimismo, nos ayuda a conocer cómo está posicionada nuestra competencia y poder proponernos próximas metas.

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

En 2015 aumentamos nuestra puntuación en todos los aspectos identificados, siendo los ámbitos de gastronomía, servicio y ubicación los que nuestros clientes destacan con mejores puntuaciones. Año tras año, el índice global de nuestra cadena sigue aumentando, habiendo alcanzado su punto álgido este año.

La implantación de ReviewPro, nuestra nueva herramienta de reputación online, nos ha permitido contabilizar un total de 18.025 respuestas por parte de nuestros clientes en 2015. La variación en el número de respuestas puede deberse tanto al cambio de herramienta como al hecho de que en 2014 se tuvieron en cuenta hoteles fuera del alcance de la memoria de sostenibilidad de 2015.

Cabe destacar que se ha aumentado en más de 6 puntos las opiniones vertidas por nuestros clientes en los más importantes portales de opinión públicos. Asimismo, se ha experimentado un ligero descenso en el número de menciones que ha tenido Vincci Hoteles en los portales de opinión y las redes.



SE HA AUMENTADO EN MÁS DE 6 PUNTOS LAS OPINIONES VERTIDAS POR NUESTROS CLIENTES EN LOS MÁS IMPORTANTES PORTALES DE OPINIÓN PÚBLICOS.

	2011	2012	2013	2014	2015 (*)
Número de encuestas de satisfacción recibidas	17.993	18.386	10.647	28.474	18.025
Opiniones reputación online (Vincci Hoteles)	16.434	19.470	21.870	31.688	33.684
Menciones reputación online (Vincci Hoteles)	20.973	28.013	40.302	60.179	59.845
Índice de satisfacción de clientes online	82,0	82,7	83,5	82,3	84,9

(*) Los establecimientos tenidos en cuenta para esta valoración son los siguientes: Vincci Marítimo, Vincci BIT, Vincci Baixa, Vincci Selección Estrella del Mar, Vincci Palace, Vincci Lys, Vincci Selección La Plantación del Sur, Vincci Selección Buenavista Golf & Spa, Vincci Tenerife Golf, Vincci Costa Golf, Vincci La Rábida, Vincci Frontaura, Vincci Málaga, Vincci Selección Posada del Patio, Vincci SoMa, Vincci Via 66, Vincci Soho, Vincci Centrum, Vincci Capitol, Vincci Selección Rumaykiyya, Vincci Puertochico, Vincci Albayzín, Vincci Gala, Vincci Porto, Vincci Mercat y Vincci Libertade.

COMUNICACIÓN CON NUESTROS CLIENTES Y MEDIOS

Nuestro Departamento de Marketing y Comunicación atiende diariamente a todos los medios de comunicación que contactan con nosotros.

Trabajamos por mantener un diálogo fluido y transparente tanto con medios nacionales e internacionales como con medios locales, a través de la elaboración periódica de notas de prensa y organización de actos.

VINCCI MAGAZINE

Con una tirada de 5.000 ejemplares, la revista Vincci Magazine se ofrece gratuitamente a todos nuestros clientes. Con una publicación semestral, desarrolla los más variados contenidos, al servicio de los intereses del lector.

Es una revista pensada para poder relajarse, olvidar el ajetreo diario y disfrutar de un momento de lectura. En Vincci Magazine nuestro equipo recopila contenidos de calidad, cuidando siempre la selección de temas de actualidad: moda, belleza, viajes, entrevistas y noticias del sector englobadas en un formato moderno y atractivo.

El magazine se alinea con nuestro objetivo de convertir la estancia de nuestros huéspedes en una experiencia única e inolvidable, en el intento de que se sientan como en casa. Sus páginas transmiten el espíritu Vincci y la dedicación puesta en cada detalle.



MICROSITE: VINCCI SOSTENIBLES & RESPONSABLES

NUEVA PLATAFORMA PARA UNA COMUNICACIÓN TRANSPARENTE Y CONTINUA

Consideramos importante contar lo que hacemos. El microsite Vincci Sostenibles & Responsables, creado en 2013, se basa en el principio de comunicación transparente y periódica de nuestras prácticas responsables y nos permite dar a conocer nuestras acciones sostenibles.

Este site es un punto de información sencillo, accesible y práctico, donde la información se actualiza periódicamente y queda convenientemente clasificada para facilitar la tarea a nuestros grupos de interés. En él pueden informarse sobre cómo trabajamos por un desarrollo económico, preservando los recursos naturales y colaborando en el progreso social.

Por otra parte, cada año publicamos nuestra Memoria de Sostenibilidad con el objetivo de que esté disponible para el público interesado. En ella se recogen, entre otras cuestiones, los objetivos, indicadores y premios recibidos por nuestro grupo en este sentido.

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

VINCCI HOTELES

Con información general sobre nuestros hoteles, y nuestra política y filosofía.

OBJETIVOS

Metas generales de la cadena e individuales o propias de cada 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 nuestros sistemas.

MEMORIA RSC

Memoria Anual de Sostenibilidad e histórico de documentos elaborados hasta la fecha.

Este año hemos dado una mayor difusión al contenido de estas secciones a través de las redes sociales y con notas de prensa relacionadas.

REDES SOCIALES

Desde hace varios años estamos impulsando nuestra actividad en las diferentes redes sociales donde Vincci Hoteles tiene presencia, utilizándolas como un canal que ofrece información de la cadena, novedades de la compañía y respuestas a usuarios que demandan información.

A través de las redes se logra la interacción con los clientes, haciéndoles partícipes de la vida del grupo, y consignando las ideas y propuestas que nos transmiten.

2015

Fans en Facebook	19.024
Seguidores en Twitter	11.145
Seguidores en Instagram	3.345
Seguidores en LinkedIn	8.139
Visitas a la web corporativa	2.898.860
Visitantes únicos a la web corporativa	1.905.451

LEY DE PROTECCIÓN DE DATOS DE CARÁCTER PERSONAL (LOPD)

Vincci Hoteles garantiza el correcto tratamiento de los datos de carácter personal, así como los derechos de acceso, rectificación, cancelación u oposición tratados por nuestra entidad. Además, contamos con cláusulas en los formularios utilizados en la recogida de datos con el fin de que nuestros clientes conozcan aquellos aspectos que la Ley Orgánica de Protección de Datos (LOPD) considera necesarios para el cumplimiento efectivo de los derechos que les asisten.

Los ficheros que contienen datos de carácter personal se encuentran inscritos en el Registro General de la Agencia Española de Protección de Datos. Todo nuestro equipo está concienciado de que un uso fraudulento de los datos de carácter personal podría ocasionar graves perjuicios a la intimidad y privacidad de las personas.

De ahí nuestro esfuerzo diario en que estos datos sean tratados de una manera adecuada y siempre de acuerdo al más estricto cumplimiento de la normativa. Cabe destacar que en el periodo de referencia de esta memoria no se ha producido ningún incidente en este sentido, ni hemos recibido sanción administrativa o judicial alguna por parte de la Agencia Española de Protección de Datos.

**«LA SOSTENIBILIDAD NO ES UNA MODA,
SINO UN CAMINO A LARGO PLAZO»**

D. Rufino Calero, Presidente



www.vinccihoteles.com