

Memoria de sostenibilidad 2017



Índice

**NUESTRO
ENFOQUE**

3

**DIMENSIÓN
ECONÓMICA
Y BUEN GOBIERNO**

20

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

26

**COMPROMISO
SOCIAL**

37

**COMPROMISO CON
NUESTROS EMPLEADOS**

53

**RESPONSABILIDAD
AMBIENTAL**

69

**COMPROMISO
CON NUESTROS
CLIENTES**

86

Nuestro enfoque

4	Acerca de esta Memoria de Sostenibilidad
6	Mensaje Del Consejero Delegado
8	Estándares GRI
9	¿Por qué es tan importante nuestra Memoria de Sostenibilidad?
10	Quiénes somos
18	Vincci Hoteles en Cifras
19	Logros en 2017
19	Metas de 2018

ACERCA DE ESTA MEMORIA DE SOSTENIBILIDAD



Es el séptimo año consecutivo que Vincci Hoteles presenta su Memoria de Sostenibilidad. No es solo una simple recopilación de datos acerca de nuestro desempeño ambiental, social y económico, sino también un medio para comunicar los retos a los que hacemos frente, así como nuestro firme compromiso como cadena responsable con nuestros grupos de interés.

Hace ya cuatro años que lanzamos nuestra web Vincci Hoteles Sostenibles & Responsables, encargada de dar a conocer todas nuestras prácticas y los objetivos conseguidos en el área de responsabilidad social corporativa. En el transcurso de estos años se ha afianzado como un medio de comunicación continuo y equilibrado con todos nuestros interlocutores, pero en Vincci Hoteles queremos dar un paso más allá, y dentro de nuestra estrategia de futuro tenemos previsto inaugurar una nueva microsite de sostenibilidad en 2018. Un nuevo espacio que nace de la ilusión, con información detallada y actualizada de nuestra visión en esta área, así como de los logros obtenidos. Todo un reto que refleja la seriedad y el compromiso con el que afrontamos una nueva etapa en nuestro camino de concienciación social y medioambiental.

Nos sentimos especialmente orgullosos del esfuerzo continuado de los 2.181 profesionales que forman el grupo, cuyo ímpetu personal y profesional ha hecho posible que podamos aportar la mejor experiencia a nuestros clientes, bajo el convencimiento de que ellos son el auténtico sentido de nuestro negocio. La gran labor realizada por los trabajadores de Vincci Hoteles nos permite mantener todos nuestros compromisos presentes y abordar los retos que están por llegar. Mientras seguimos fortaleciendo nuestra estructura financiera seguimos creciendo y aportando lo mejor de nosotros mismos a quienes confían en nuestro buen hacer.

Todas y cada una de las actividades de Vincci Hoteles tienen una repercusión que sobrepasa su entorno más inmediato, trascendiendo a la comunidad. Por este motivo prestamos todavía más atención a nuestra responsabilidad social y medioambiental. Solamente desde una actuación sostenible podremos ofrecer lo mejor de nosotros mismos a nuestros clientes, al tiempo que velamos por la seguridad de cada uno de nuestros profesionales y seguimos adquiriendo compromisos que benefician a nuestra sociedad. Con la vista puesta en el desarrollo de nuestras comunidades, nos sentimos orgullosos de las colaboraciones establecidas con diferentes organizaciones e instituciones que tienen un papel destacado en la ayuda a los colectivos más necesitados de nuestro país.





Desde una actuación sostenible podremos ofrecer lo mejor de nosotros mismos a nuestros clientes, al tiempo que velamos por la seguridad de cada uno de nuestros profesionales y seguimos adquiriendo compromisos que benefician a nuestra sociedad.

En cuanto al aspecto medioambiental generado por nuestra actividad, la implantación de un Sistema de Gestión Ambiental de acuerdo a la norma internacional ISO 14001:2015 nos ha permitido sistematizar todos los aspectos relacionados con la protección al medio ambiente y la prevención de la contaminación, bajo el compromiso de dejar el mejor de los escenarios posibles a generaciones venideras.

Nuestro Sistema de Gestión Ambiental, verificado de forma externa, constituye un claro elemento diferenciador de Vincci Hoteles. Se trata de un compromiso real de mejora continua en la aplicación de aquellas medidas preventivas y correctivas necesarias, que son ajustadas en un seguimiento constante de supervisión que permite corregir errores incluso antes de que aparezcan.

Desde Vincci Hoteles confiamos en que la lectura de esta Memoria contribuya a que nuestros clientes y futuros clientes conozcan mejor nuestra empresa. En un ejercicio de transparencia queremos contarles quiénes somos y hacia dónde nos dirigimos, en un ejercicio de reflexión que nos predispone a ofrecer un producto turístico comprometido, eficiente y rentable.

Nuestra Memoria de Sostenibilidad incluye, además, una referencia a la contribución que Vincci Hoteles hace a los Objetivos de Desarrollo Sostenible (ODS) fijados por la Organización de las Naciones Unidas para 2030.

Esta Memoria de Sostenibilidad 2017 puede descargarse en la siguiente dirección de Internet:

[↓ http://sostenibilidad.vinccihoteles.com/](http://sostenibilidad.vinccihoteles.com/)

Si tiene cualquier sugerencia, pregunta o comentario sobre su contenido, o sobre aspectos relacionados con la misma, puede hacérselo llegar a través del correo electrónico:

[✉ calidad@vinccihoteles.com](mailto:calidad@vinccihoteles.com)

O bien en nuestras Oficinas Centrales:

 **Vincci Hoteles S.A.**
C/ Anabel Segura, 11 Edif. A Bajo
Centro de Negocios Albatros
28108 Arroyo de la Vega - Alcobendas
(Madrid)

MENSAJE DEL CONSEJERO DELEGADO

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.



Carlos Calero

Director General y Consejero Delegado de la compañía

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

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

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



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

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

soluciones a la comunidad en la que se encuentra cada uno de los establecimientos de la cadena, pero aún tenemos muchos retos por delante.

Debemos actuar de forma responsable para ofrecer una experiencia memorable a nuestros clientes, además de esforzarnos por tener la máxima seguridad en nuestros puestos de trabajo y adquirir compromisos con nuestra sociedad. La implantación de un Sistema de Gestión Ambiental de acuerdo a la norma internacional ISO 14001 nos ha permitido sistematizar todos los aspectos ambientales que genera nuestra actividad, además de promover la protección ambiental y la prevención de la contaminación.

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

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

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

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

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

ESTÁNDARES GRI

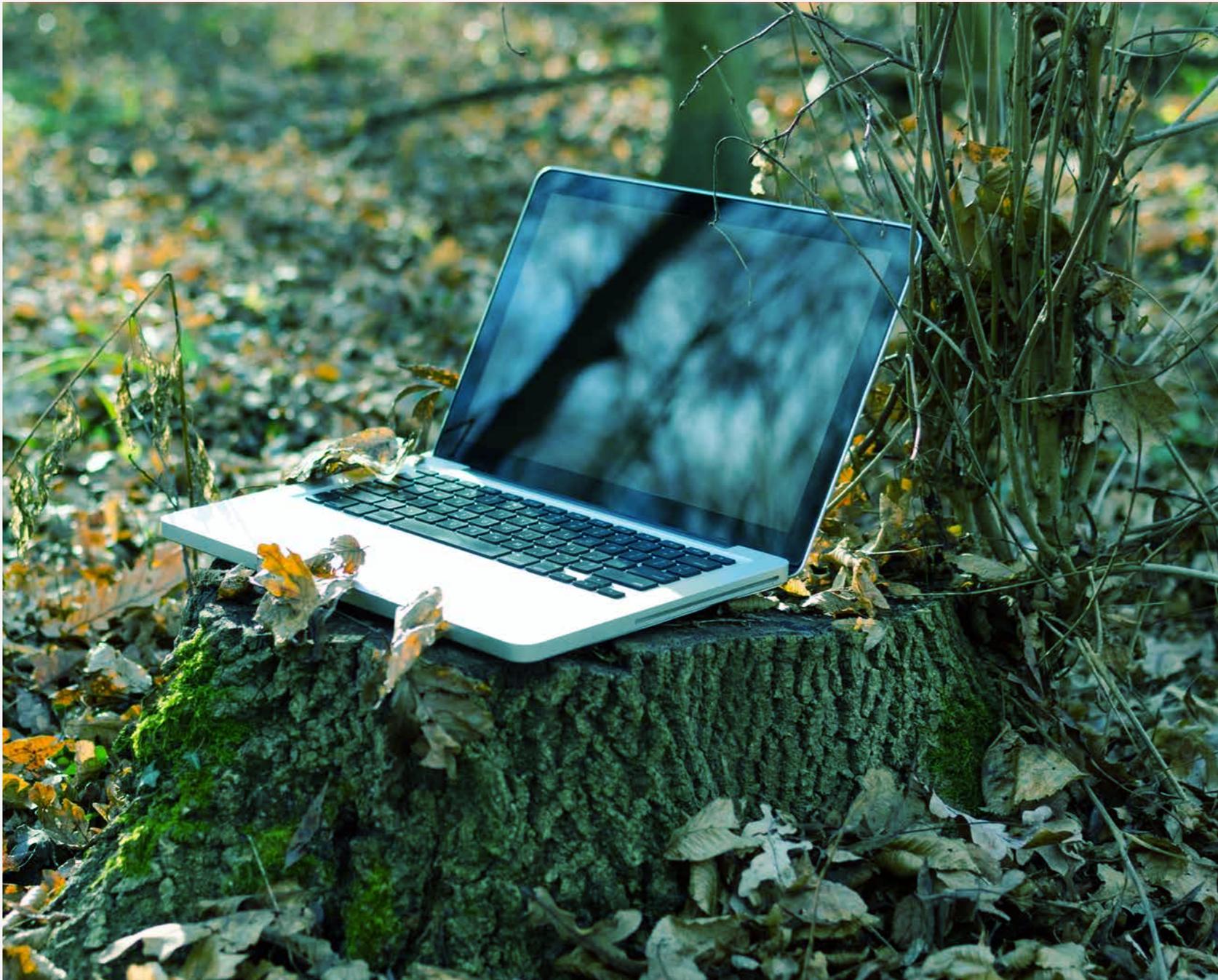
La elaboración de esta Memoria de Sostenibilidad bajo los estándares GRI refleja nuestra intención de proporcionar una imagen completa y equilibrada de los principales aspectos de interés, así como de los impactos relacionados y su gestión.

La elaboración de esta Memoria de Sostenibilidad se ha hecho de conformidad con los estándares GRI en opción Esencial.



¿POR QUÉ ES TAN IMPORTANTE NUESTRA MEMORIA DE SOSTENIBILIDAD?

Nuestra Memoria de Sostenibilidad es un fiel reflejo de todas y cada una de las acciones encaminadas a la excelencia, la transparencia y la calidad, elementos clave de nuestro modelo de gestión. La recopilación actualizada de datos, actuaciones, políticas y servicios nos permite establecer una política de mejora continuada en los siguientes aspectos:



Gestión optimizada

La información acerca de nuestro compromiso social y medioambiental constituye una herramienta clave en nuestra política de empresa.

Flujo continuo de información

Avances y mejora en la comunicación interna entre los diferentes departamentos que conforman la compañía.

Transparencia en la búsqueda de la excelencia

Establecimiento de un valor añadido a través del diálogo continuo, la gestión de prioridades y la concreción de planes de futuro a corto y medio plazo.

La premisa de la calidad

Nuestra política de cero errores se basa en identificar nuestras debilidades antes de que aparezcan e impulsar aquellos aspectos que nos permiten avanzar.

Comunicación coherente y eficaz

La exposición de la información de manera transparente permite comunicar los aspectos clave de una gestión que busca la excelencia.

Ilusión y esfuerzo

La apuesta por la sostenibilidad conlleva estar al tanto de las necesidades de la sociedad para fijar el compromiso de dar una respuesta que supere las expectativas de una gestión responsable.

QUIÉNES SOMOS

HISTORIA DE LA CADENA

Vincci Hoteles está conformado por un grupo de empresas cuya matriz es una sociedad anónima con sede en Alcobendas (Madrid). La cadena ha ido creciendo de la mano de Rufino Calero que, con el objetivo de mantener a España como destino internacional de calidad, ha transmitido al grupo la experiencia de toda una vida profesional dedicada al sector turístico.

En su tarea de consolidar a Vincci Hoteles como un grupo hotelero de reconocido prestigio han participado sus hijos y los más destacados profesionales del sector. Desde 2001, año en el que el embrión de Vincci Hoteles comenzaba a tomar forma, hasta hoy en día, el grupo ha mantenido una trayectoria siempre ascendente, hasta convertirse en una empresa de referencia del sector. Un crecimiento que se ha visto acompañado de una filosofía que tiene la calidad como razón de ser, un valor añadido que le ha permitido la fidelización de sus clientes.



La cadena posee establecimientos hoteleros de cuatro y cinco estrellas, organizados en dos líneas que se diferencian por categoría y localización, aunque ambas comparten los mismos criterios en cuanto a excelencia profesional y las más innovadoras políticas de gestión hotelera.

Con el fin de ofrecer a sus clientes una experiencia única, Vincci Hoteles solo establece sus alojamientos en inmuebles de reciente construcción o completamente reformados, tanto en España, como en Túnez y Portugal.

Nuestro objetivo es ofrecer al cliente más de lo que va buscando cuando hace la reserva en uno de nuestros hoteles. Cada detalle está pensado para superar sus más altas expectativas, aunando comodidad y una exquisita atención por parte de todo su equipo profesional.

Nos sentimos orgullosos de contar con un equipo de profesionales totalmente implicado en ofrecer el mejor servicio. Su compromiso y capacidad de ilusión es el motor que nos impulsa a ofrecer la mejor versión de nosotros mismos año tras año.

MISIÓN, VISIÓN Y VALORES

Mirando al futuro

Solo desde un presente consolidado puede construirse el mejor futuro posible. Nuestro día a día se cimienta en la búsqueda de la calidad y la excelencia, con el fin de hacer que cada cliente tenga una experiencia única e inolvidable a nuestro lado. Nuestro firme compromiso medioambiental dará paso a un mañana en el que las generaciones venideras puedan disfrutar de un planeta medioambientalmente sostenible. Afrontamos el futuro con la ilusión y la confianza de saber que factores como la transparencia y el compromiso social y medioambiental son los que guían nuestra trayectoria.

Trabajando al unísono

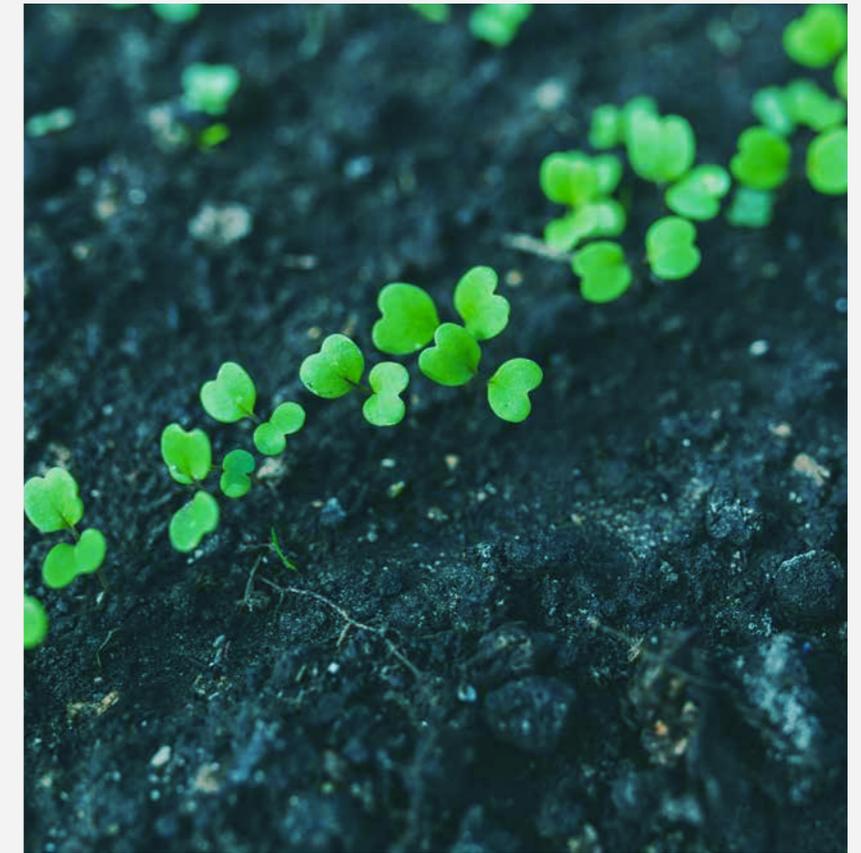
Los profesionales de Vincci Hoteles avanzan al unísono hacia un mismo fin: ser la mejor opción como establecimiento turístico y un ejemplo en nuestra labor social y medioambiental.

Innovación y calidad al servicio del cliente

Nuestra gestión se apoya en la innovación, los últimos avances tecnológicos y los más destacados sistemas informáticos de reservas. Todo ello, unido a la profesionalidad de nuestros equipos, da como resultado procedimientos cercanos a la excelencia.

Con personalidad propia

Cada uno de nuestros hoteles tiene personalidad propia, con el fin de superar las más altas expectativas de nuestros clientes. No buscamos parecernos a otros establecimientos turísticos y procuramos que cada hotel de nuestra cadena tenga su propia identidad, marcada por el lugar donde se asienta, bajo los estándares comunes de la más alta calidad.



Profesionales que marcan la diferencia

Nuestros profesionales son el auténtico motor de la compañía. Su excelente labor diaria y su capacidad para hacer suyos los valores del grupo nos permiten alcanzar los niveles de excelencia que caracterizan a la cadena. Potenciamos su creatividad y participación para consolidar a Vincci Hoteles cada año como una empresa de referencia en el sector.

Tradicición, modernidad y formación

Desde Vincci Hoteles estamos convencidos que solo uniendo experiencia e innovación lograremos alcanzar las metas que nos hemos marcado. Nuestro futuro pasa por seguir ofreciendo a nuestros equipos una formación adecuada y periódica, con el fin de que desarrollen sus más extraordinarias habilidades y puedan ofrecer a nuestros clientes su máximo potencial.



Compromiso con la sociedad y la naturaleza

Nos sentimos orgullosos de comprobar que tanto trabajadores como proveedores han hecho suyo nuestro compromiso medioambiental, minimizando cualquier impacto de nuestras acciones en la naturaleza, tal y como recoge el Sistema de Gestión Ambiental que marca los procesos de la compañía. Este compromiso medioambiental viene respaldado por una política social que intenta, a través de diferentes programas y actividades, mejorar las condiciones de vida de los colectivos más necesitados y mejorar la sociedad en la que vivimos.

Respeto al Patrimonio

Todos nuestros establecimientos están asentados en localizaciones de alto valor turístico, monumental, paisajístico o histórico, para disfrute de nuestros clientes. Sin perder de vista la comodidad de nuestros huéspedes a través de los más modernos avances tecnológicos, respetamos el entorno como seña de identidad, diseñando y decorando nuestros hoteles como un fiel reflejo de la idiosincrasia local. Es por ello que cada uno de los establecimientos cuenta con personalidad propia, aunque todos ellos tienen en común los más altos estándares de calidad.

Pensando en el futuro

Nuestros hoteles son mucho más que un hotel convencional. En ellos se puede vivir una auténtica experiencia Vincci. Todo está pensado para lograr el máximo disfrute de nuestros clientes. Su satisfacción es nuestro principal objetivo y nuestra principal tarjeta de presentación.

ORGANIGRAMA CORPORATIVO

Presidente

D. Rufino Calero

Director General

D. Carlos Calero

Director General Zona Norte y Túnez

D. Miguel Ángel Calero

Director General Zona Sur y Portugal

D. Rafael Calero

Directora Decoración e Interiorismo

Dña. Teresa Calero

Dir. Administración y Finanzas

D. José Luis Aldea

Dir. Obras y Mantenimiento

D. Miguel Guerrero

Dir. Compras

D. Antonio Girón

Dir. Calidad y Medio Ambiente

D. César Pérez



Dir. Expansión

D. Enrique López

Dir. Sistemas

D. Pablo Muñiz

Dir. Revenue & Comercial

Dña. Amaya Lacambra

Dir. Asesoría Jurídica

Dña. Estrella Marugán

Dir. RRHH

D. Marcos Valera

Dir. Marketing y Comunicación

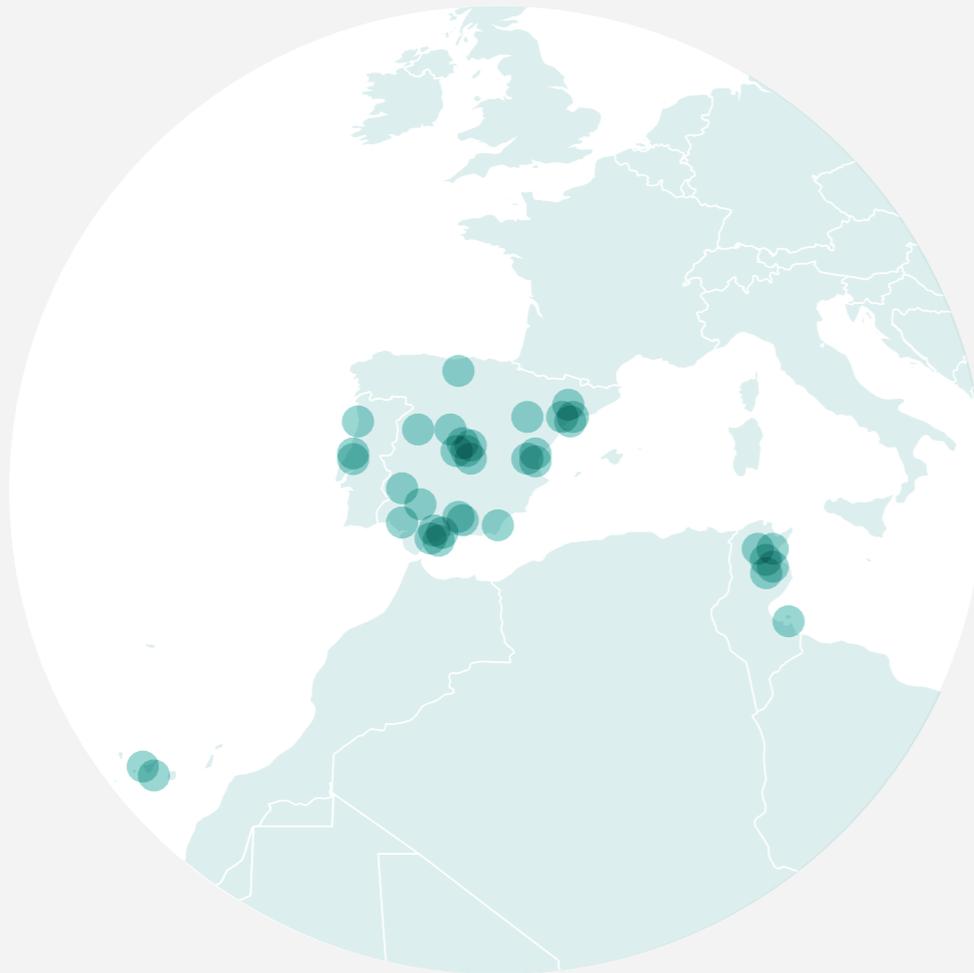
Dña. Aixa Rodríguez del Alisal

Dir. F&B

Dña. Silvia Aguilar

VINCCI HOTELES 2017

38 hoteles Vincci



- » Vincci Selección Rumaykiyya
- » Vincci Ciudad de Salamanca
- » Vincci Puertochico
- » Vincci Costa Golf
- » Vincci Djerba Resort
- » Vincci La Rábida
- » Vincci Lys
- » Vincci Marítimo
- » Vincci Centrum
- » Vincci Selección
La Plantación del Sur
- » Vincci Soho
- » Vincci Tenerife Golf
- » Vincci Capitol
- » Vincci Frontaura
- » Vincci Palace
- » Vincci Vía 66
- » Vincci Baixa
- » Vincci Nozha Beach
- » Vincci Selección Estrella del Mar
- » Vincci SoMa
- » Vincci Málaga
- » Vincci Flora Park
- » Vincci Hélios Beach
- » Vincci Selección
Posada del Patio
- » Vincci Selección Aleya
Boutique & Spa
- » Vincci Albayzín
- » Vincci BIT
- » Vincci Selección ENVÍA
Almería Wellness & Spa
- » Vincci Gala
- » Vincci Liberdade
- » Vincci Mercat
- » Vincci Porto
- » Vincci Valdecañas Golf
- » Vincci El Mansour
- » Vincci Mae
- » Vincci Marillia
- » Vincci The Mint
- » Vincci Zaragoza Zentro

MODELOS DE GESTIÓN HOTELERA



GESTIÓN

Vincci Hoteles actúa como gestor y se encarga de la explotación del establecimiento, responsabilizándose de los procesos a cambio de los honorarios pactados. El grupo ofrece las ventajas de un modelo de trabajo propio, portfolio de marcas, acuerdos de colaboración y su amplia experiencia en el sector.



ALQUILER

Vincci Hoteles alquila el inmueble para su explotación por un periodo de tiempo, estableciendo un canon de arrendamiento que puede ser un importe variable o fijo, según contrato. La unidad de negocio viene determinada por un acuerdo acerca de la capacidad de decisión de ambas partes.



PROPIEDAD

A través de una sociedad patrimonial del grupo, Vincci Hoteles tiene en propiedad el establecimiento, soporta el riesgo empresarial y asume tanto costes como beneficios de la actividad.

NUESTROS PRODUCTOS: HOTELES Y SPA



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.



Nuestro servicio personalizado, en el que se cuida hasta el más pequeño de los detalles para conseguir un altísimo estándar de calidad, es el responsable de que Vincci Hoteles se haya convertido en un grupo de referencia a nivel nacional e internacional. Parte de nuestro valor añadido reside en la ubicación de nuestros establecimientos en lugares emblemáticos y de gran interés paisajístico, social y cultural. Asimismo, nuestra gestión prioriza la comodidad del cliente, sin perder de vista el acceso a los últimos avances tecnológicos, con el fin de superar las más altas expectativas.

Buscamos que nuestros hoteles sean plenamente disfrutados por todos nuestros clientes, con independencia del motivo que les haya llevado a alojarse en ellos. Todas las estancias presentan un diseño exclusivo y cada rincón está dispuesto con todo lujo de detalles. Solo así se consigue crear establecimientos con una marcada personalidad y convertirlos en un referente de calidad y diseño.

Cada persona que atraviesa la puerta de nuestros establecimientos tiene unas expectativas que intentamos mejorar, ya sean viajes de ocio, familiares o de negocio los que les han conducido a nosotros. Tenemos una respuesta para cada necesidad, dando el mejor servicio tanto en hoteles urbanos como en destinos de playa o nieve, o para quienes se alojan en nuestros hoteles en busca de la práctica del golf. Cualquier cliente encontrará en nuestros establecimientos el mejor lugar para descansar cuando regrese de sus actividades diarias. Un lugar tan sugerente como confortable, en cualquiera de las dos líneas elegidas: Vincci Selección u Hoteles Vincci.



Vincci Selección

La exclusividad de un 5 estrellas en destinos privilegiados, con un diseño que se apoya en la comodidad y el confort. Son establecimientos que tienen la calidad como premisa y un exquisito servicio como valor añadido.

En estos hoteles todos los detalles son cuidados con mimo. Un lujo que invita al descanso a través de spas, jacuzzis y servicios de talasoterapia perfectos para relajarse tras una sesión agotadora de golf, un intenso día de turismo o negocios, o una maravillosa jornada en la nieve.



Hoteles Vincci

Establecimientos de 4 estrellas que aportan un confort personalizado para cada gusto y un exquisito servicio. Ubicaciones estratégicas y procesos respaldados por la más avanzada tecnología ofrecen como resultado un hotel simplemente perfecto, tanto para ejecutivos como para quienes buscan momentos de ocio y descanso.

Cada uno de los establecimientos presenta una cuidada decoración y un diseño original, con personalidad propia. Rincones que invitan al relax y detalles que hacen de cada estancia una experiencia única.



nAmmu Áreas Spa

Los nAmmu Áreas Spa son un concepto exclusivo de los Hoteles Vincci. Estos espacios termales presentes en nuestros ofrecen el cuidado de cuerpo y mente a través de las más modernas bañeras hidromasajes, relajantes servicios de chorros, reparadores barros terapéuticos y los más avanzados tratamientos estéticos, donde el cliente puede disfrutar de una cosmética de calidad.

Contamos con personal especializado para ofrecer al cliente una experiencia relajante y exclusiva. La amplia experiencia de nuestro equipo de profesionales, siempre refrendada por la supervisión de un médico especialista, puede orientar a nuestros clientes acerca de tratamientos específicos para cada necesidad.

VINCCI HOTELES EN CIFRAS

244

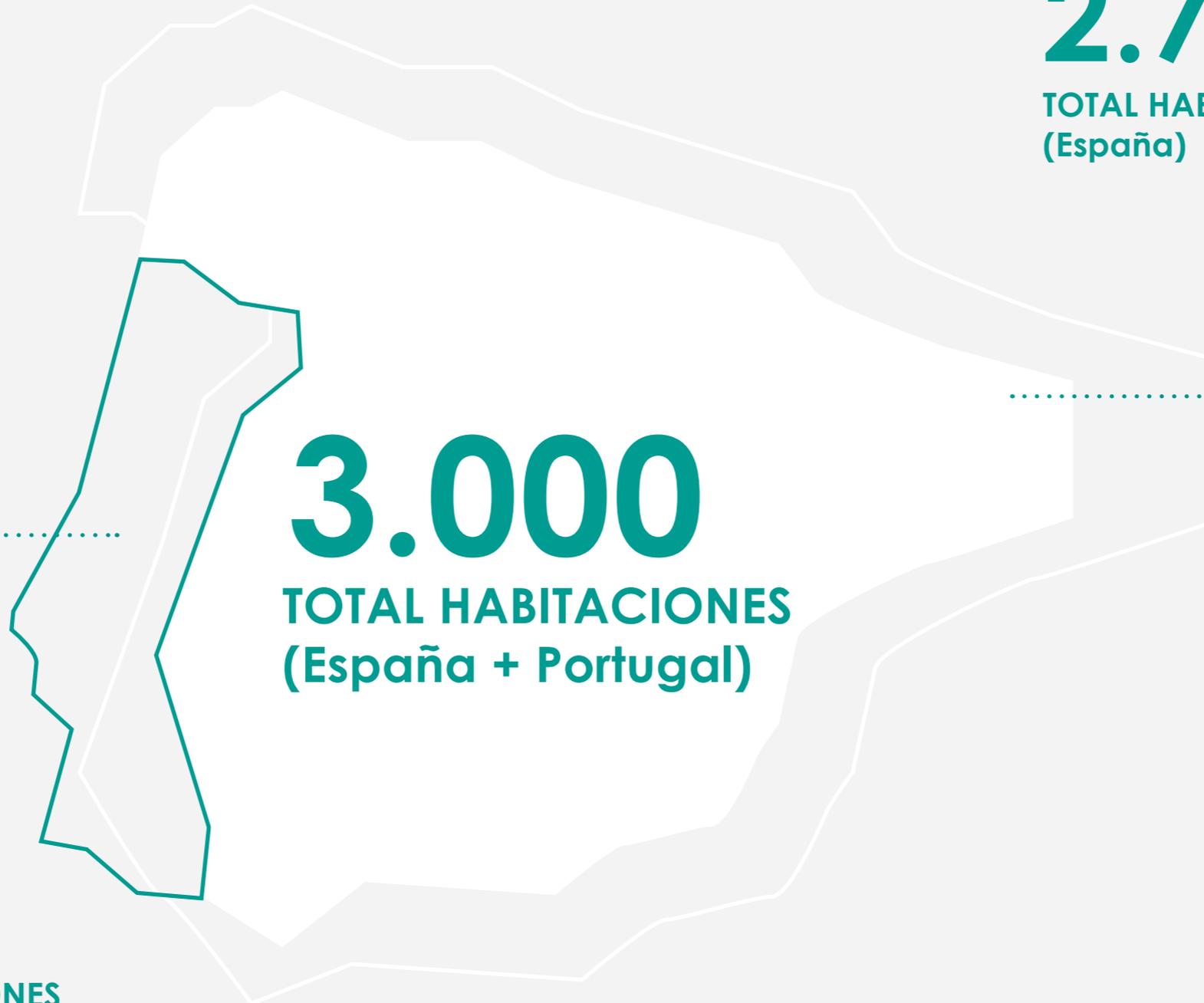
TOTAL HABITACIONES
(Portugal)

3.000

TOTAL HABITACIONES
(España + Portugal)

2.756

TOTAL HABITACIONES
(España)



LOGROS 2017



Reducción de la huella de carbono.

Cálculo de la huella hídrica.

El hotel Vincci Selección Posada del Patio 5* obtuvo el sello de calidad QSC de turismo chino.

El hotel Vincci Selección La Plantación del Sur 5*L recibió el premio TUI Holly 2017.

Cambio de nuestros envases de amenities a plásticos oxobiodegradables.

Mejoras en nuestro sistema de encuestas, con el fin de potenciar la escucha activa de nuestros clientes.

Tras el proyecto piloto, la cadena tiene previsto poner en marcha un sistema global de limpieza sin químicos.

Renovación del microsite de sostenibilidad de Vincci Hoteles.

METAS 2018



Dimensión económica y buen gobierno

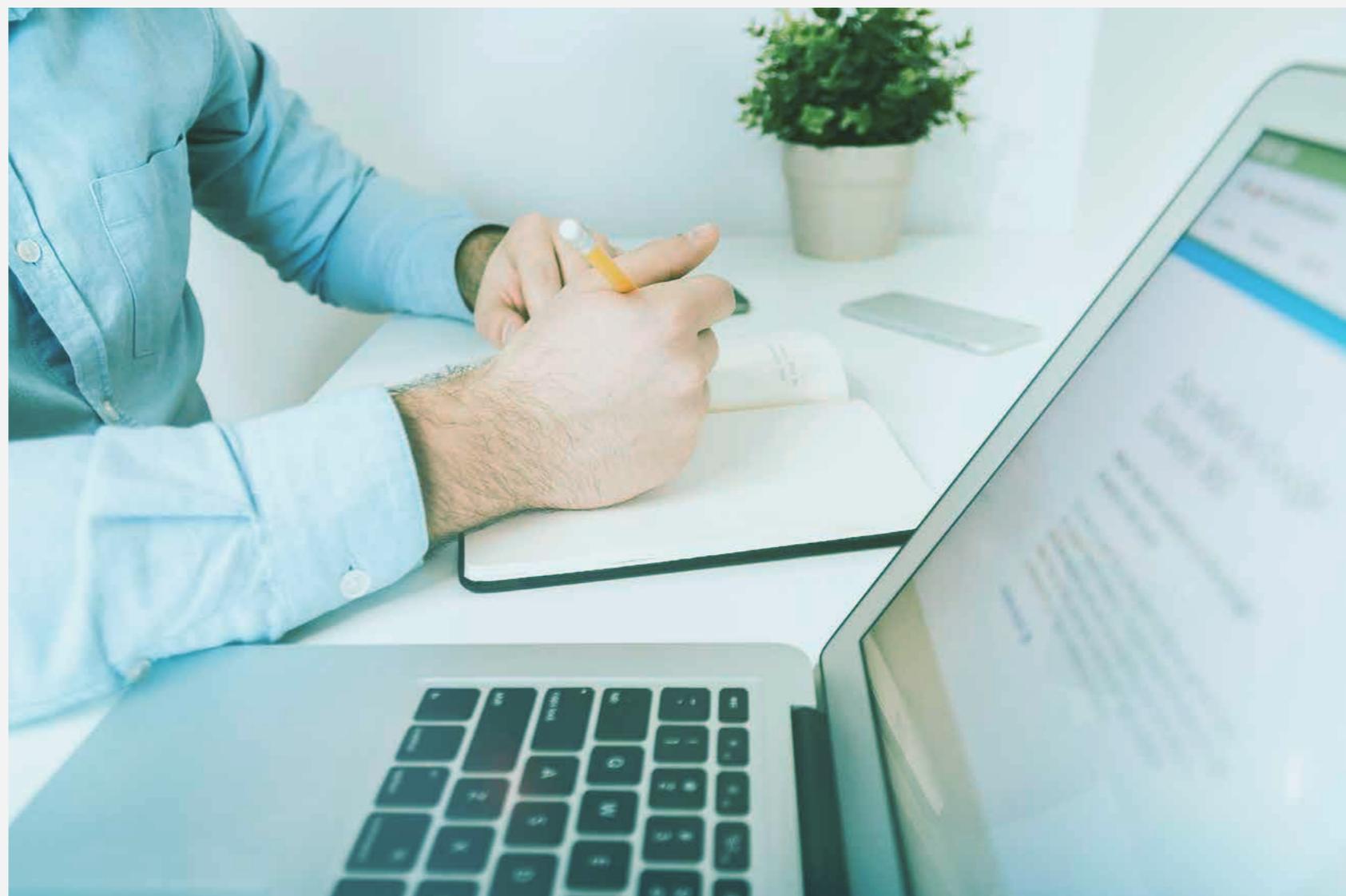
21	Gestión Responsable
22	Facturación Total
23	Nuestra gestión en datos
25	Una cadena consolidada con una clara apuesta de futuro

GESTIÓN RESPONSABLE

Para un óptimo conocimiento de la organización y su sostenibilidad, el desempeño financiero cumple un papel clave. La **sostenibilidad** supone un impacto directo en las condiciones económicas tanto en los grupos de interés como en los sistemas económicos locales, nacionales e internacionales.

Nuestra visión de la sostenibilidad se proyecta a largo plazo, conscientes de que **cada departamento de la compañía resulta imprescindible para llevar a cabo los retos** que nos hemos propuesto en nuestro compromiso con el medio ambiente. Con el condicionante de los objetivos marcados avanzamos cada día, aportando nuestra experiencia y conocimiento previo al servicio de la sostenibilidad.

Para optimizar los recursos es necesario contar con **estrategias bien definidas**. Aunque nos encontramos en un sector en permanente evolución, tenemos claro hacia dónde nos dirigimos y cuáles son nuestros



objetivos. Los años de crisis, en que la sociedad se movía en circunstancias económicas adversas, no han desviado el rumbo de nuestros intereses, manteniéndonos siempre constantes en la lucha por conseguir un futuro medioambiental prometedor para generaciones venideras.

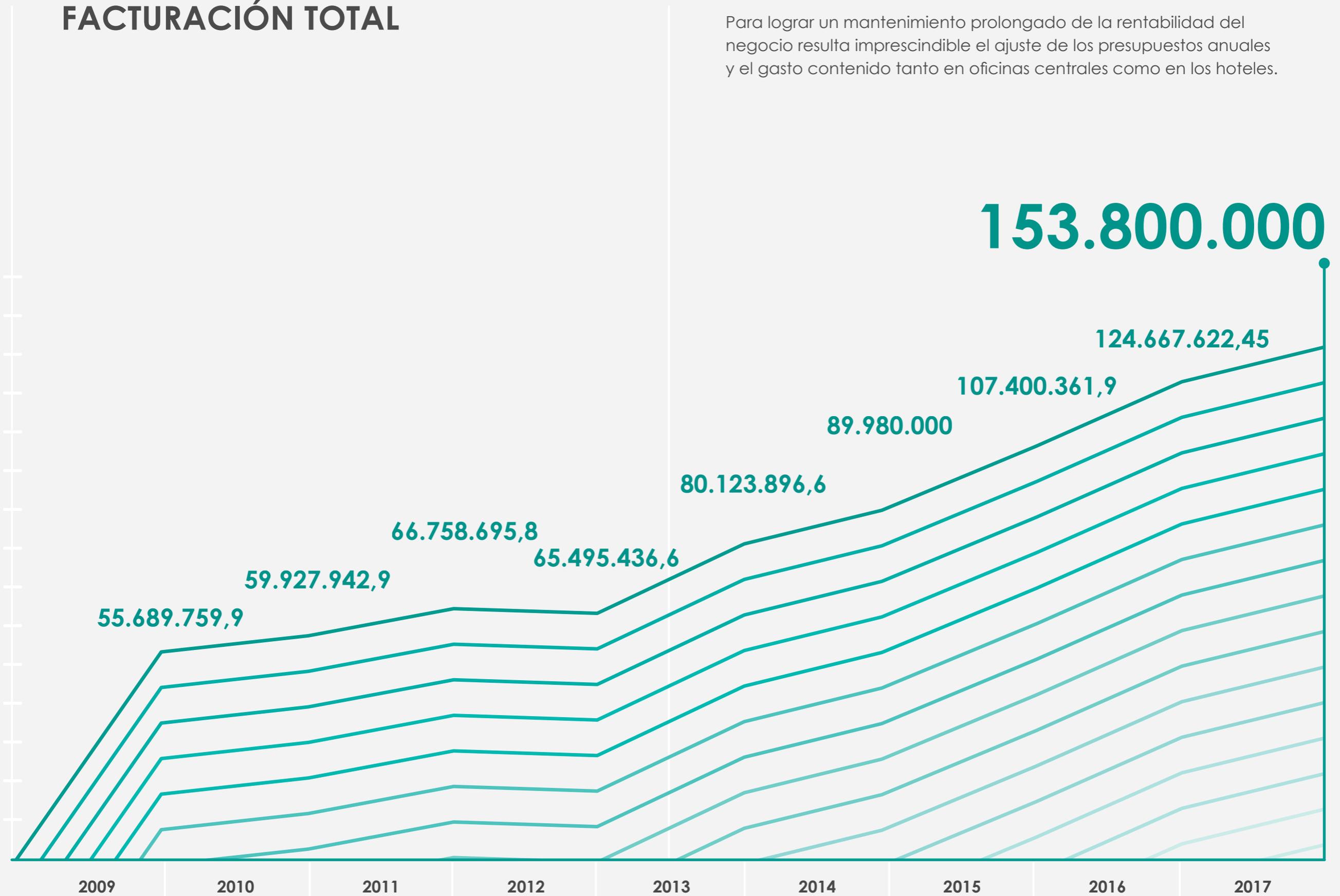
Año tras año, nuestros presupuestos se ajustan al **criterio de la transparencia**, uno de los valores que consideramos piedra angular en nuestra compañía. Por ello, las cuentas anuales son verificadas externamente por Deloitte, S.L., dentro de la normativa

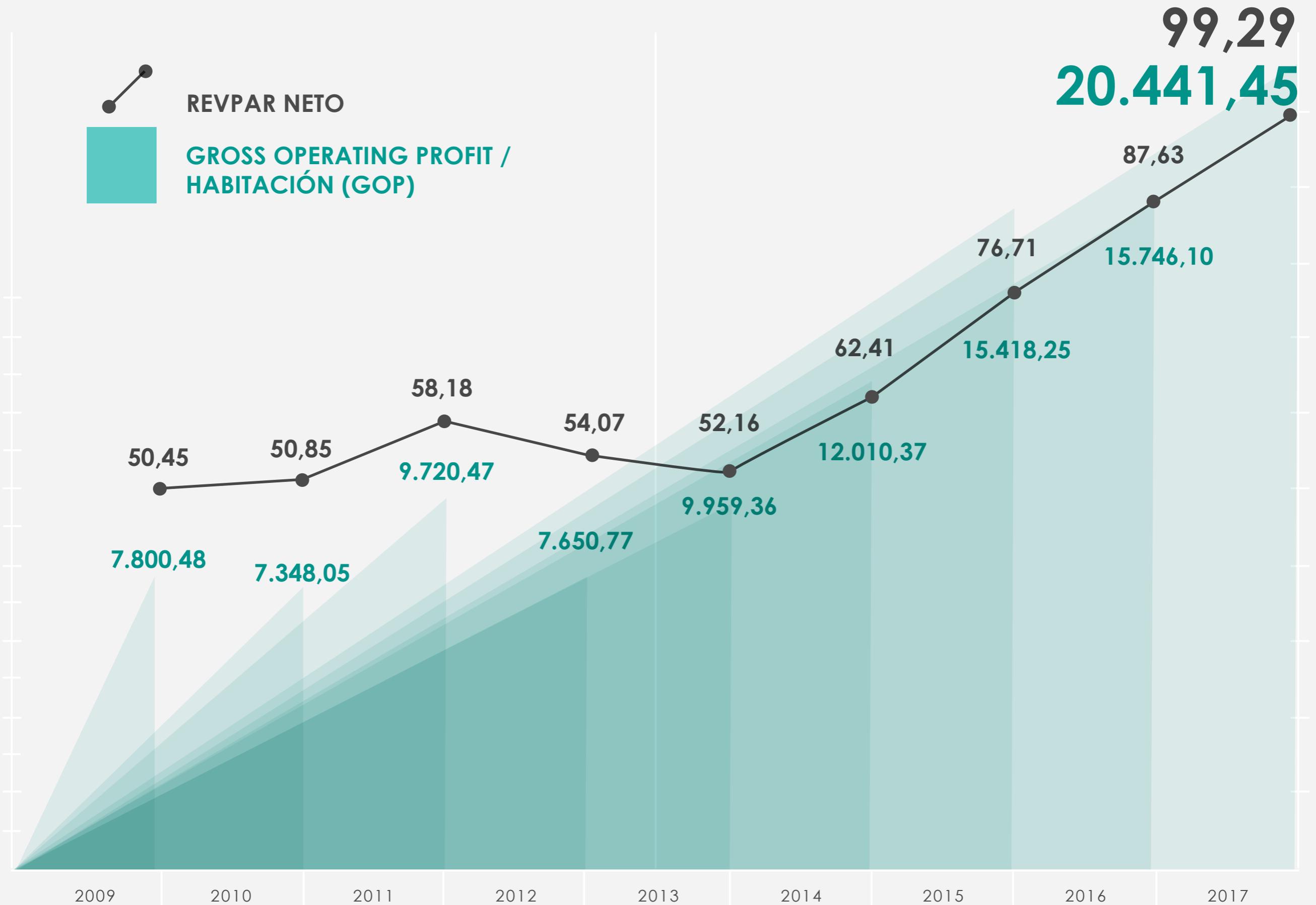
vigente. Por otro lado, nuestra política de precios o Revenue Management se apoya en diferentes y destacadas fuentes de información, como el grado de ocupación de habitaciones, o indicadores económicos como el Average Daily Rate (ADR) o Tarifa Media Diaria, y el Revenue per Available Room o Ingresos por Habitación Disponible (RevPar).

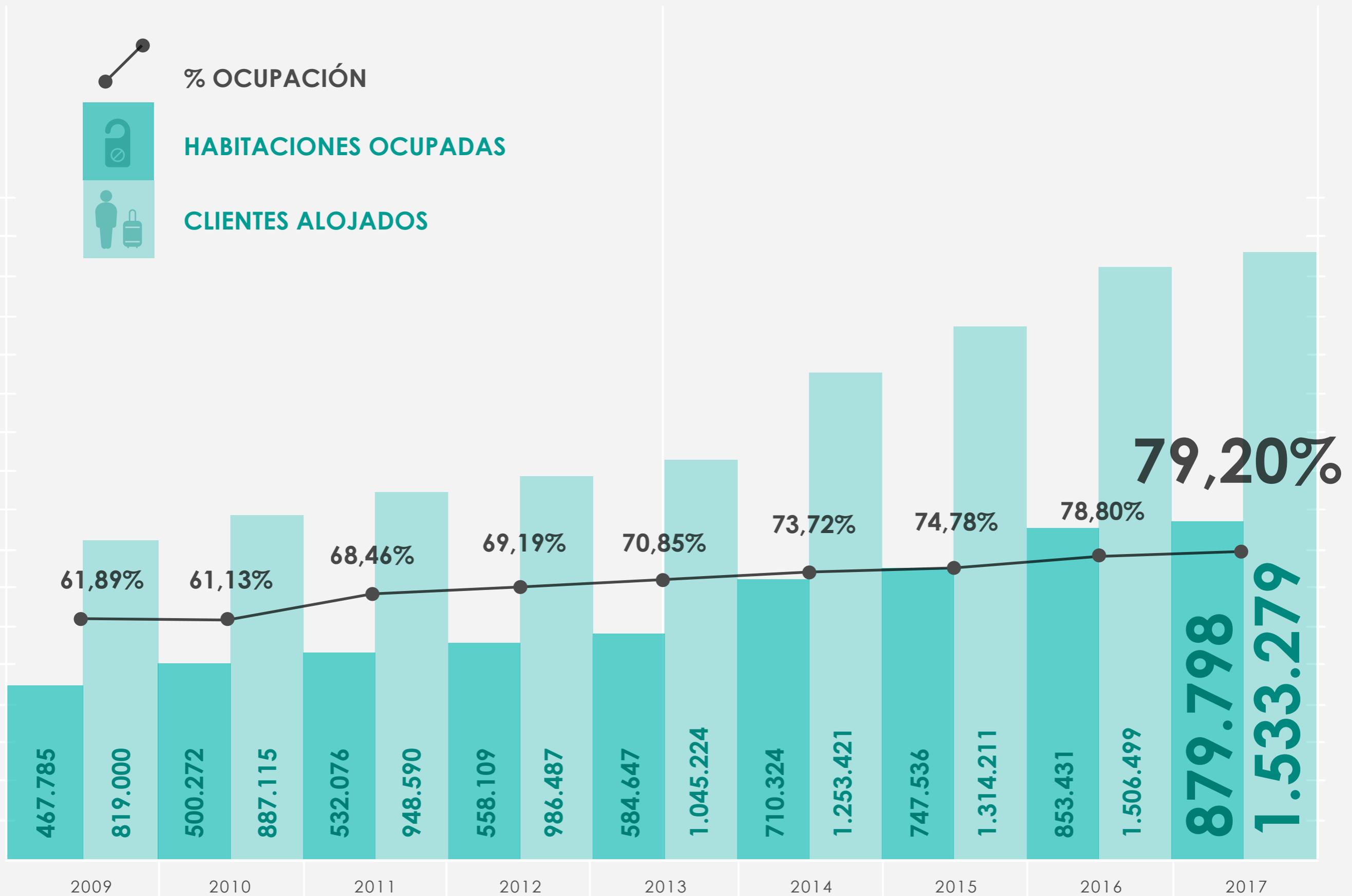
En 2017, la ocupación media anual fue de 79,2%, destacando en este análisis un aumento en el número de clientes alojados, habitaciones ocupadas y el porcentaje de ocupación respecto al año anterior.

FACTURACIÓN TOTAL

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







UNA CADENA CONSOLIDADA CON UNA CLARA APUESTA DE FUTURO



Desde nuestros inicios, hace ya 16 años, dedicamos todos nuestros esfuerzos a ser un **grupo reconocido por ofrecer una inmejorable atención y una extraordinaria calidad**. A lo largo de nuestra trayectoria siempre ascendente hemos logrado consolidarnos en el sector, adaptándonos a una realidad económica cambiante hasta obtener el papel que hoy ostentamos en el turismo español.

Nuestra **política de expansión** incluye abrir nuevos locales en la Península Ibérica. Unos objetivos que seguiremos llevando a cabo gracias a una impecable gestión basada en la contención del gasto y una búsqueda de una óptima rentabilidad. Para ello aplicamos todo nuestro conocimiento previo a la incorporación de nuevos hoteles a la compañía.

Contamos con la experiencia necesaria. Tenemos a nuestro favor el know-how de tantos años como referentes en el sector. Todo ello aporta un valor añadido a aquellos que propietarios de inmuebles con

un amplio sentido del negocio que no desean perder la titularidad de la explotación. Estos inmuebles resultan de especial interés para Vincci Hoteles, que no cesa en su empeño de aumentar su portfolio de establecimientos, a un ritmo marcado por la rentabilidad. Se trata, pues, de una **excelente oportunidad de crecimiento**, tanto para nuestro grupo como para nuestros partners, que pueden disfrutar de una inmejorable línea de trabajo con modelos y procesos bien estructurados que ofrecen interesantes resultados en un mercado imparable.

Aumentar el número de habitaciones es un esfuerzo inútil si no se ofrece al cliente una exquisita atención y los más altos estándares de calidad. Solo a través de la proactividad, estudiando sus necesidades y comprometiéndonos a resolver cualquier potencial problema podemos **fidelizar su presencia y seguir creciendo**, consolidados como el grupo de referencia que nuestro esfuerzo diario nos ha permitido ser.

Certificación ISO 14001:2015

28	Declaración de César Pérez. Director del Departamento de Calidad y Medio Ambiente
29	¿Qué es ISO 14001:2015?
30	¿Por qué ISO 14001:2015?
31	¿Cómo lo llevamos a cabo?
32	¿Quiénes lo hacen posible?
34	¿Cuáles son sus beneficios para nuestra empresa?
35	Otras certificaciones de nuestros hoteles

En 2001 abrimos nuestro primer hotel y, desde ese momento y hasta la actualidad, hemos ido incorporando a nuestra organización las más modernas metodologías y procedimientos de trabajo, con unos procesos complementarios entre sí y orientados a la optimización de una gestión enfocada a la satisfacción del cliente y a la mejora ambiental.



Las primeras certificaciones ISO 14001:2004 de Gestión Ambiental tuvieron lugar, en 2008, en los hoteles situados en Sevilla, Madrid y Barcelona, constatando que la combinación **diseño, medio ambiente y calidad** no solo era viable, sino también rentable y necesaria.

Hace ya 16 años de nuestra fundación y en Vincci Hoteles nunca hemos dejado de apostar por una firme y consolidada **Política de Calidad y Medio Ambiente** que, más allá de lo que marca la ley, supone para todos los que formamos parte del grupo un compromiso de mejora constante, una óptima gestión de recursos y consumos, la reducción y el control de los residuos, así como una filosofía de respeto y protección hacia nuestro entorno social y cultural. En 2001 abrimos nuestro primer hotel y, desde ese momento y hasta la actualidad, hemos ido incorporando a nuestra organización las más modernas metodologías y procedimientos de trabajo, con unos procesos complementarios entre sí y orientados a la

optimización de una gestión enfocada a la satisfacción del cliente y a la mejora ambiental.

Esta certificación de Vincci Hoteles ha sido fruto de un trabajo constante y una rigurosa **auditoría de todos los procesos establecidos en cada uno de los hoteles** de la cadena. Con su concesión se acredita que estamos en el buen camino, con unos procesos de negocio plenamente comprometidos con la gestión ambiental. Todo ello aporta un valor añadido a la calidad de la cadena y demuestra el compromiso de todos sus profesionales con el medio ambiente.

ISO 14001:2015 es un certificado de carácter voluntario que implica el control por parte de una entidad externa independiente, en nuestro caso concreto **TÜV Rheinland**. Esta compañía, creada en 1872 en Colonia (Alemania), es una entidad de carácter internacional y líder en servicios técnicos, que desarrolla soluciones para lograr procesos seguros y sostenibles, combinando la tecnología y el factor humano con el medio ambiente.

En el informe de la auditoría realizada a Vincci Hoteles se destaca que nuestro grupo ha logrado establecer y mantener un **sistema óptimo y efectivo** para el cumplimiento de los objetivos ambientales marcados. El equipo auditor verifica, de esta manera, que el sistema de gestión implementado por nuestra compañía cumple los requisitos de la norma.

DECLARACIÓN DE CÉSAR PÉREZ. DIRECTOR DEL DEPARTAMENTO DE CALIDAD Y MEDIO AMBIENTE

Vincci Hoteles publica por sexto año consecutivo su Memoria Anual de Sostenibilidad, dado su firme compromiso con su entorno social y medioambiental, aplicando un modelo global de crecimiento sostenible que se refleja en su Plan Director de Responsabilidad Social Corporativa 2016-2018. La cadena ha apostado siempre por nuestro entorno medioambiental y social, razón por la que ha obtenido diversos sellos de calidad que avalan las medidas de la cadena en este sentido.

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

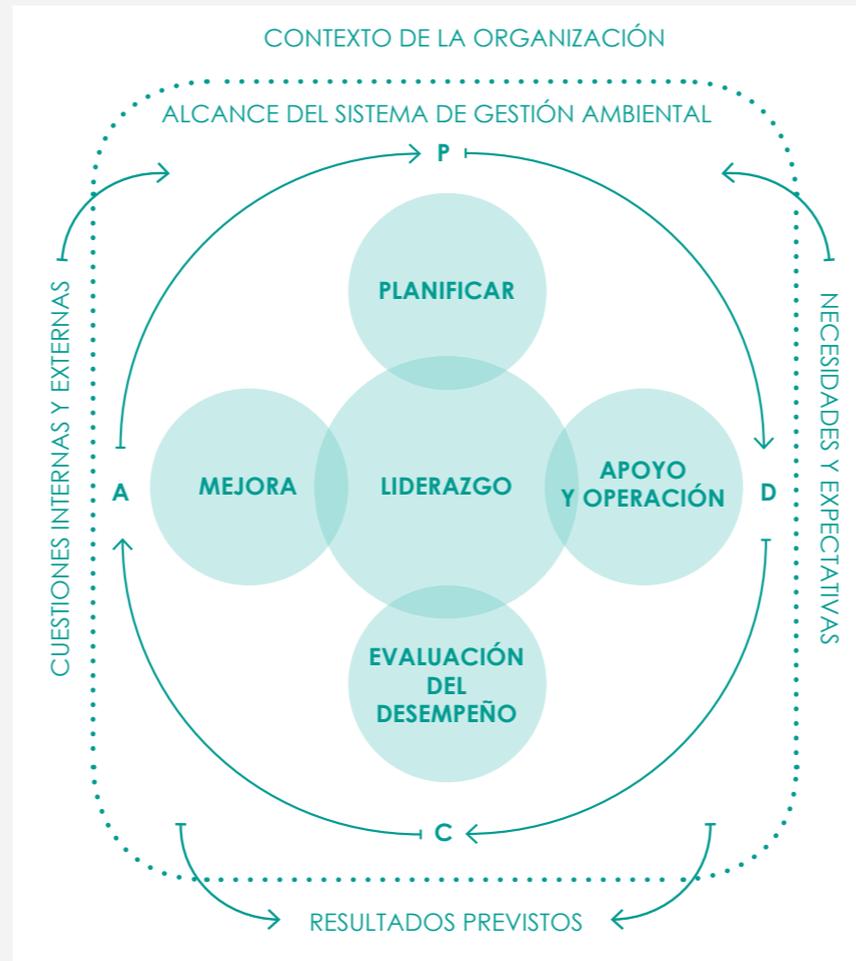
Pero los reconocimientos de la labor de la empresa en materia medioambiental y de calidad no se quedan ahí. Por ejemplo posee la Certificación Q de Calidad Turística, que concede el Instituto para la Calidad Turística Española (ICTE) bajo la Norma UNE 182001, que demuestra el compromiso de Vincci Hoteles por alcanzar la completa satisfacción de nuestros clientes, ofreciendo un servicio excelente, calidad en nuestro producto y asegurando el nivel exigido por los estándares de calidad establecidos en la Norma. También le ha sido concedida la certificación Travelife, diseñada como un sistema asequible y justo para que los hoteles y alojamientos demuestren que se toman en serio la sostenibilidad, y para que gestionen sus cuestiones sociales y medioambientales a la vez que ahorran dinero. Estos tan sólo son algunos de los reconocimientos que posee la cadena que trabaja día a día por seguir mejorando en este ámbito.

Por otro lado, la cadena colabora en el desarrollo de programas y actividades orientadas a satisfacer las necesidades de las comunidades donde desarrolla su actividad. El grupo establece anualmente unos objetivos y metas, y colabora habitualmente con múltiples iniciativas englobadas en su política de Responsabilidad Social Corporativa (RSC). Tiene acuerdo así con diversas organizaciones como Aldeas Infantiles, Fundación SEUR, Ecoembes o FEMAREC. Estas colaboraciones van encaminadas a realizar una acción social y humanitaria que permita contribuir en la medida de lo posible a una mejora social en su entorno.

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



¿QUÉ ES ISO 14001:2015?



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

A pesar de su reciente renovación, la norma internacional sigue manteniendo el enfoque de ciclo de la mejora continua:

Planificar – Hacer – Verificar – Actuar (PHVA)

Asimismo, la reciente renovación de la norma conlleva la **incorporación de nuevos requisitos y conceptos** para las organizaciones certificadas, al tiempo que refuerza los criterios ya existentes.

La reciente renovación de la norma generará una **mayor implicación en el proceso por parte de los principales grupos de interés**, determinando sus necesidades así como una correcta identificación de aquellos requisitos relevantes para su introducción en la estrategia ambiental de la compañía. Además, ISO 14001:2015 exige una mayor implicación de la alta dirección con el fin de obtener los mejores resultados ambientales posibles, integrando los requisitos del SGA durante los procesos de negocio. Tal y como hemos venido haciendo hasta el mo-

mento, nuestro objetivo es tener en cuenta riesgos y oportunidades en la realización de los retos que nos hemos planteado. En nuestro caso, contar con el respaldo de la normativa internacional supone no solo un reconocimiento y un aval al trabajo bien hecho, sino también un **impulso a nuestra capacidad de mejora interna**, que nos permite determinar claramente los objetivos que deseamos conseguir.

Por otro lado, el conjunto de actuaciones y requisitos que implica contribuyen a cumplir la legislación ambiental actual, así como a una **disminución significativa de los impactos que nuestra actividad genera** y un control efectivo de los procesos de nuestra actividad.

NUEVOS REQUISITOS	REQUISITOS REFORZADOS
<ul style="list-style-type: none"> » Análisis del contexto de la organización y de las partes interesadas. » En la planificación del sistema: <ul style="list-style-type: none"> – Consideración del contexto. – Identificación de riesgos y oportunidades. – Perspectiva de Ciclo de Vida. » Consideración en el control operacional y seguimiento ambiental (cadena de valor). 	<ul style="list-style-type: none"> » Liderazgo de la Alta Dirección. » Requisitos legales y otros requisitos. » Comunicación externa con las partes interesadas identificadas. » Mejora continua, desempeño ambiental e indicadores. » Información documentada.

¿POR QUÉ ISO 14001:2015?

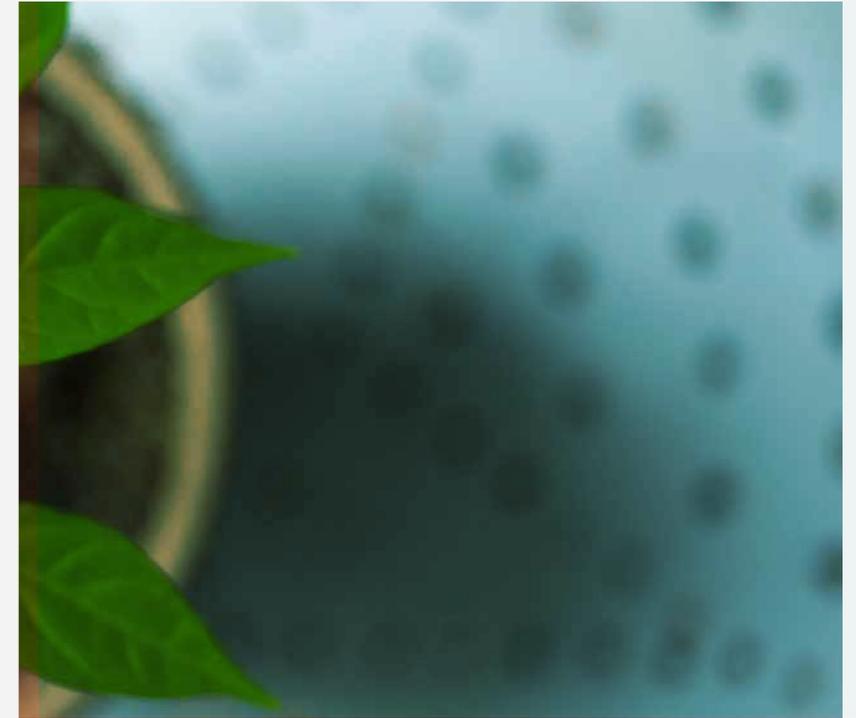
La implantación de un SGA de acuerdo a la norma ISO 14001:2015 permite sistematizar de una manera sencilla aquellos aspectos ambientales que se generan en cada una de las actividades que lleva a cabo el grupo, promoviendo siempre la **protección del medio ambiente y la prevención de la contaminación**.

Contar con el aval de la normativa permite posicionar a Vincci Hoteles como una **compañía comprometida y socialmente responsable**, lo que se traduce como un elemento diferenciador frente a nuestra competencia y el refuerzo positivo de nuestra imagen ante nuestros grupos de interés.

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



¿CÓMO LO LLEVAMOS A CABO?



El principal objetivo de la norma ISO 14001:2015 es **medir, unificar y monitorizar** criterios en la gestión de la empresa, asegurando el máximo respeto al medio ambiente y posibilitando a nuestra organización alcanzar una óptima eficiencia en nuestros criterios de comportamiento ambiental.

El sistema adoptado por Vincci Hoteles se compone de procedimientos, instrucciones y registros muy claros, bajo el convencimiento de que no hay mejor forma de unificar y de dejar constancia de la sistemática de trabajo y la normalización de nuestros procesos. Un mismo estándar para todo el grupo que nos facilita la **homogeneización de los procedimientos** a pesar de la dispersión geográfica y distinta tipología de nuestros establecimientos.

¿QUIÉNES LO HACEN POSIBLE?

La implantación y mantenimiento de un SGA de esta envergadura no sería posible sin un **equipo de profesionales comprometido, responsable y motivado**, ya que el sistema implica a todos y cada uno de los departamentos de nuestra organización, tanto de las oficinas centrales como de los hoteles.

A la hora de implantar un SGA resulta clave contar con una clara estructura organizativa y una correcta asignación de tareas, con el fin de identificar todas y cada una de las necesidades para cada una de las áreas implicadas.

Por este motivo, en todos nuestros hoteles contamos con la figura de un **Coordinador de Calidad y Medio Ambiente** que, como responsable de la coordinación del equipo, cumple las siguientes funciones:

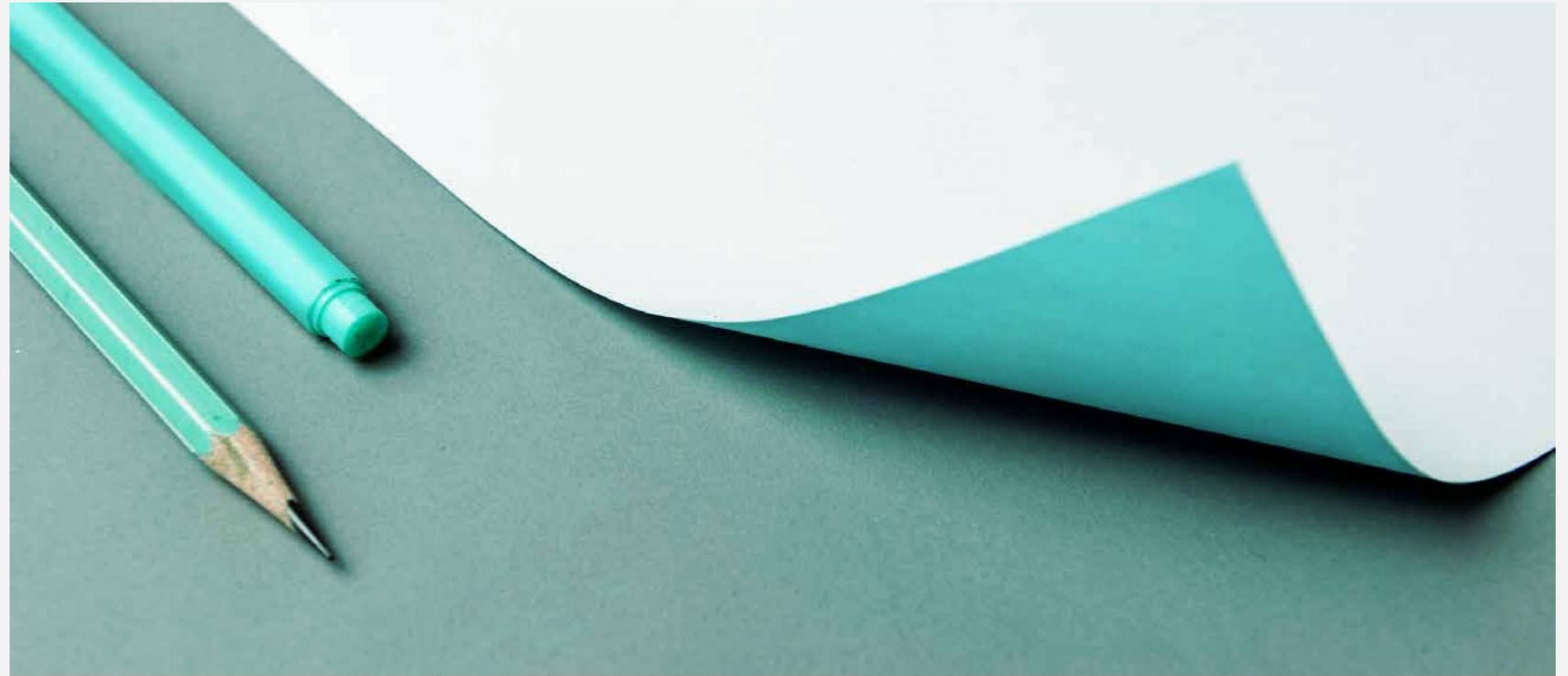
- » Garantizar que los requisitos del SGA están establecidos, implantados y mantenidos al día de acuerdo a la norma.
- » Asegurar el cumplimiento de todas las exigencias derivadas de aquellos requisitos legales, permisos, autorizaciones y otros aspectos suscritos voluntariamente por la organización.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

El SGA no es solo competencia de quienes se ocupan de forma directa de los asuntos relacionados con la sostenibilidad y el medio ambiente, sino también de todos los que conforman Vincci Hoteles, desde la Dirección a los niveles operativos. Solo con un **compromiso general e intensivo** por parte de todos y cada uno de los miembros de la compañía podremos seguir avanzando en materia medioambiental.

Asimismo, para el cumplimiento de nuestros objetivos resulta fundamental una labor de **comunicación efectiva entre todos los agentes implicados en la gestión ambiental**, lo que engloba tanto a empleados como subcontratas y proveedores. Nuestro SGA requiere de este esfuerzo colectivo entre todos nuestros colaboradores, cada vez más conscientes de la importancia de su papel en el logro de los objetivos marcados por nuestra compañía.



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



Filipa Costa, Coordinadora de Calidad y Medio Ambiente del Hotel Vincci Baixa en Portugal, afirma que “renovamos anualmente nuestro compromiso con el medio ambiente buscando ofrecer más y mejor calidad a nuestros clientes. Creemos que los cambios vienen de dentro hacia afuera y por ello proporcionamos formación y motivación continuas a quien hace el día a día del hotel. Este año hemos instalado sensores de movimiento y luz en las áreas internas, cambiamos el papel de impresión a papel reciclado, instalamos un equipo de impresión más eficiente y sustituimos los individuales de papel usados en el almuerzo por otros de silicona, resistentes, lavables y reutilizables. Todas estas medidas mejoran nuestra imagen y nuestra huella ecológica”.

En este sentido, **Manuel Molinero, Coordinador de Calidad y Medio Ambiente del hotel Vincci Selección Estrella del Mar en Marbella**, señala que “la cadena tiene una gran implicación en cuanto a sostenibilidad. En nuestro hotel estamos realizando diver-

sas acciones relacionadas con el medio ambiente y todos los departamentos estamos volcados con iniciativas como el reciclado de tapones de plástico, de corcho y de papel. Cuando lo interiorizas, sin darte cuenta lo transmites. Como objetivo, queremos lograr la política de papel cero, que aunque requiere de cierta inversión creemos que puede ser factible”.

Por su parte, **Vanessa Fernández, Coordinadora de Calidad y Medio Ambiente de los hoteles Vincci Lys y Vincci Mercat en Valencia**, explica que “nuestros hoteles ya han adoptado medidas de reducción en energía, consumo de agua y cloro empleado para desinfección de las piscinas. Se trata de una responsabilidad conjunta, por ello formamos e informamos a todo el personal e intentamos sensibilizar al cliente. Entre nuestros objetivos está aumentar el porcentaje de residuos reciclados hasta un 45%, ofertar limpieza sin productos químicos y reducir el consumo de gas y agua por cliente”.

Para **Ignacio González, Coordinador de Calidad y Medio Ambiente del Hotel Vincci Mae en Barcelona**, “todos podemos poner nuestro granito de arena para contribuir a la causa verde. En Vincci Mae llevamos a cabo varias acciones orientadas a este fin, como segregación, gestión y seguimiento de residuos, formación e información continuas, revisión de productos para minimizar impactos, supervisión de consumos y eficiencias, simulacros de actuación y reutilización de algunos residuos, entre otras medidas. Este año queremos seguir ahondando en la reducción de consumo de agua y nos hemos propuesto segregar las cápsulas de café, de manera que puedan ser recicladas y el café usado para la fabricación de compost”.

¿CUÁLES SON SUS BENEFICIOS PARA NUESTRA EMPRESA?



GESTIÓN

- » **Integrar** de la gestión ambiental en la gestión global de la organización.
- » **Incentivar** la creatividad y la participación de todo el personal integrante de la organización, aumentando la motivación de los trabajadores y promoviendo, por tanto, un buen ambiente de trabajo.
- » **Aumentar** el conocimiento, la mejora y el control de los procesos, lo que revierte en una mayor eficiencia de los mismos.
- » **Complementar** otros sistemas de gestión, como pueden ser los de Calidad, Seguridad y Salud en el trabajo.



LEGAL

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



OPERATIVA

- » **Mejorar** los procesos productivos.
- » **Optimizar** la utilización de los recursos, ajustando el consumo de materias primas, agua y energía para evitar consumos injustificados y la generación de menos residuos.
- » **Facilitar** la incorporación de nuevas tecnologías.
- » **Conseguir** una disminución de los costes de generación de nuestro servicio.



SECTORIAL

- » **Fomentar** la diferenciación de productos, por ejemplo a través de premios medioambientales sectoriales, lo que permite aumentar las barreras de mercado.
- » **Facilitar** la adaptación a las nuevas demandas del mercado y a la exigencia de nuestros clientes y colaboradores.
- » **Realizar** nuevas inversiones de forma más sencilla, e impulsar el eficaz desarrollo de tecnologías y productos.
- » **Conseguir** la integración de la empresa en su entorno, aumentando su credibilidad y reconocimiento.

OTRAS CERTIFICACIONES DE NUESTROS HOTELES

Tal y como hemos detallado anteriormente, además de disponer de la certificación UNE-EN ISO 14001:2015, varios de nuestros hoteles poseen también otras certificaciones en materia de calidad y sostenibilidad, entre ellas las siguientes:



REDUCCIÓN DE LAS DESIGUALDADES

Entre los Objetivos de Desarrollo Sostenible (ODS) a los que contribuimos, destaca el siguiente:



TRAVELIFE

Sistema de certificación para la sostenibilidad reconocido internacionalmente, y desarrollado por y para el sector turístico, que refleja nuestra implicación en el compromiso medioambiental que nos define como empresa. **Los hoteles que cuentan con la distinción Travelife Gold son:**

- » Vincci Selección Posada del Patio
- » Vincci Selección La Plantación del Sur
- » Vincci Costa Golf
- » Vincci Tenerife Golf
- » Vincci Málaga
- » Vincci Selección Estrella del Mar



Q CALIDAD TURÍSTICA

Este certificado aporta a los establecimientos turísticos que la ostentan no solo prestigio y diferenciación, sino también fiabilidad, rigurosidad y promoción por parte de la Secretaría de Estado de Turismo y las Comunidades Autónomas donde se asientan.

Los establecimientos avalados por la Q de Calidad pasan unas estrictas auditorías que confirman que su servicio es garantía de calidad, seguridad y profesionalidad, lo que asegura a sus clientes la mejor experiencia turística posible. En el caso de nuestro grupo, **Vincci Selección La Plantación del Sur 5*****L** está en posesión de esta certificación.



COMPROMISO DE CALIDAD TURÍSTICA

El Sistema Integral de Calidad Turística Española en Destinos (SICTED), promovido por la Secretaría de Estado de Turismo (SET) con el apoyo de la Federación Española de Municipios y Provincias (FEMP), consiste en un proyecto de mejora de la calidad de los destinos turísticos con el único fin de mejorar la experiencia y la satisfacción del turista.

Esta metodología proporciona un sistema integral y permanente de gestión de la calidad en un destino turístico, a través de la puesta en valor de los recursos y el espacio con el objetivo de la mejora continua, dentro de los siguientes parámetros:

- » Conciencia integral de destino.
- » Identificación de objetivos comunes de los agentes implicados.
- » Conseguir un nivel de calidad homogéneo en los servicios ofrecidos al turista en un mismo destino.
- » Subsancar las deficiencias de calidad sustanciales entre los diferentes productos para lograr la completa satisfacción del turista.

Para lograr sus objetivos cuenta con 33 manuales de buenas prácticas, uno por cada oficio implicado. Además, ofrece a las empresas adheridas un plan de formación, visitas de asistencia técnica por parte de asesores homologados, talleres colectivos, grupos de trabajo con propuestas de mejora, y evaluaciones que contrastan la adecuación de cada empresa a los estándares de calidad. Todo ello culmina en la obtención del distintivo Compromiso de Calidad Turística, un reconocimiento al esfuerzo y al compromiso con la calidad y la mejora continua, que distingue al establecimiento que lo ostenta frente a su competencia.

El distintivo tiene validez bienal y está condicionado a una evaluación anual de seguimiento. En el caso de Vincci Hoteles, **los establecimientos que disponen de esta certificación son:**

- » Vincci Selección Posada del Patio
- » Vincci Málaga
- » Vincci La Rábida



CERTIFICACIÓN ISO 9001:2008

Al igual que ocurre con la Norma ISO 14001:2015, esta certificación está orientada a la capacidad de proveer productos y servicios que cumplan con las exigencias internas y externas por parte de la organización para lograr la máxima satisfacción del cliente.

La Norma ISO 9001:2008, base del Sistema de Gestión de la Calidad (SGC), es una norma internacional que analiza aquellos elementos de la gestión de la calidad con los que una empresa debe contar para lograr un sistema efectivo que le permita administrar y mejorar la calidad de sus servicios. **Nuestro hotel Vincci Porto dispone de esta certificación.**



Compromiso social

39	Economía Verde
40	Empleo Verde
41	Grupos de Interés
43	Análisis de materialidad
44	Compromisos con la comunidad
45	Política de Responsabilidad Social Corporativa
46	Nuestras colaboraciones

El turismo es una actividad que proporciona una gran fuente de riqueza en el entorno en el que se asienta, pero en la mano de todos los agentes que lo integran está conseguir que siga contribuyendo a un progreso global a través de los Objetivos de Desarrollo Sostenible. La clave está en respetar tanto a la población local, como al patrimonio cultural y el medio ambiente.

En 2015 la ONU aprobó la Agenda 2030 sobre el Desarrollo Sostenible, comprometiéndose a una serie de objetivos globales que tenían como hitos erradicar la pobreza del mundo, proteger el planeta y dejar un mejor escenario a generaciones venideras en aspectos que incluyen desde el cambio climático a la educación, pasando por la igualdad de la mujer o el diseño de las nuevas ciudades. A través de unas metas específicas para cumplir con los 17 objetivos acordados comenzaba su andadura una nueva agenda de desarrollo sostenible capaz de mejorar las condiciones de la humanidad en su conjunto.

Los esfuerzos de la ONU para construir un mundo mejor requieren del compromiso de todos. Siguiendo su directriz, en Vincci Hoteles tenemos como meta no solo mejorar la calidad de vida de las personas, sino también contribuir a la hora de conformar una sociedad más justa y respetuosa con el medio ambiente. En una actividad como la turística es necesario tomar conciencia de los impactos de las actividades en los sistemas sociales en los que opera y mantener una actitud responsable de acuerdo a criterios sostenibles. Solo desde el firme compromiso de todos nuestros empleados, proveedores y clientes podemos llegar a ajustarnos a las necesidades globales de nuestra sociedad.

Vincci Hoteles, con una especial sensibilidad en el apoyo a los grupos sociales más desfavorecidos, colabora con diferentes organizaciones e instituciones que luchan día a día por solucionar los problemas más acuciantes de nuestra sociedad, compartiendo así los valores que forman parte del ADN de nuestro grupo.

El empleo verde genera oportunidades para organizaciones, asociaciones y fundaciones que ofrecen a colectivos en riesgo de exclusión la oportunidad de desarrollarse laboralmente. En este caso, la dispersión geográfica de nuestros hoteles nos obliga a realizar una actividad social plenamente adaptada a las necesidades específicas de cada área territorial.

Nuestra aportación en la protección al medio ambiente llega a través de acuerdos relacionados con el reciclaje de residuos y la gestión de excedentes, lo que nos permite no solo llevar a cabo una gestión eficaz y responsable en materia medioambiental, sino también proseguir con una acción de apoyo social que nos hace sentir tremendamente orgullosos del camino emprendido.



ECONOMÍA VERDE

La economía verde es “aquella que da lugar al mejoramiento del bienestar humano e igualdad social, mientras que se reducen significativamente los riesgos medioambientales y la escasez ecológica”, según el Programa de las Naciones Unidas para el Medio Ambiente (PNUMA). Este concepto globalmente reconocido que pasó a completarse cuando en la Conferencia de las Naciones Unidas sobre el Desarrollo Sostenible de 2012 se consideró como “una herramienta importante para el desarrollo sostenible y la erradicación de la pobreza”.

Englobado en nuestros objetivos de economía verde o circular, en Vincci Hoteles trabajamos en la reducción de las emisiones de gas de efecto invernadero, al tiempo que apostamos por un menor uso de los recursos naturales, generando menos residuos y reduciendo en la medida de lo posible las diferencias sociales. Todo ello sin dejar de lado el rendimiento de las inversiones de capital natural, humano y económico, en un sistema que optimiza el flujo de bienes y servicios para obtener lo mejor de la materia prima, reduciendo al mínimo imprescindible los residuos.



EMPLEO VERDE



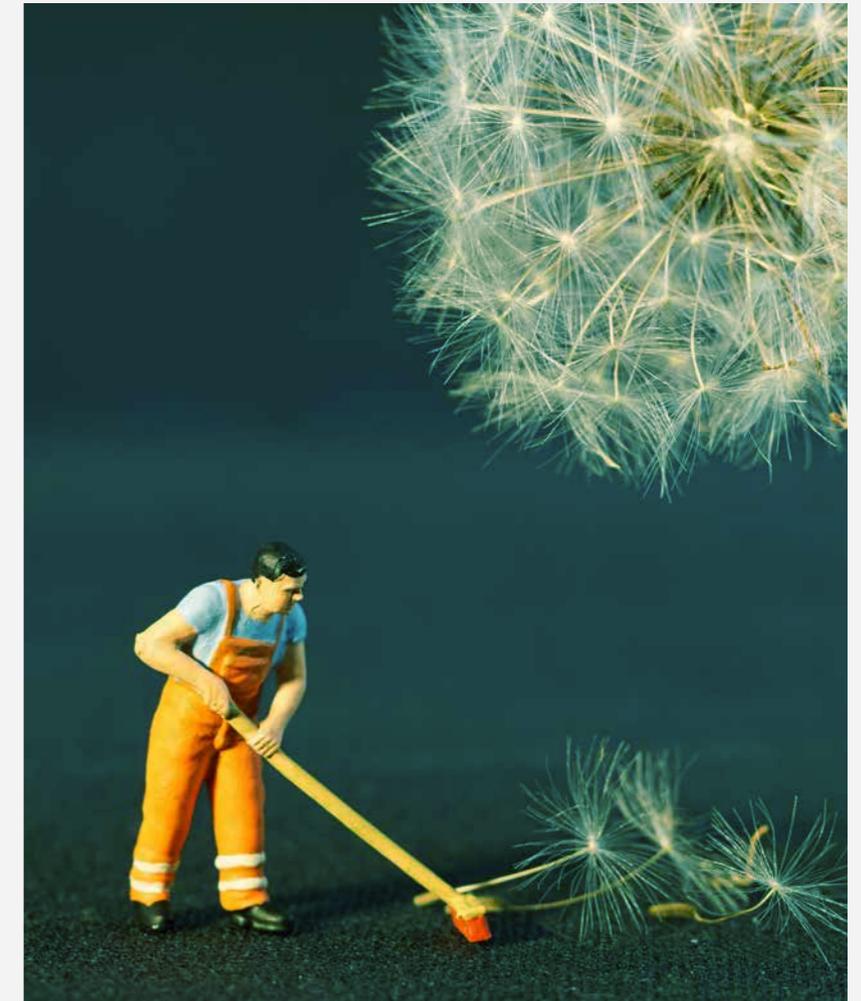
El empleo verde puede definirse como “aquellos empleos decentes que contribuyen a preservar y restaurar el medio ambiente, ya sea en los sectores tradicionales o en nuevos sectores emergentes”, según la Organización Internacional del Trabajo (OIT). Estos empleos tienen como último fin preservar y restaurar el medio ambiente, avanzando en los siguientes objetivos:

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

Vincci Hoteles colabora con diferentes entidades interesadas en afrontar los grandes retos sociales y medioambientales a los que nos enfrentamos. Estas organizaciones e instituciones actúan en la comunidad local en la que se ubican nuestros establecimientos y comparten con nuestro grupo misión, visión y valores.

Nuestra estrategia de desarrollo de programas sociales ha ido integrándose en nuestros procesos internos, convirtiéndose en un elemento de valor añadido para nuestra compañía. A través de una participación activa y voluntaria, nuestros empleados están plenamente concienciados del impacto social de la actividad que realizamos y se muestran involucrados en las iniciativas que hacen posible un mundo mejor.

Nos sentimos especialmente orgullosos de colaborar con entidades que contribuyen a mejorar la formación integral y la integración socio-laboral de familias en situación de exclusión social o en riesgo de padecerla, favoreciendo tanto el crecimiento personal y formativo de sus miembros como una inserción laboral de acuerdo a sus propias habilidades.



GRUPOS DE INTERÉS



Desde Vincci Hoteles queremos poner en valor aquellos proyectos que permiten una mayor eficiencia medioambiental y el trabajo en común por un desarrollo sostenible. Por ello invitamos al diálogo a Administración, proveedores y competidores, desde el convencimiento de que solo trabajando conjuntamente haremos posible un desarrollo plenamente sostenible.

A pesar de contar con un entorno altamente competitivo, consideramos necesario mantener una conexión permanente que resalte la puesta en común de las diferentes necesidades y expectativas sociales. Solo detectándolas, entendiéndolas y anticipándose a ellas podremos tener éxito y daremos un sentido a nuestra existencia, creciendo como organización. Entre nuestros objetivos se encuentra el trabajo orientado a dar una respuesta eficaz a las necesidades de nuestros grupos de interés, al tiempo que mantenemos nuestros compromisos y nuestra línea estratégica, evitando los riesgos y aprovechando las oportunidades para lograr los siguientes hitos:

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

Desde Vincci Hoteles queremos poner en valor aquellos proyectos que permiten una mayor eficiencia medioambiental y el trabajo en común por un desarrollo sostenible. Por ello invitamos al diálogo a Administración, proveedores y competidores, desde el convencimiento de que solo trabajando conjuntamente haremos posible un desarrollo plenamente sostenible.

CLIENTES

Somos conscientes de que el corazón de nuestro negocio son nuestros clientes. Nuestro objetivo es lograr que disfruten de una experiencia única, superando sus expectativas a través de un servicio de excelencia. Por ello ponemos a su disposición toda nuestra experiencia y capacidad de esfuerzo, dentro de una innegable vocación de servicio que nos define como compañía.

EMPLEADOS

Mantener un negocio viable y consolidado no sería posible sin un equipo humano plenamente implicado en su trabajo. Nuestro compromiso pasa por mejorar la situación profesional de nuestros profesionales, así como las condiciones del entorno en el que desempeñan su trabajo, sin olvidar las oportunidades de formación continua y las medidas oportunas para hacer factible una conciliación real de la vida laboral y familiar.

PROVEEDORES Y COLABORADORES

La relación que siempre hemos mantenido con nuestros proveedores y colaboradores está basada en la transparencia y la confianza, como pilares fundamentales para compartir perspectiva, valores y un proyecto común. Un beneficio mutuo que con el paso del tiempo ha ido transformándose en una sólida relación amparada en los términos contractuales acordados.

SOCIEDAD

Nuestro esfuerzo diario está orientado en dar una respuesta a las necesidades del entorno social en el cual se ubican nuestros hoteles. Por ello colaboramos de manera activa con iniciativas de desarrollo que generen respuestas relacionadas con el progreso social y el respeto al medio ambiente.

ACCIONISTAS

Garantizamos una óptima rentabilidad y un cumplimiento eficaz de los objetivos marcados a través de una política de diálogo. Un entendimiento mutuo capaz de crear valor de forma sostenible en el tiempo.

COMPETENCIA

Apostamos por una competencia leal y la resolución de conflictos en la búsqueda de soluciones conjuntas que aporten el mayor beneficio a nuestro sector.

ANÁLISIS DE MATERIALIDAD



Identificar las preocupaciones de nuestros grupos de interés supone la posibilidad de poder ofrecer soluciones concretas. La Memoria de Sostenibilidad ofrece aquella información reseñable en materia económica, ambiental y social, y contribuye a mantener abierto un importante canal de comunicación enfocado al interés común.

El análisis de materialidad ayuda a la compañía a identificar expectativas, requerimientos y aquellos otros aspectos señalados por los grupos de interés con el fin de analizarlos e implementar aquellas iniciativas que pueden contribuir al buen desarrollo de los procesos. Esta comunicación bidireccional no solo beneficia a nuestro grupo, sino que permite evaluar la relevancia de determinados asuntos con el objetivo de su implementación en diferentes modelos de negocio.

La metodología para cumplir estos objetivos comienza con la **identificación** de aspectos de interés para su posible inclusión en la memoria, lo que incluye una revisión de las principales tendencias del sector, recomendaciones y expectativas de los grupos de

interés y toma de contacto con la opinión pública en medios de comunicación y redes sociales.

El siguiente paso es la **priorización** de los asuntos más relevantes de entre todos los identificados, tras la observación de la opinión y las recomendaciones de los grupos de interés clave para la compañía, así como las principales controversias recogidas en los medios de comunicación. Para aplicar el Principio de Materialidad es necesario evaluar la influencia de cada cuestión en las decisiones de los grupos de interés y la importancia de los impactos económicos, ambientales y sociales en el grupo. Por este motivo, este paso recogería el análisis de las principales tendencias y desafíos para el sector, las buenas prácticas de compañías líderes, la opinión interna de las principales áreas de negocio y el desempeño actual de la compañía.

Posteriormente se procede a la **validación**, revisión y valoración de los temas por parte de las unidades de negocio y de la alta dirección. La aplicación de los Principios de Exhaustividad y Participación de los Grupos de Interés da paso al proceso de identificación de contenidos. Por último, una vez publicada la Memoria de Sostenibilidad es recomendable una **revisión** de la misma mientras la organización se prepara el siguiente informe.

En el caso de Vincci Hoteles, la identificación de los aspectos relevantes que el grupo gestiona con sus grupos de interés se ha realizado en función de un análisis de tendencias, buenas prácticas, menciones en los medios y expectativas de los mismos. Además, también se ha tenido en cuenta el análisis de materialidad global de Vincci Hoteles, aunque se ha ajustado a las particularidades y significados de los temas en España.



COMPROMISOS CON LA COMUNIDAD



Vincci Hoteles, como entidad integrada en una comunidad, tiene la obligación de contribuir a la mejora del entorno social donde opera, lo que implica la generación de oportunidades de desarrollo económico y social a través de los siguientes compromisos:

» **INTEGRACIÓN:** respeto, apoyo y promoción de la cultura, las normas y la conservación del entorno local.

» **COLABORACIÓN:** diálogo permanente con la comunidad local y los agentes sociales con el fin de conocer sus necesidades y contribuir a su progreso a través de comportamientos responsables.

» **APUESTA POR LOS PRODUCTOS LOCALES:** como medida de refuerzo del desarrollo económico y social de la comunidad, siempre que se garanticen los estándares de calidad y precio, así como los criterios sanitarios y de seguridad.

» **EMPLEO:** priorizar la contratación de personal local para favorecer el desarrollo local, al tiempo que se consigue un enriquecimiento de nuestros equipos de trabajo a través de la diversidad cultural.

» **INVERSIÓN SOCIAL:** establecimiento de una estrategia de colaboración con entidades sociales a través de un procedimiento de análisis y valoración de solicitudes que fomente la participación.



POLÍTICA DE RESPONSABILIDAD SOCIAL CORPORATIVA

El compromiso y los valores empresariales asumidos por Vincci Hoteles respecto al desarrollo sostenible se reflejan en nuestra política de Responsabilidad Social Corporativa, asentada en tres pilares: el económico, el social y el medioambiental.

Nuestro objetivo es que el impacto de nuestra actividad se convierta en un elemento positivo para la sociedad y el medio ambiente, para lo cual apostamos por la ética y la transparencia, en la búsqueda del bien común.

Entre los principios que guían nuestras acciones destacan los siguientes:

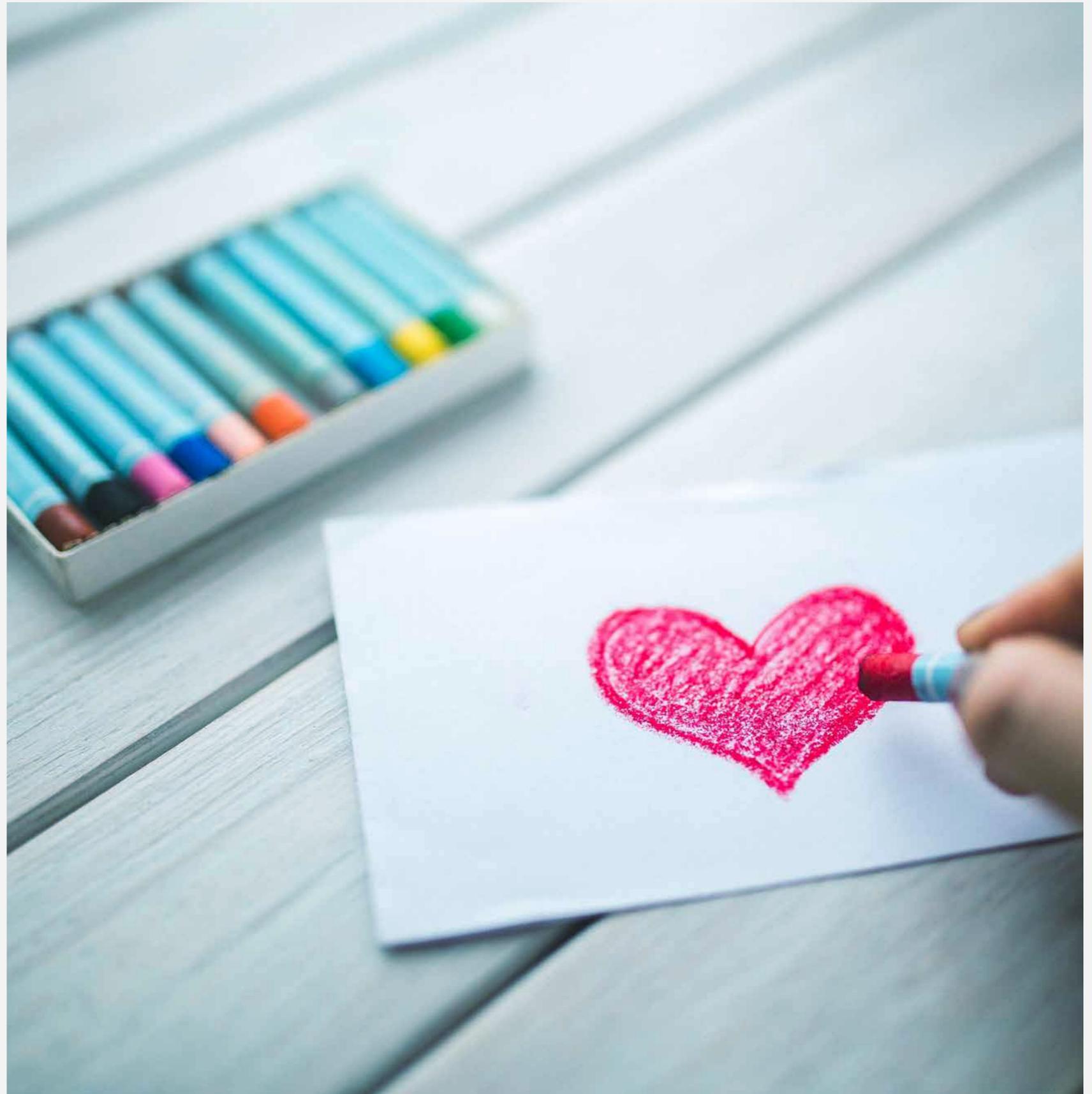
- » **APOSTAMOS** por la integridad y la transparencia en todas las acciones que tienen que ver con nuestros grupos de interés. Unas prácticas empresariales intachables que generan confianza y seguridad al cliente, al tiempo que consolidan los derechos de los trabajadores y sirven como ejemplo a la sociedad.
- » **INCITAMOS** a proveedores y colaboradores a mantener un comportamiento ambiental y social basado en la ética, donde prime la colaboración y la coordinación de acciones que estén alineadas a nuestros valores, lo que nos ayuda a mejorar día tras día y ofrece un valor añadido a nuestros clientes.
- » **PROMOVEMOS** el respeto de los Derechos Humanos hacia cualquier persona, independientemente de su nacionalidad, residencia, sexo, etnia, color, religión, lengua o cualquier otra condición. Al mismo tiempo, rechazamos cualquier práctica que pueda vulnerar la dignidad de un individuo o colectivo.
- » **CAPACITAMOS** personal y profesionalmente a nuestros profesionales, fomentando la formación a lo largo de toda la vida laboral y concienciando respecto a los aspectos sociales y medioambientales de interés.
- » **APOYAMOS** la mejora continuada de nuestras acciones, orientándolas a una política de cero errores.
- » **INNOVAMOS** y ofrecemos valor añadido en el servicio dado a nuestros clientes para que puedan disfrutar de una experiencia única y puedan sentirse como en casa en cualquiera de nuestros establecimientos. Solo a través de la formación y la innovación continua podemos ofertar una óptima calidad que supere las más altas expectativas.
- » **IMPLANTAMOS** una filosofía de trabajo orientada en la prevención de potenciales problemas y no en la resolución de los mismos.
- » **UBICAMOS** nuestros establecimientos en localizaciones de alto valor monumental, histórico, paisajístico y turístico, sin descuidar la conservación del patrimonio y preservando el encanto de cada una de nuestras instalaciones, en sintonía con la cultura local.
- » **FAVORECEMOS** la puesta en marcha de novedosos servicios e inmejorables instalaciones, haciéndolas accesibles a todos los colectivos.
- » **COLABORAMOS** en programas y actividades orientadas a satisfacer las necesidades de las comunidades donde nos asentamos, dentro de la sensibilidad a la realidad económica, social y cultural que nos caracteriza como compañía.



NUESTRAS COLABORACIONES

Vincci Hoteles es una empresa sensible a la realidad económica, social y cultural de su entorno y por ello, desde sus inicios en 2001, colabora intensamente en programas y actividades destinadas a satisfacer las necesidades de las comunidades en las que se asientan sus establecimientos.

Cada año establecemos unos objetivos y metas realistas que cumplir, tanto en los diferentes hoteles como a nivel de grupo. En este sentido, nos sentimos orgullos de colaborar con destacadas iniciativas sociales, dentro del compromiso recogido en nuestra política de Responsabilidad Social Corporativa (RSC).



“TAPONES PARA UNA NUEVA VIDA”®

FUNDACIÓN SEUR

En 2011 veía la luz la iniciativa “Tapones para una nueva vida”, un movimiento solidario, espontáneo y transparente sin precedentes.

Pronto descubrimos que su objetivo se adaptaba perfectamente a la línea estratégica y social de nuestro grupo, poniendo el acento en ayudar a niños sin recursos a acceder a un tratamiento médico y a aparatos ortopédicos. La iniciativa también incluye sensibilizar a empresas, instituciones y público en general para participar en una importante acción con beneficios tanto sociales como medioambientales. La iniciativa cuenta con la colaboración de SEUR, que se encarga de transportar gratuitamente los tapones al centro logístico definido, en el que se entregan a la recicladora en una política marcada por la máxima transparencia.

Siguiendo con nuestro objetivo de atender a los colectivos con mayores necesidades, esta iniciativa, en la que colaboramos con la Fundación SEUR, se ha extendido a todos los nuestros establecimientos en España. En los hoteles ubicados en Tenerife, para evitar emisiones innecesarias y por cuestiones logísticas, los tapones se reciclan en la propia isla. Y para continuar con la línea de conciencia ecológica, SEUR transporta los tapones en vehículos que se ven obligados a realizar estos recorridos por imperativo profesional.

Nuestra implicación en este proyecto subraya la facilidad de realizar una acción social y humanitaria con un mínimo esfuerzo. El simple gesto de reservar los tapones de plástico que antes acababan en la basura genera fondos que van destinados a diferentes acciones sociales necesitadas de financiación.

Un tapón de plástico, al ser un derivado del petróleo, tarda más de medio siglo en degradarse. Con su reciclaje evitamos no solo la fabricación innecesaria de plástico, sino que también frenamos la extracción de combustible, al tiempo que contribuimos a la producción de materiales con plástico reciclado, lo que se traduce en un menor uso de energía y materias primas, reduciendo a su vez las emisiones y los residuos.

Este año, la recogida de tapones tanto en nuestras oficinas centrales como en nuestros hoteles a lo largo de todo el territorio español han arrojado las siguientes cifras: 510.000 tapones reciclados.

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



ODS a los que contribuimos:



“TAPONES PARA UNA NUEVA VIDA”[®]

FUNDACIÓN SEUR

255

árboles en 1 año

50

años de una bombilla encendida

2.209

días de calefacción encendida

510.000

taponos recogidos

1.530

kg de CO₂ evitado

1.020

kg de taponos entregados

15.300

metros de taponos en fila



INTEGRACIÓN SOCIAL Y MEDIO AMBIENTE

FUNDACIÓN ATARETACO

La Fundación Ataretaco lleva más de 30 años trabajando contra la exclusión de determinados colectivos través de actuaciones centradas en la formación integral y la integración socio-laboral de personas con riesgo de exclusión. Esta iniciativa promueve una economía solidaria que se une a la lucha por la igualdad de oportunidades y la protección medioambiental a través de la promoción de actividades de recuperación y reciclaje de residuos.

La fundación tiene implantado un Sistema Integrado de Gestión que propone la mejora continua y la eficacia de quienes trabajan por el medio ambiente, siempre desde el compromiso con la calidad.

Los hoteles ubicados en Tenerife colaboran con el programa de Ataretaco y gestionan conjuntamente los residuos, además de organizar jornadas de formación y sensibilización en gestión de residuos y gestión sostenible de las instalaciones hoteleras en las que participan nuestros profesionales.

Durante 2017 en nuestros hoteles, Vincci Tenerife Golf y Vincci Selección La Plantación del Sur se han recogido las siguientes cantidades de los siguientes residuos:



ODS a los que contribuimos:



FEMAREC

Durante 2017 en nuestros hoteles de Barcelona se ha recogido un total de 2.825,5 kg de envases ligeros.

Englobada en la política de compromiso medioambiental, los hoteles Vincci BIT, Vincci Marítimo y Vincci Gala, en Barcelona, mantienen desde 2014 una colaboración con Femarec. Los proyectos sociales de esta organización luchan contra la exclusión de personas con riesgo o situación de marginación, permitiendo su integración social y laboral.

Femarec se encarga de la recogida de residuos no peligrosos de PET (tereftalato de polietileno), una acción que se sitúa en paralelo con nuestra política de responsabilidad medioambiental orientada a la gestión responsable de los residuos generados. A través del tratamiento y reciclaje de estos residuos se reduce la deforestación de bosques, al tiempo que se ahorra agua y se evita la contaminación, entre otras ventajas medioambientales.

Durante 2017 en nuestros hoteles de Barcelona se ha recogido un total de 2.825,5 kg de envases ligeros.

ODS a los que contribuimos:



ECOEMBES

Vincci Hoteles colabora con Ecoembes para hacer más eficaz el sistema de recogida selectiva de sus hoteles. Entre los objetivos de esta colaboración se encuentra la recuperación de residuos de envases, la formación de los profesionales que trabajan en nuestro grupo, un control periódico de los objetivos de las certificaciones ambientales y la mejora continuada de nuestras prácticas ambientales, así como de su rendimiento operativo y la organización de la gestión de recursos.

Dentro de la primera fase del proyecto se incluyen los hoteles que cuentan con una gestión privada de sus residuos. La iniciativa se centra en aquellas zonas susceptibles de generar la mayor parte de los residuos de envase ligero dentro de cada uno de los hoteles.

El proceso de recogida del envase ligero engloba al personal de limpieza y cocina, que son los profesionales encargados de separar los residuos destinados



ODS a los que contribuimos:



a los contenedores dispuestos para este fin. El gestor de residuos realiza la retirada del contenedor a diario para que los residuos sean trasladados a la planta de selección, garantizando la eficiencia del proceso hasta que el residuo llega a su destino final.

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

ODS a los que contribuimos:



ALDEAS INFANTILES

Dentro de su política de acción social, Vincci Hoteles colabora con la organización Aldeas Infantiles SOS cuyos objetivos se centran en ayudar al colectivo infantil más vulnerable de nuestra sociedad.

Siguiendo las directrices del proyecto, nuestros hoteles ofrecen a sus clientes la posibilidad de realizar la donación de un euro al efectuar el check out. El dinero recogido va destinado a las ocho aldeas que la institución tiene ubicadas en España, donde niños y jóvenes encuentran un entorno familiar, así como el afecto, la formación y los cuidados que necesitan.

Asimismo, la colaboración con Aldeas Infantiles también incluye procesos formativos para los jóvenes de la organización en diferentes Hoteles Vincci, con la posibilidad de que puedan formar parte de su plantilla en un futuro próximo.

ODS a los que contribuimos:



Compromiso con nuestros empleados

54	Cómo trabajamos en Vincci
56	Plan de Igualdad
58	Código Ético
59	Beneficio para nuestros empleados
60	Manual de Bienvenida: Welcome Pack
61	Intranet
62	Portal del Empleado
63	Evaluación del desempeño
64	Vincci Go!
65	Gestión de la formación
66	El programa de prácticas
67	Prevención de Riesgos Laborales

Nuestro valor en el sector hotelero se basa en la satisfacción del cliente. Nuestros profesionales pueden hacer que tenga una experiencia única con su profesionalidad, iniciativa, talento e ilusión. Por ello, nos sentimos orgullosos de contar con un capital humano que resulta un elemento claramente diferenciador respecto a nuestra competencia y un valor añadido a todo lo bueno que tienen que ofrecer nuestros establecimientos.

Buscamos el mejor servicio a través de los mejores profesionales.

Estamos comprometidos con la puesta en valor de nuestros profesionales, en cuyo trabajo se apoya el éxito de Vincci Hoteles. En un reconocimiento a su esfuerzo y trabajo diario buscamos seguir potenciando su carrera profesional, al tiempo que establecemos un modelo de gestión de oportunidades muy definido, con el fin de captar talento e incorporar a los mejores profesionales a nuestros establecimientos.

En esta apuesta de futuro mantenemos acuerdos con diversos centros de formación, escuelas de negocio, universidades y foros profesionales, quienes nos ayudan a contar con un equipo motivado y eficaz, capaz de dar lo mejor de sí mismo y con capacidad para desarrollar al máximo sus habilidades y capacidades.

Con el fin de mejorar continuamente nuestra marca y contar con una óptima sostenibilidad a largo plazo, ofrecemos a nuestros trabajadores un entorno seguro de trabajo, una adecuada política de prevención de riesgos laborales permanentemente revisada y formación continua a lo largo de su vida laboral, potenciando habilidades clave como el liderazgo, la empatía o la escucha activa.



Nuestro modelo de empresa responsable, centrada en una intachable política de recursos humanos, se ha convertido, para nuestro orgullo, en un emblema de la organización y el marco perfecto para definir el comportamiento de nuestros profesionales en relación con los grupos de interés de la compañía.

Somos conscientes de que todos y cada uno de nuestros esfuerzos tienen un impacto real en la calidad de vida de los empleados y sus familias, de ahí que resulte de especial interés mantener un diálogo fluido y una relación de transparencia con nuestro personal. Solo conociendo sus necesidades podemos ofrecer las mejores soluciones. Esta política de confianza nos permite no solo atraer y retener talento en la compañía, sino también ofrecer un trabajo estable y posibilidades reales de conciliación entre la vida laboral y la personal.

Quienes trabajan en Vincci Hoteles tienen la oportunidad de participar activamente en un grupo líder



en hostelería. Solo a través de una óptima gestión del talento y una cuidada atención a la diversidad podemos generar empleo estable y crear sólidos grupos de trabajo en un entorno motivador, que apoyado en las más avanzadas tecnologías camina hacia un futuro prometedor, en el cumplimiento de todos y cada uno de los objetivos propuestos.

CÓMO TRABAJAMOS EN VINCCI

En Vincci Hoteles estamos comprometidos con la creación de un empleo estable y de calidad, capaz de enmarcar las mejores condiciones de trabajo para nuestros empleados. Tanto nuestras oficinas centrales como todos nuestros establecimientos, independientemente de su ubicación geográfica, mantienen una política basada en la igualdad de género y la atención a la diversidad.

2.181
total empleados

2.061
en España

120
en Portugal



1.000
hombres

2%
presenta algún tipo de discapacidad



1.181
mujeres

898
jornada completa

102
jornada parcial

177
jornada parcial

1.004
jornada completa

434
indefinido

467
eventual

80
temporal

100
temporal

531
eventual

498
indefinido

Un 2% de nuestros empleados presenta algún tipo de discapacidad, lo que permite no solo el cumplimiento de la normativa vigente, sino también la puesta en práctica de una firme política de apoyo a la diversidad. Una filosofía que se completa colaborando con diferentes organizaciones sociales y con la contratación de los servicios de Centros Especiales de Empleo, que cuentan con un porcentaje mínimo del 70% de trabajadores con discapacidad en su plantilla.

Tanto los empleados que trabajan a jornada parcial (13% del total de la plantilla) como aquellos que desarrollan sus funciones a jornada completa (87%) disponen de los mismos derechos y beneficios sociales, sin discriminación salarial por género. Las condiciones laborales de nuestros empleados se enmarcan en un convenio colectivo y están protegidas por el marco legal pertinente.

En cuanto a segmentación por género, en 2017, y respecto al año anterior, ha aumentado la representación tanto masculina como femenina en España, donde se ubica el 94% de nuestro personal. Las cifras referidas a contratación femenina han disminuido en nuestros establecimientos ubicados en el extranjero, donde han aumentado las contrataciones de personal masculino.

En 2017 se han llevado a cabo un total de 177 procesos de selección, gestionados tanto desde nuestro departamento de Recursos Humanos, en nuestras oficinas centrales, como directamente en los diferentes hoteles.

Durante este año se han firmado un total de 215 convenios específicos.



215
convenios
específicos

177
procesos
de selección



PLAN DE IGUALDAD

Nuestro Plan de Igualdad tiene como principal objetivo garantizar una igualdad real y efectiva de oportunidades entre nuestros empleados y empleadas, a la vez que elimina todo tipo de discriminación y apuesta por la conciliación de la vida personal y laboral de todos nuestros trabajadores.

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

- » Defensa efectiva del principio de igualdad entre hombres y mujeres, garantizando las mismas oportunidades laborales de ingreso y desarrollo profesional de todos los trabajadores, independientemente de su sexo y condición.
- » Representación equilibrada de la mujer en el ámbito laboral.
- » Promoción de las mujeres en puestos de responsabilidad, reduciendo potenciales desequilibrios de origen cultural, social o familiar.
- » Gestión de Recursos Humanos conforme a la normativa en materia de igualdad de oportunidades.
- » Prevención de la discriminación laboral por razón de sexo y puesta en marcha de un protocolo de actuación para los casos detectados.
- » Apoyo a la Responsabilidad Social Corporativa con el firme compromiso de mejorar la calidad de vida de los empleados y de sus familias.

Con estas medidas contribuimos a uno de los principales Objetivos de Desarrollo Sostenible de la ONU como es el referido a Igualdad de Género.

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



CÓDIGO ÉTICO

El Código Ético que engloba todos y cada uno de los procedimientos llevados a cabo por Vincci Hoteles posibilita el desarrollo de un escenario de responsabilidad social coherente y eficaz. Para llevar a cabo los proyectos de la compañía **necesitamos profesionales apoyados en sólidos valores**, bajo el convencimiento de que el marco ético es el único contexto profesional y personal en el que se pueden desarrollar nuestras acciones.

El Código Ético de Vincci Hoteles se inspira en la misión, visión y valores que han marcado el desarrollo del grupo de sus comienzos y que constituyen un rasgo diferenciador del mismo, guiándonos en nuestro trabajo diario y estableciendo **la base del respeto y la reputación que mantiene nuestra compañía**.

El éxito de Vincci Hoteles se asienta en un código de conducta socialmente responsable, tanto interna como externamente. Enmarcado en nuestra filosofía empresarial, todas aquellas personas con un puesto de responsabilidad y más de una persona a su cargo se comprometen a conocer este Código Ético y dar ejemplo con sus acciones. Además, **el Código Ético está disponible en nuestra intranet**, para que todos los empleados puedan tener la oportunidad de consultarlo.

No estamos ante un mero compromiso conjunto de todos los profesionales que integran Vincci Hoteles, plenamente conscientes de su responsabilidad, sino también una **garantía de calidad para nuestros clientes**. Así, nuestra actitud de servicio, junto con las relaciones empresariales mantenidas con nuestros

proveedores y competidores, tiene una destacada repercusión en la imagen global de la compañía y nos ayuda a conseguir los objetivos propuestos.

El éxito de Vincci Hoteles se sustenta en la **conducta íntegra, ética e intachable** de cada uno de los profesionales que forman parte de la empresa, contribuyendo así a uno de los Objetivos de Desarrollo Sostenible fundamentales propuestos por la ONU como es el referido a la Paz, Justicia e Instituciones Sólidas.

El éxito de Vincci Hoteles se asienta en un código de conducta socialmente responsable, tanto interna como externamente.



BENEFICIO PARA NUESTROS EMPLEADOS

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

Vincci Family Clásica

Su utilización está abierta a los familiares de nuestros trabajadores, independientemente del grado de consanguinidad mantenido con el empleado.

Vincci Family

Las reservas se realizan automáticamente a través de una aplicación bajo los criterios de transparencia e igualdad, sin que medie ningún criterio subjetivo en la política de precios.

Vincci Family Premium

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

Vincci Family Friends

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



MANUAL DE BIENVENIDA: WELCOME PACK



Con este sistema garantizamos que cada profesional tenga un fácil acceso a información de su interés, especialmente en cuanto a Prevención de Riesgos Laborales y Calidad y Medio Ambiente.

Al empleado recién incorporado a Vincci Hoteles le entregamos nuestro Welcome Pack con la documentación obligatoria que reciben los nuevos trabajadores en su primer día de trabajo. Con este sistema garantizamos que cada profesional tenga un fácil acceso a información de su interés, especialmente en cuanto a Prevención de Riesgos Laborales y Calidad y Medio Ambiente, así como en lo referente a su nuevo puesto de trabajo, en función de su departamento.

Con el fin de reducir el consumo de papel, tal y como marca nuestro compromiso medioambiental, realizamos la entrega de la información en formato digital a través de un pendrive corporativo.

Con esta medida contribuimos al Objetivo de Desarrollo Sostenible que hace referencia a la necesidad de una Educación de Calidad.



INTRANET

Con el fin de dar una respuesta concreta a las necesidades específicas de su personal, Vincci Hoteles apuesta por la creación de nuevas secciones que, complementadas con los apartados de información habituales, se encargan de mostrar las novedades de la compañía, junto a los apartados de consulta personal del Portal del Empleado.

Dentro del objetivo de controlar la generación de residuos se ha puesto en marcha una nueva sección que permite a cada establecimiento hacer públicos los materiales que ya no utiliza, con el fin de que otros hoteles puedan darles uso. El resultado de esta reutilización de materiales aún aprovechables es lograr un beneficio medioambiental a través de una correcta política de control de residuos, lo que

además constituye un importante ahorro económico para la compañía.

La información que aparece en la intranet está clasificada por zona geográfica y departamento con el fin de conseguir una mayor involucración del empleado en la actividad diaria de la compañía. Cada departamento responsable actualiza el contenido periódicamente, haciendo más flexible la plataforma y favoreciendo una rápida puesta al día del empleado, que se puede beneficiar de un acceso más eficaz e intuitivo en la búsqueda de la información.

La intranet es una útil herramienta que contribuye a hacer más eficaz la comunicación interna de la compañía a través de actualizaciones prácticamente diarias de contenido y mejoras periódicas en cuestión de diseño.



PORTAL DEL EMPLEADO

ahorro de recursos a través de una considerable disminución del gasto en papel.

Asimismo, y con el fin de mantener la comunicación directa con nuestros trabajadores, que constituyen el auténtico alma de la empresa, hemos ideado un punto de escucha denominado “Buzón del Empleado”. En este lugar de encuentro virtual los profesionales pueden transmitir sus opiniones, sugerencias y aquellas propuestas que estén orientadas a la mejora continuada de la organización. A través de una escucha activa de las opiniones constructivas y las críticas razonables de nuestros empleados podemos optimizar los procesos diarios y encaminarnos a la excelencia que buscamos.



Las nuevas funcionalidades que incorporamos periódicamente tanto en la intranet como en el Portal del Empleado contribuyen a hacer más dinámica la comunicación interna y más eficaz la gestión de los recursos humanos. El flujo de información es más fluido, mientras que la carga administrativa y burocrática de este departamento disminuye.

El sistema de un expediente por empleado permite conseguir una óptima funcionalidad en la comunicación diaria e implementar procedimientos capaces de lograr una mejora significativa de los procesos de trabajo y una mayor participación de los trabajadores en sus funciones.

Siguiendo las directrices de sostenibilidad que caracterizan a la compañía, las nóminas de los trabajadores están accesibles en el Portal del Empleado o son enviadas por correo electrónico a cada uno de los miembros de la plantilla. Un innovador sistema que nos permite continuar con nuestra política de



Iniciativas como ésta nos permiten avanzar en el Objetivo de Desarrollo Sostenible relacionado con la Industria, Innovación e Infraestructura:



EVALUACIÓN DEL DESEMPEÑO



La evaluación del desempeño de nuestros trabajadores resulta clave en la gestión de los Recursos Humanos de Vincci Hoteles y, dentro de las acciones que se llevan a cabo en este sentido, tienen especial valor las que se aplican a los nuevos empleados. Su objetivo consiste en conocer el nivel de adaptación al nuevo puesto de trabajo, a sus compañeros y a sus superiores, y en general a todos aquellos aspectos que, por mínimos que parezcan, pueden afectar al trabajador en su trabajo diario.

Conocer la actividad de los equipos de cada establecimiento nos permite establecer las medidas necesarias para potenciar los puntos fuertes del trabajo diario, además de ser claves en la adaptación y acogida de todas las personas que desarrollan su carrera profesional en Vincci Hoteles.

El departamento de Recursos Humanos es responsable del análisis de todos los datos considerados fundamentales a la hora de entender el trabajo de los nuevos empleados, lo que incluye la identificación de las competencias desarrolladas desde su incorporación a la organización y aquellos aspectos relacionados con el ambiente de trabajo, las condiciones laborales y el trato recibido por la organización. Todo ello se realiza bajo el criterio de un exquisito respeto por la privacidad del trabajador, garantizándole el anonimato en las evaluaciones realizadas.

Los análisis efectuados por el departamento constituyen una sólida base sobre la que se asientan la mayoría de las decisiones de la cadena. Conocer la actividad de los equipos de cada establecimiento nos permite establecer las medidas necesarias para potenciar los puntos fuertes del trabajo diario, además de ser claves en la adaptación y acogida de todas las personas que desarrollan su carrera profesional en Vincci Hoteles.

La implementación de este criterio nos permite contribuir con el Objetivo de Desarrollo Sostenible referente al trabajo decente y el crecimiento económico.



VINCCI GO!

Vincci Go! es un programa de gestión del capital humano cuyo fin es potenciar la movilidad interna voluntaria asociada a los criterios de superación personal de cada uno de los profesionales. Su implementación contribuye a evitar posibles encasillamientos y resulta una respuesta eficaz a la motivación de aquellos empleados interesados en ocupar posibles vacantes internas.

El objetivo de este programa es que nuestros empleados consigan el pleno desarrollo de sus capacidades y habilidades a través de una oferta de oportunidades en continua evolución. De esta manera, Vincci Go! ofrece al trabajador la posibilidad de un crecimiento siempre ascendente, paralelo al de la empresa.

El fin del programa no es cubrir las vacantes que van surgiendo, sino ofrecer al empleado una oportunidad de mejora laboral antes de recurrir a la contratación externa de profesionales. Se favorece así una transmisión transversal de conocimiento entre centros y/o departamentos, al tiempo que se ofrece una respuesta concreta a la iniciativa de superación personal de cada trabajador.

La movilidad interna enriquece el perfil del profesional sin que esté asociada necesariamente a un ascenso o a la necesidad de que el profesional se vea obligado a asumir mayores responsabilidades. Sin embargo, para que el programa funcione a la perfección debe apoyarse en la formación continuada, que se convertirá en el elemento clave que permite a los profesionales estar preparados para alcanzar el éxito en su vida laboral.

A los trabajadores que desean una proyección en su carrera profesional se les permite ser proactivos en un proceso que comienza con un primer contacto con el departamento Recursos Humanos o a través de la aplicación habilitada a tal efecto en la intranet.

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



Con este programa de gestión del capital humano, que tiene como fin la movilidad interna voluntaria de nuestros trabajadores, hacemos nuestro el Objetivo de Desarrollo Sostenible orientado al trabajo decente y el crecimiento económico.



GESTIÓN DE LA FORMACIÓN

El modelo de gestión de Vincci Hoteles se centra en el desarrollo de cada carrera profesional a través de la formación permanente. Estamos convencidos que la formación constituye uno de los pilares básicos en los procesos de mejora continua de nuestros profesionales. Por este motivo, las necesidades formativas de los empleados se analizan periódicamente, con el fin de ofrecer formaciones troncales y específicas para cada área de desarrollo.

Para alcanzar los más óptimos estándares de calidad en la atención a nuestros clientes es necesario apostar por una política de reciclaje continuo y la adquisición de nuevas habilidades por parte de nuestros empleados. Todo ello se consigue con una formación continua interna y externa, así como técnica o específica para un determinado puesto de trabajo, o bien transversal y apta para toda la plantilla de la organización.

La formación constituye una herramienta estratégica a la hora de mantener nuestros más elevados niveles de competitividad, al tiempo que permite a nuestros empleados adquirir los conocimientos, las habilidades y la capacitación profesional necesaria para el adecuado desempeño de sus funciones. El resultado es el perfecto ajuste de su perfil profesional al puesto de trabajo que ocupa.

Cada trabajador interesado puede solicitar la formación que precise o que considere relevante para su puesto. Las peticiones recibidas se analizan en el departamento de Recursos Humanos, con el fin de ofrecer la mejor de las opciones.



El modelo de gestión de Vincci Hoteles se centra en el desarrollo de cada carrera profesional a través de la formación permanente.

Durante este año, los cursos de carácter externo se han centrado en temáticas prioritarias, entre otras Legionella, Prevención de Incendios, Upselling en el departamento de Recepción y F&B, etc.

Además de la formación impartida por personal externo, la formación interna se ha centrado en la Prevención de Riesgos Laborales para los distintos puestos de la cadena, Customer Relationship Management (CRM) y manipulador de alimentos, entre otros aspectos.

Portal propio de formación online

Nuestra plataforma propia de formación online funciona desde 2013 con óptimos resultados. Se trata de una herramienta e-learning orientada al aprendizaje a distancia, que ofrece al trabajador una gran autonomía a la hora de completar la formación y mayor flexibilidad en el aprendizaje. Estas posibilidades resultan de gran utilidad para todos los profesionales que tienen dividida su jornada profesional en turnos.

Entre las **ventajas de la formación online** se encuentran las siguientes.

- » Flexibilidad: plataforma abierta 24x7x365.
- » Comodidad: posibilidad de conexión en cualquier lugar y en cualquier momento.
- » Conciliación de la vida laboral y personal.
- » Actualización inmediata de unos contenidos en permanente evolución.
- » Formación adaptada a cada alumno, con seguimiento individualizado de sus progresos.
- » Posibilidad de reuniones virtuales.
- » Creación de foros de discusión para el intercambio de ideas y prácticas, lo que supone un enriquecimiento entre los diferentes centros.

EL PROGRAMA DE PRÁCTICAS

La atracción del talento cualificado debe realizarse desde el comienzo de la vida profesional. Bajo este convencimiento mantenemos abiertos canales de colaboración con diferentes escuelas y centros universitarios, facilitando a los jóvenes recién titulados una rápida inserción en el mercado laboral a través de un interesante programa de formación en prácticas.

En 2017, un total de 215 personas, procedentes de 79 escuelas distintas, se han acogido a esta modalidad formativa, realizando prácticas en 23 departamentos diferentes de nuestro grupo.

El programa de prácticas es una de las más ambiciosas apuestas de Vincci Hoteles y constituye una de las principales fuentes de su reclutamiento de personal. A lo largo de estos años, un gran número de estudiantes han visto en nuestra entidad un camino que conduce al éxito profesional y se han marcado como objetivo ir creciendo en nuestra organización.

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

En Vincci Hoteles apostamos por los valores internos y por empleados que han desarrollado su carrera laboral en nuestra organización, creciendo profesionalmente con la empresa, pues son quienes más



oportunidades tienen de alinearse con los valores del grupo. Nos gusta apostar por aquellos jóvenes que, a través de la formación, se muestran preparados para trasladar sus conocimientos, ilusión y optimismo al día a día de nuestra organización.

Juntos para un mismo fin

Desde Vincci Hoteles mantenemos convenios de colaboración con un gran número de escuelas y centros universitarios como son el Centro Superior de Hostelería de Galicia, la Universidad Rey Juan Carlos, la Escuela Superior de Hostelería de Sevilla y la Universidad de Sevilla, entre otros.

Con nuestro programa de prácticas formativas contribuimos a dos de los más destacados Objetivos de Desarrollo Sostenible, como son el trabajo decente y crecimiento económico, y las alianzas para lograr los objetivos deseados.



PREVENCIÓN DE RIESGOS LABORALES

Entre los objetivos prioritarios de nuestro grupo está reducir al máximo los riesgos laborales para proporcionar un entorno de trabajo seguro, estableciendo un contacto permanente con nuestros trabajadores cuando presentan una baja por accidente común o enfermedad. Así, ofrecemos a nuestros trabajadores la posibilidad de adelantar las pruebas médicas necesarias para el correcto diagnóstico de una lesión o enfermedad, lo que contribuye a disminuir el tiempo de convalecencia.

Política Corporativa en materia de Seguridad y Salud.

Los protocolos de actuación de Vincci Hoteles dejan de ser una simple intención de principios para reflejar el compromiso de la Dirección en la mejora continua de las áreas de seguridad y salud de todos los centros de la empresa, desde la central a los hoteles de la cadena.

Nuestra política incluye acotar los roles de cada departamento y trabajador en materias de prevención, difundiendo en todos los centros de trabajo. Esto permite que todos los empleados la conozcan y entiendan, participando activamente en su mejora y aplicación.

El objetivo es minimizar cualquier tipo de riesgo que pueda afectar tanto a los profesionales como a las instalaciones, así como a cualquier asociado a la compañía. Con este fin se adoptan las medidas necesarias que permiten no solo cumplir la normativa vigente, sino también configurar un sistema de gestión capaz de garantizar la salud y la seguridad de todas y cada una de las personas que componen o están relacionadas con nuestro grupo.

Nuestro objetivo a la hora de gestionar la Prevención de Riesgos Laborales es garantizar unas óptimas condiciones de trabajo a través del establecimiento de las medidas correctoras oportunas cuando detectamos su necesidad.

Vincci Hoteles entiende la política de salud y seguridad en el trabajo como un modelo de prevención integrada, de acuerdo a las siguientes premisas:

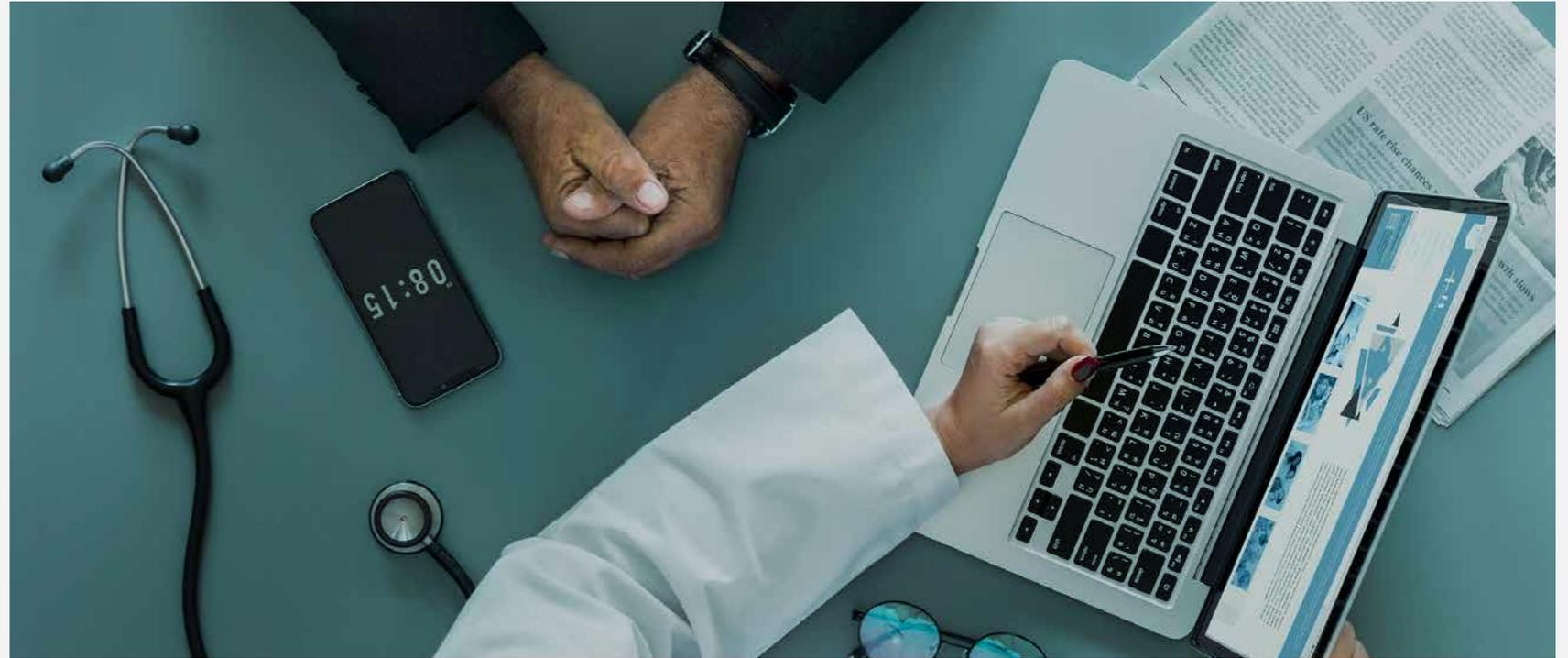
- » Evitar los riesgos y analizar los que no hayan podido evitarse.
- » Formación inicial y continuada en materia preventiva a través de un Plan de Capacitación orientado a todos los trabajadores.
- » Combatir los riesgos acudiendo al origen de los mismos.
- » Atención prioritaria a las condiciones psicofísicas de cada empleado con el fin de destinarle al puesto más óptimo.
- » Actualización de los últimos avances en materia de seguridad existentes en el mercado.
- » Sustitución de todo lo considerado peligroso por aquello que entrañe un menor o directamente ningún riesgo.
- » Anteposición de la protección colectiva a la individual.



Plan de Prevención de Riesgos Laborales

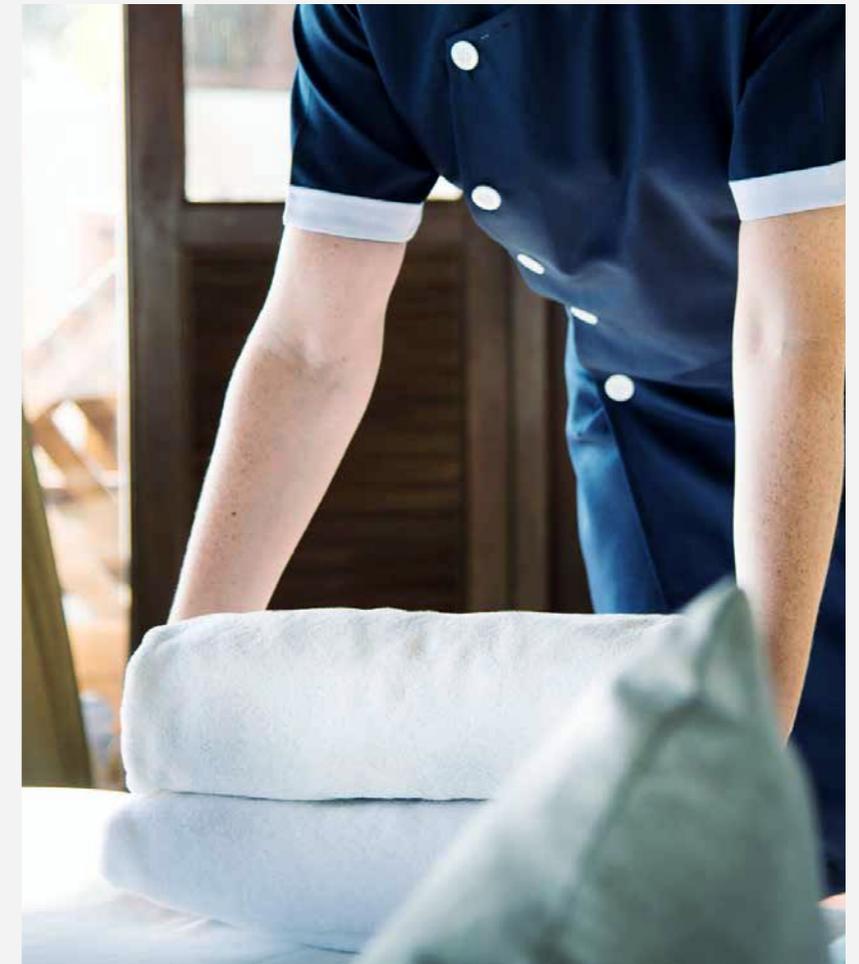
El Plan de Prevención de Riesgos Laborales de Vincci Hoteles es la base sobre la que se asienta la acción preventiva de la compañía. Se trata de un documento que promueve, a través de una serie de principios y objetivos prioritarios, una cultura preventiva que tiene como fin último lograr una óptima seguridad en nuestra empresa.

Con este Plan de Prevención de Riesgos Laborales Vincci Hoteles cumple uno de los más destacados Objetivos de Desarrollo Sostenible, concretamente el referido al trabajo decente y crecimiento económico.



Servicio de Prevención Mancomunado

El Servicio de Prevención Mancomunado es la modalidad preventiva más adecuada para Vincci Hoteles, bajo el criterio de los Comités de Seguridad y Salud de la compañía.



Responsabilidad ambiental

71	Turismo sostenible
72	La sostenibilidad en el sector hotelero
73	Política de Calidad y Medio Ambiente
74	Cálculo de la huella de carbono e hídrica
75	Manual de Buenas Prácticas Ambientales
76	Guía Medioambiental para Proveedores y Subcontratas
77	Aspectos medioambientales
83	Movilidad sostenible
84	Revisión cumplimiento legal
85	Objetivos medioambientales

Para conseguir un desarrollo sostenible y lograr una optimización de los recursos para próximas generaciones es necesario marcarse unos **objetivos firmes y claros de protección medioambiental**. Al asumir este compromiso como propio, en Vincci Hoteles hemos desarrollado un Sistema de Gestión Ambiental basado en la norma internacional **ISO 14001**, con el fin de lograr una gestión más eficiente de nuestros procesos y minimizar en la medida de lo posible el impacto ambiental de nuestras actividades.

Nuestros productos, servicios y procesos están asociados a una **política de gestión medioambiental sostenible y sin fisuras**. Es nuestro reto. Un objetivo que nos define y que estamos dispuesto a mantener.



TURISMO SOSTENIBLE

El turismo sostenible y responsable se centra en un uso eficiente de los recursos naturales y unas prácticas empresariales que respetan la diversidad sociocultural y el legado medioambiental. Este turismo se enfoca a **lograr el menor impacto posible en el entorno y la cultura local**, generando ingresos y empleo en la comunidad en el que se asienta.

Según la Organización Mundial del Turismo (OMT), turismo sostenible es “aquel que tiene en cuenta las repercusiones actuales y futuras, económicas, sociales y medioambientales para satisfacer las necesidades de los visitantes, de la industria, del entorno y de las comunidades anfitrionas”.

Teniendo en cuenta todos los aspectos implicados en el desarrollo de la actividad turística, se puede entender el turismo sostenible como aquel que tiene una capacidad real de provocar un **cambio sustancial en áreas como la paz, el hambre o la seguridad**, a través del desarrollo de las economías locales.

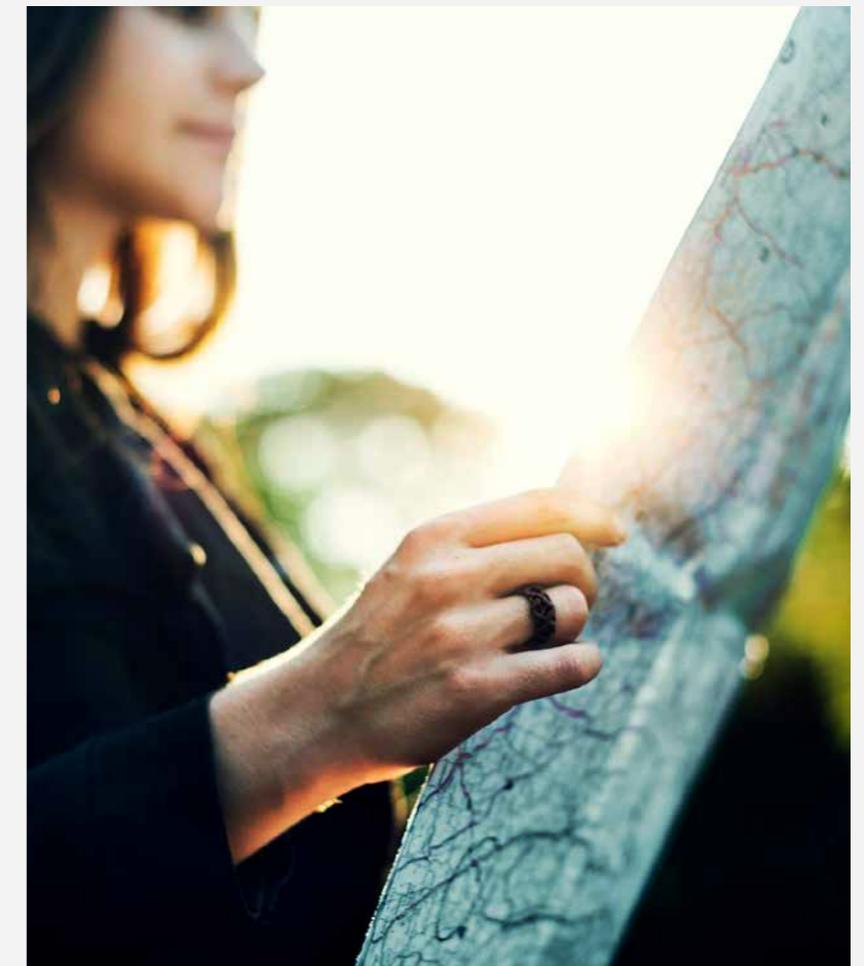
Son muchos los **beneficios del turismo sostenible**. Desde un punto de vista medioambiental las ventajas pasan por su mínimo impacto, al tiempo que se favorece un consumo responsable y el máximo respeto al medio ambiente. Este tipo de turismo genera también beneficios económicos en relación con los recursos de flora y fauna y, sobre todo, es capaz de vigilar, evaluar y gestionar su impacto.



A las ventajas medioambientales también se le unen las culturales. En este sentido, cabe destacar el respeto a la autenticidad sociocultural de las comunidades donde se asienta, lo que permite el desarrollo de una **tolerancia intercultural**. Es un tipo de turismo que restaura y conserva los yacimientos arqueológicos y los monumentos arquitectónicos de interés general, y conjuntamente valora cualquier manifestación cultural local, promoviendo la autoestima comunitaria.

En cuanto a las ventajas sociales se refiere, es **capaz de integrar a las comunidades locales** en las actividades turísticas que desarrolla. Constituye una experiencia enriquecedora para el turista e interesante para la comunidad, ya que no solo fomenta prácticas sostenibles, sino que destina parte de sus beneficios a la construcción de obras de interés general, reactivando las zonas rurales y mejorando las infraestructuras y la calidad de vida de la población local, apoyándose en los derechos humanos y los derechos del trabajador.

El turismo sostenible también reporta beneficios económicos, ya que **genera empleo local** tanto directo como indirecto, desarrollando la economía de la zona e impulsando a las empresas turísticas. Se reduce la pobreza y se potencia el consumo de productos autóctonos. Todo ello provoca un desarrollo armónico e integral de todos los sectores económicos a nivel local, regional y nacional.



LA SOSTENIBILIDAD EN EL SECTOR HOTELERO

El año 2017 ha sido nombrado como el **Año Internacional del Turismo Sostenible** para el Desarrollo. Esta designación, aprobada por la Asamblea General de las Naciones Unidas, reconoce la importancia del turismo sostenible para “promover una mejor comprensión entre los pueblos, conducir a que se tome una mayor conciencia de la riqueza del patrimonio de las diversas civilizaciones y llevar a una mejor apreciación de los valores inherentes de las diversas culturas, contribuyendo así al fortalecimiento de la paz en el mundo”.

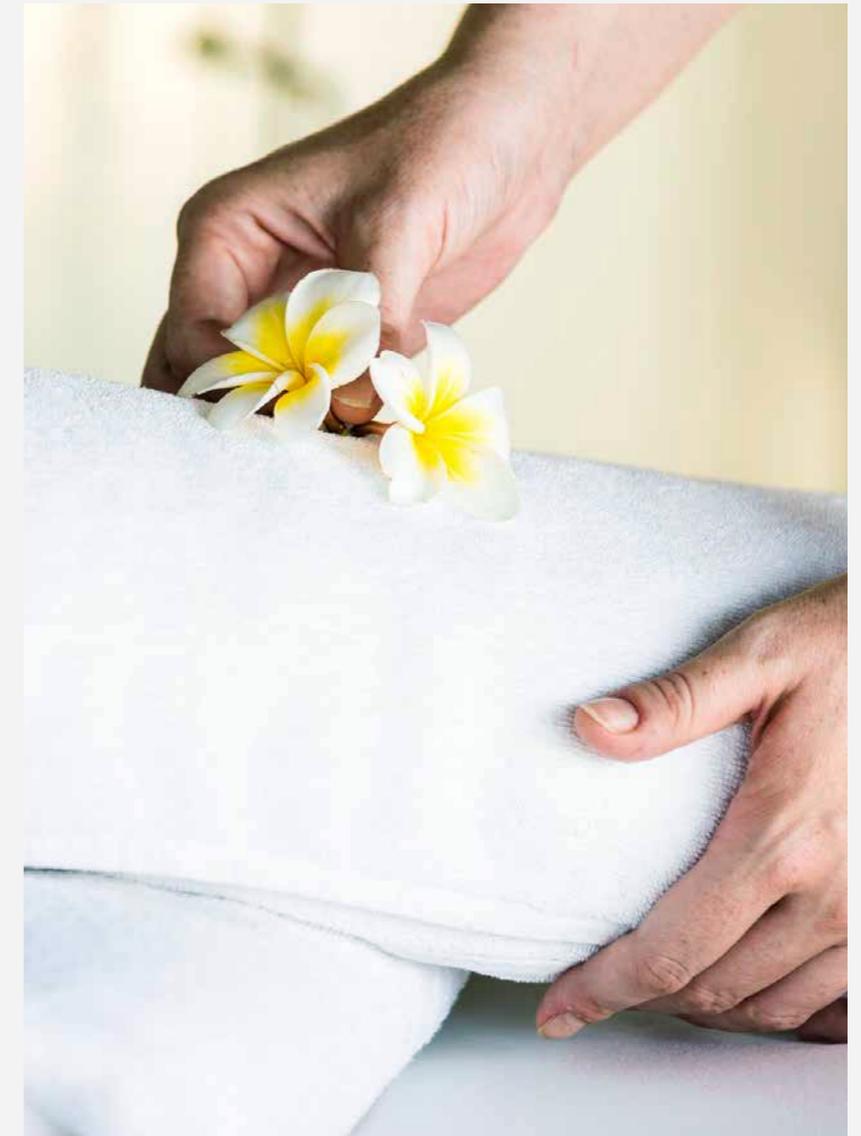
El sector turístico es responsable del 7% de las exportaciones mundiales, uno de cada once puestos de trabajo y del 10% del PIB mundial. Teniendo estos datos en cuenta, el Año Internacional del Turismo Sostenible para el Desarrollo ha constituido una oportunidad única para ampliar la contribución del turismo a los tres pilares de la sostenibilidad (económico, social y medioambiental) y, al mismo tiempo, fomentar la concienciación sobre las verdaderas dimensiones del sector. Una inmejorable manera de recordar el potencial del turismo para ayudar a alcanzar la **Agenda 2030 del Desarrollo Sostenible y sus 17 Objetivos de Desarrollo Sostenible**.



Entre los objetivos promovidos en el Año Internacional del Turismo Sostenible para el Desarrollo destacan los siguientes:

- » Crecimiento económico inclusivo y sostenible.
- » Inclusión social, empleo y reducción de la pobreza.
- » Uso eficiente de los recursos, protección ambiental y lucha contra el cambio climático.
- » Valores culturales, diversidad y patrimonio.
- » Entendimiento mutuo, paz y seguridad.
- » Durante todo el año se han celebrado iniciativas para poner en evidencia la enorme capacidad de transformación que tiene el turismo a la hora de hacer que el mundo sea más verde, limpio, equitativo e inclusivo, quedando en evidencia que los turistas de hoy en día quieren colaborar con las comunidades que visitan, reduciendo su impacto medioambiental.

Un turismo sostenible contribuye a la sostenibilidad de las economías, el medio ambiente, la cultura, la paz y la calidad de vida de las personas donde quiera que se encuentren. Es un turismo que rompe barreras y acerca culturas, respetando al planeta y promoviendo un nuevo modelo de desarrollo en el que todos somos protagonistas.



POLÍTICA DE CALIDAD Y MEDIO AMBIENTE

Nuestra Política de Calidad y Medio Ambiente es clave en el desarrollo de un **Sistema de Gestión Ambiental** realmente eficaz. Actualizada en 2017 y promovida desde la Dirección General, las nuevas medidas acometidas fueron ampliamente difundidas tanto al personal de la organización como a los colaboradores del grupo, con el fin de trabajar al unísono en la defensa medioambiental.

Nuestra Política de Calidad y Medio Ambiente no deja de ser el compromiso público de una **mejora continua en la lucha de la preservación del medio ambiente**. No solo cumple con la normativa vigente en materia medioambiental, sino que además recoge los valores empresariales de responsabilidad que nos han visto crecer y que implican un desarrollo sostenible tanto económico, como social y medioambiental. El resultado es un **Sistema de Gestión Ambiental afianzado en todas las actividades y centros de trabajo del grupo**.

Nuestros objetivos están encaminados a reducir el posible impacto medioambiental de nuestras actividades y se enfocan en la búsqueda del bien común. Esto se consigue a través de una **actitud ética, transparente y responsable** que tiene en cuenta los siguientes aspectos:

- » Integrar la gestión de la calidad y el medio ambiente en la estrategia del grupo.
- » Establecer como prioritario el cumplimiento de la normativa vigente, realizando evaluaciones periódicas del cumplimiento de la legislación aplicable.
- » Prevenir la contaminación y contribuir al ahorro de recursos energéticos y naturales, enfocando nuestros esfuerzos a una correcta gestión y reducción de los residuos, así como a la protección del entorno cultural y social en el que se asientan nuestros hoteles.
- » Fomentar la comunicación interna.
- » Mejorar nuestros servicios y procesos a través de una supervisión continua de los objetivos.



ODS a los que contribuimos:



Nuestro compromiso engloba los siguientes **objetivos**:

- » Superar las más altas expectativas de nuestros clientes a través de un servicio personalizado y eficaz, enfocado a la excelencia.
- » Formar y motivar día a día a nuestro personal como principal activo de la compañía.
- » A través del mantenimiento y la revisión periódica de las instalaciones analizar los riesgos y buscar soluciones a posibles problemas incluso antes de que aparezcan, con el fin de garantizar al cliente una experiencia única.
- » Incorporación de nuevas tecnologías para aumentar el valor de nuestros hoteles y la satisfacción de nuestros clientes.
- » Política de colaboración continua para proteger y mejorar el medio ambiente.
- » Establecer objetivos y metas periódicas para asegurar la mejor gestión en todas las actividades relacionadas con calidad y medio ambiente.

CÁLCULO DE LA HUELLA DE CARBONO E HÍDRICA

La **huella de carbono** es un indicador ambiental que refleja la suma absoluta de todas las emisiones de Gases de Efecto Invernadero (GEI) causadas directa o indirectamente por un individuo, organización, evento o producto. Expresada en unidades de dióxido de carbono equivalente (CO₂eq), es la marca que cada actividad que emite GEI deja sobre el medio ambiente, pero su cálculo engloba no solo el CO₂ emitido, sino también todos los gases de efecto invernadero que contribuyen al calentamiento global.

Los reportes de las emisiones de carbono por parte de las empresas turísticas han tenido, tradicionalmente, una escasa coherencia. Por ello se creó la iniciativa “**The Hotel Carbon Measurement Initiative**” (HCMI), desarrollada por la World Travel & Tourism Council (W TTC) y Tourism Council en asociación con la consultora KPMG y 23 organizaciones mundiales líderes en el sector. A través de una metodología y herramienta común tiene como objetivo medir y hacer públicas las emisiones de carbono.

Por segundo año consecutivo, el departamento de Calidad y Medio Ambiente de Vincci Hoteles ha calculado la huella de carbono de cada uno de los hoteles que componen la cadena a través de esta metodología, arrojando unos datos que permiten comprobar el **desempeño por localización geográfica**. Los resultados obtenidos nos permiten fijar objetivos realistas y políticas de reducción de emisiones más eficaces y efectivas, al tiempo que desarrollamos iniciativas de ahorro que suponen un menor coste.

Durante el año 2017, además, hemos calculado nuestra **huella hídrica**, que refleja el volumen de agua dulce total usado en el desarrollo de nuestra actividad como empresa. Para ello hemos utilizado la metodología “**Hotel Water Measurement Initiative**” (HWMI), desarrollada también por la ITP y su grupo de trabajo. Estas mediciones nos han permitido calcular la **cantidad de agua utilizada** por habitación ocupada y por área de espacio de reunión.

Las mediciones de la huella de carbono y la huella hídrica se enmarcan en nuestra política de gestión medioambiental, resumida en los siguientes procesos:

ODS a los que contribuimos:



International Tourism Partnership



CUANTIFICAR



REDUCIR



COMPENSAR



CONCIENCIAR

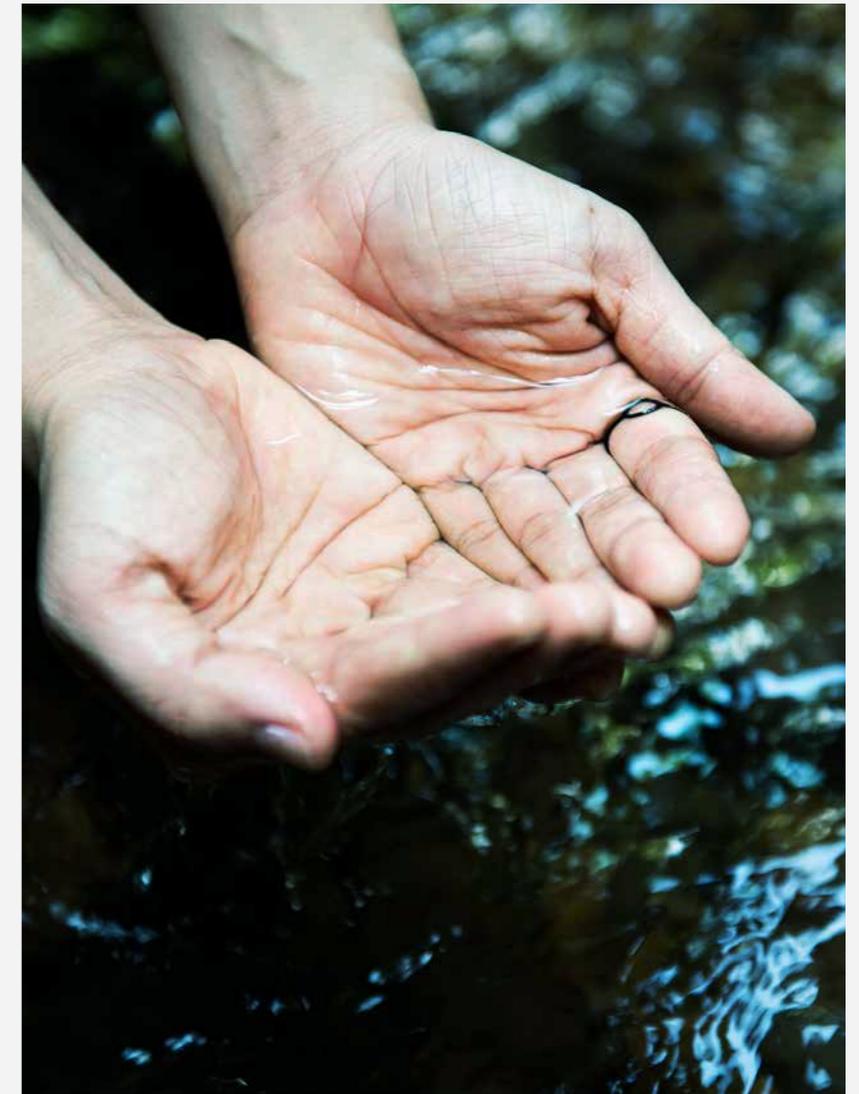
MANUAL DE BUENAS PRÁCTICAS AMBIENTALES

El Manual de Buenas Prácticas está estructurado por departamentos e incluye recomendaciones prácticas y concretas a aplicar en cada uno de ellos. Una baja inversión con una rentabilidad muy alta que permiten los siguientes hitos:

- » Menor consumo de agua y energía en todos los departamentos.
- » Disminución de la generación de residuos.
- » Promoción del reciclaje de residuos.
- » Reducción de emisiones atmosféricas, contaminación acústica y vertidos.
- » Planificación de la estrategia empresarial al introducir la protección del medio ambiente como factor de mejora continuada.
- » Prevención y control de aspectos medioambientales antes, durante y después de su aplicación.
- » Anticipación a las demandas del mercado.
- » Formación de los trabajadores en materia ambiental.
- » Comunicación de los objetivos a clientes y proveedores.
- » Cumplimiento de la normativa vigente e implementación de la norma ISO 14001 en todos nuestros establecimientos.

El **Manual de Buenas Prácticas Ambientales** de Vincci tiene como fin orientar a los trabajadores de Vincci Hoteles en la consecución de metas sostenibles bajo el convencimiento de que son los propios profesionales quienes tienen en su mano la reducción del impacto ambiental a través de una reorganización de procesos y actividades.

La sencillez y el bajo coste de las Buenas Prácticas tienen como resultado resultados rápidos, eficaces y duraderos, que tan solo requieren un cambio de actitud en los equipos y en la organización de sus tareas diarias.



ODS a los que contribuimos:



ASPECTOS MEDIOAMBIENTALES



El departamento de Calidad y Medio Ambiente, trabajando al unísono con la Dirección de los hoteles, ha analizado las actividades desarrolladas diariamente en cada establecimiento que tienen un impacto en el medio ambiente. El análisis ha englobado acciones que se gestionan directa o indirectamente, en situaciones habituales o puntuales, o bien en situaciones potenciales de emergencia o de emergencia como tal.

Una vez identificados y evaluados los aspectos ambientales el estudio se ha centrado tanto en aquellos aspectos que tienen una baja significancia como en los que pueden tener un impacto ambiental significativo, estableciéndose objetivos para todos ellos.

Siguiendo el **procedimiento de cadena**, todos los indicadores se han calculado partiendo de protocolos específicos de cálculo con el fin de aplicar criterios homogéneos en los siguientes campos:

ASPECTOS DIRECTOS

- » 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.

ASPECTOS INDIRECTOS

- » Generación de residuos.
- » Consumo de papel.
- » Emisiones CO₂

En Vincci Hoteles disponemos de **Fichas de Emergencia** en las que se detalla el protocolo a seguir en los siguientes escenarios potenciales:

- » Incendios.
- » Explosiones de gas.
- » Inundaciones.
- » Derrames de productos químicos.
- » Legionella.
- » Derrames de combustible.

Todos nuestros establecimientos tienen establecidos procedimientos para poder identificar y dar una **respuesta rápida y eficaz a accidentes y situaciones de emergencia**, con el fin de prevenir o reducir los impactos medioambientales que pudieran derivarse de aquellos.





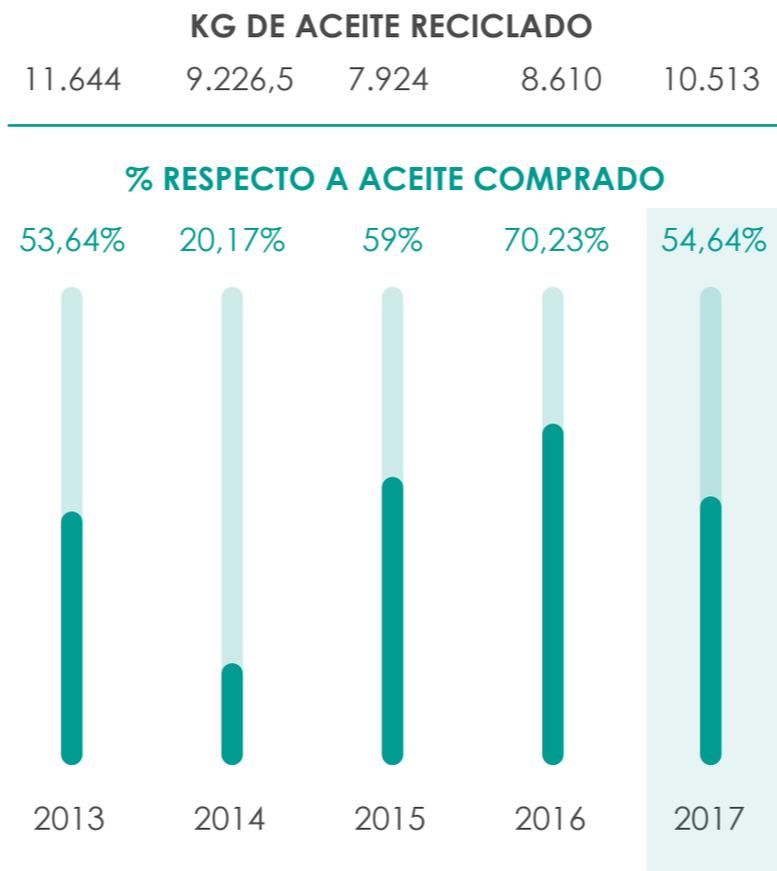
Aceite comestible

A la hora de reciclar nuestro aceite alimentario disponemos de un **gestor autorizado que lo transforma en biodiesel**, consiguiendo de esta manera una materia prima alternativa a los combustibles fósiles.

El cambio de aceite se realiza siguiendo la normativa en materia de Sanidad, lo que supone, entre otros beneficios, una reducción de la contaminación, menos atascos de cañerías, así como una disminución de la propagación de plagas y el control de los malos olores derivados de su descomposición, al tiempo que se facilita el trabajo de las depuradoras de aguas residuales.

Año tras año tratamos de incrementar este ratio, siendo imprescindible para ello la completa implicación del personal de cocina, que ha formado parte de una campaña formativa y de sensibilización medioambiental.

Para conseguir una cifra que pueda reflejar nuestro desempeño en el reciclaje del aceite comestible hemos procedido a cruzar los datos con el aceite comprado (alto oleico, girasol, grasa vegetal y girasol alto oleico) en cada establecimiento, lo que ofrece los siguientes resultados:



Durante 2017 hemos reciclado un 54,64%.



Emisiones

Nuestra rigurosa política en cuanto al buen mantenimiento de las instalaciones de climatización de todos nuestros hoteles, unido a las analíticas oficiales periódicas en los focos contaminantes, reflejan que **estamos cumpliendo todos los parámetros legales establecidos en materia de emisiones.**

Una caldera mal ajustada puede generar un sobreconsumo del 15%. Para conseguir una adecuada gestión de las emisiones producidas por las calderas, altamente contaminantes, resulta imprescindible una labor de **mantenimiento** de las mismas.

En este sentido, la **revisión periódica** de los equipos de aire acondicionado y refrigeración, así como de las cámaras frigoríficas y las neveras, evitan emisiones a la atmósfera de los gases CFC (gases refrigerantes), cuya liberación resulta responsable de la destrucción de la capa de ozono.





Ruido

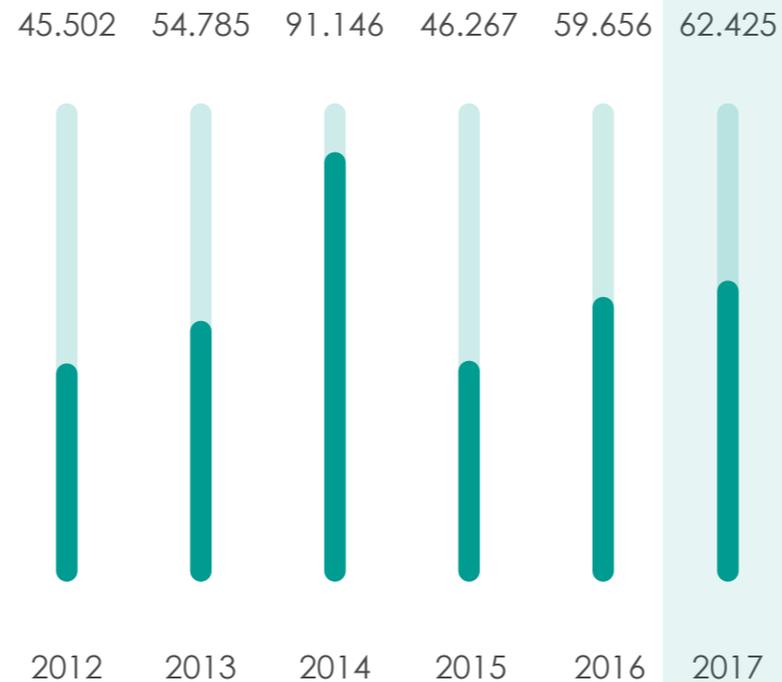
La contaminación sonora incide directamente en la calidad de vida y la salud de las personas comprometidas. Por ello, en Vincci Hoteles establecemos un **riguroso control del ruido** de nuestras instalaciones, lo que incluye comprobaciones periódicas del correcto funcionamiento de las máquinas y especialmente de aquellos equipos que producen vibraciones.



Papel

Uno de nuestros principales objetivos en materia medioambiental es lograr una disminución de la compra de papel. Para ello promovemos una reducción de su consumo, lo que consigue en gran medida con la **implementación de sistemas sustitutos internos de comunicación online**. De esta manera evitamos actos cotidianos con un gran impacto medioambiental, como la impresión de facturas, cartas y notificaciones diversas.

NÚMEROS DE FACTURAS ELECTRÓNICAS



A la hora de gestionar las nóminas utilizamos el sistema de **buzón virtual**. Todos nuestros profesionales pueden acceder al “portal del empleado” y allí encontrar, de manera totalmente intuitiva, la información que necesitan. Estas medidas, aplicadas tanto en la central como en los diferentes hoteles del grupo, consiguen un ahorro sustancial de papel.

Por otro lado, la **facturación electrónica** también nos permite una reducción del consumo de papel. Este protocolo incluye la digitalización de la información con la integración del software de gestión PMS, que tiene como resultado una interconexión más ágil y eficaz con clientes y proveedores. La aplicación de las nuevas tecnologías también facilita la gestión de los procesos de compras, administración y facturación en aspectos como estadísticas, gestión de existencias, sistemas de conciliación de facturas o soporte integrado de múltiples tipos de transacción, entre otros.

Desde su implantación en 2011, esta iniciativa ha contribuido significativamente a la mejora de nuestros procesos y la **reducción del consumo de papel**. Entre otras ventajas supone la simplificación de tareas y un mayor control interno, así como el ahorro de espacio para archivo y la reducción de costes financieros.



Vertidos

Gran parte de nuestros vertidos son similares a los domésticos. Sin embargo, los que resultan más complejos cuentan con **planes de mantenimiento y sistemas de control de vertido**, según recoge la normativa.

A este protocolo hay que sumarle los **decantadores/separadores de grasas** que tienen instalados los hoteles de mayor envergadura. Estos recipientes estancos receptionan las aguas grises generadas, separando los elementos por decantación. De esta manera se segregan los sólidos más pesados, las grasas y los detergentes, lo que permite que puedan eliminarse por separado y no lleguen a la red común de alcantarillado.

Además, durante este año se ha realizado una prueba con una máquina que utiliza la hidrólisis como proceso principal mezclando agua y sal y produciendo así, un antiséptico; con ello, se está reduciendo el consumo de productos químicos para la limpieza lo que implica una menor generación de envases y además, vertidos menos dañinos para el medio ambiente.

Comprobados los beneficios de esta nueva máquina, la previsión a futuro es hacerlo extensible al resto de hoteles de la cadena.



Residuos peligrosos y no peligrosos

Los países miembros de la UE, de acuerdo con el Parlamento Europeo, han acordado un **aumento gradual del reciclaje obligatorio de los residuos urbanos**. El objetivo, aunque calificado como “revisable”, incluye llegar a un reciclaje del 55% de los residuos en 2025, el 60% en 2030 y alcanzar el 65% en 2035, lo que vendría acompañado de una reducción del 10% de residuos en los vertederos.

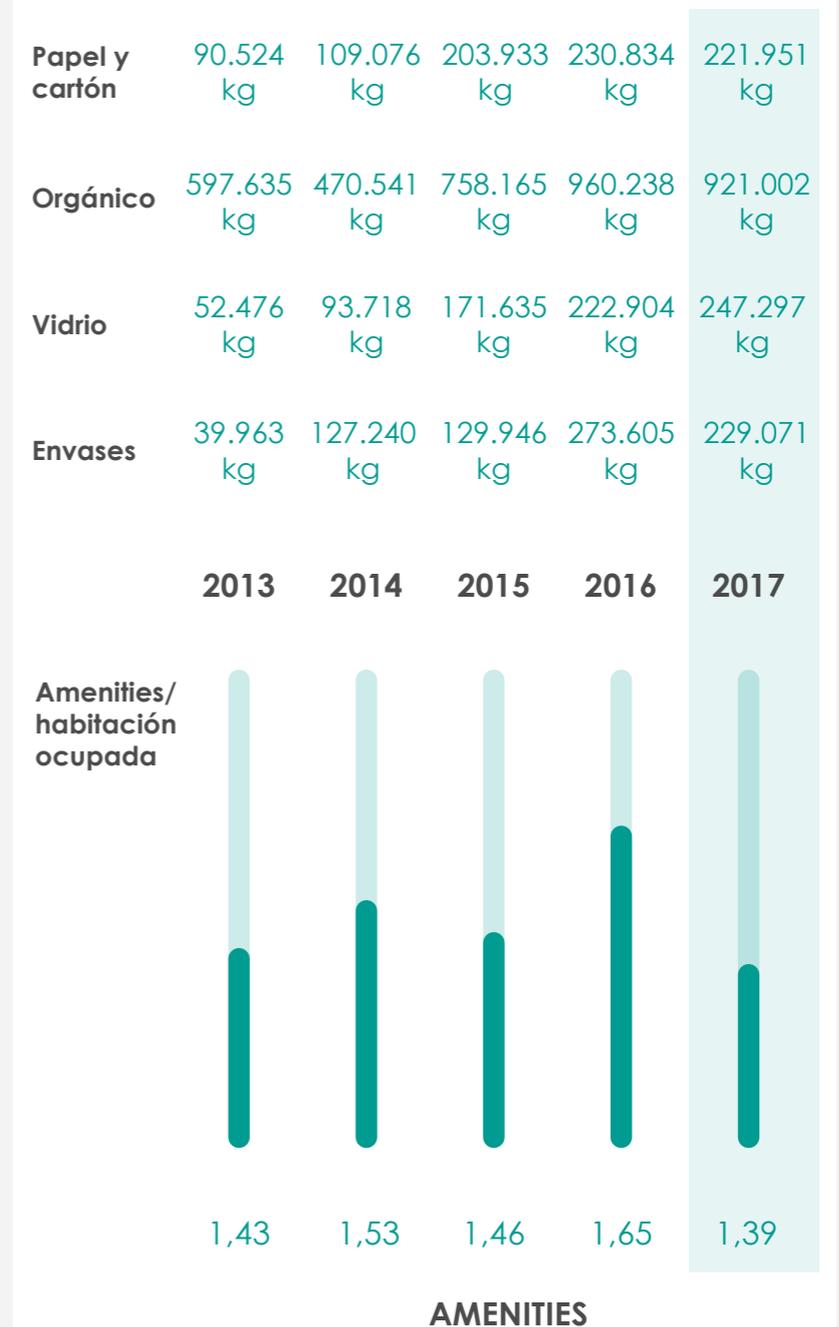
Con el fin de llevar a cabo una gestión responsable de los residuos, en Vincci Hoteles hacemos uso de los servicios municipales y los complementamos con empresas autorizadas, asegurándonos la **idoneidad del gestor** mediante la centralización de los contratos.

Nuestra prioridad es lograr un **reciclaje óptimo a través de la correcta segregación de los residuos**. Por hacerlo posible recurrimos a campañas de concienciación de todos nuestros empleados, que incluyen la concreción de buenas prácticas y la utilización de carteles clave en los cuartos de residuos. La implicación de nuestros trabajadores resulta clave en los procesos. Una correcta aptitud y actitud por parte de los profesionales de nuestros establecimientos incide directamente en el éxito de la **gestión de residuos no peligrosos**, cuya generación se puede observar en el siguiente cuadro.

Consumo de amenities

El consumo de amenities presenta un impacto directo tanto en productos químicos como en la generación de residuos, de ahí que forme parte de nuestra política de control.

GESTIÓN DE RESIDUOS NO PELIGROSOS



AMENITIES



Consumo de recursos

La elaboración periódica de comunicados internos, carteles y manuales de buenas prácticas nos permiten fomentar el **consumo optimizado de recursos** en cada uno de los departamentos de los hoteles. Asimismo, los equipos relacionados con este objetivo son revisados permanentemente atendiendo al calendario de nuestro **Plan de Mantenimiento**, que incluye labores diarias, semanales y mensuales en todas las instalaciones de nuestros establecimientos. El consumo responsable de recursos naturales es fundamental no sólo por el ahorro de coste que supone, sino también por las consecuencias intrínsecas a su propia limitación. En este sentido, **el Departamento de Obras y Mantenimiento** se encarga de analizar las necesidades de cada hotel con el fin de concretar las medidas a adoptar y la inversión necesaria para llevarlas a cabo. Se trata de un ciclo continuo de **monitorización, control y ajuste** para lograr una mejora permanente de nuestros procedimientos, así como un control óptimo, más eficiente y sostenible de nuestras instalaciones y los recursos empleados.

Agua

Teniendo en cuenta los datos tanto de los hoteles urbanos como de los vacacionales, el ratio por habitación ocupada en 2017 continúa manteniéndose respecto al año anterior en un 0,4 m³/habitación ocupada, siguiendo la tendencia de descenso y contención de años anteriores.

Año tras año, los datos sobre el consumo de agua han ido mejorando o manteniéndose estables. Cabe destacar que en los hoteles de tipología vacacional ha habido un descenso que se une a un ligero incremento del ratio en los hoteles de tipología urbana.

	2013	2014	2015	2016	2017
Agua (m³/hab.)	0,44	0,43	0,42	0,4	0,39
Urbanos	0,3	0,29	0,28	0,28	0,3
Vacacionales	0,95	0,78	0,94	0,87	0,8



Si realizamos el análisis considerando la tipología de hotel, los datos nos muestran una reducción de un 7% en el consumo de agua por habitación ocupada en hoteles urbanos desde el año 2013 a 2016, manteniéndose estable en 2017 respecto a 2013.

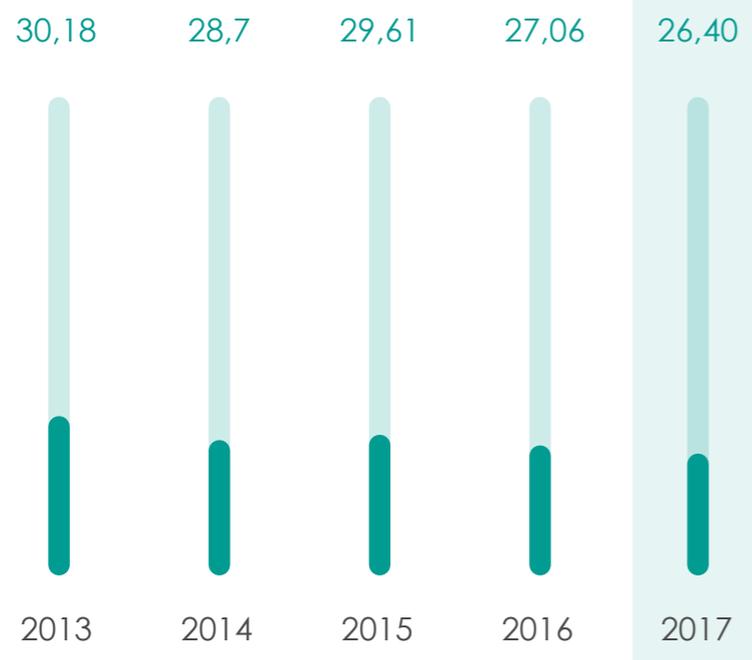
En cuanto a los hoteles vacacionales, se ha producido un descenso del 16% en el consumo de agua por habitación ocupada desde 2013 a 2017 y casi un 9% en 2017 respecto al año anterior, siendo agosto el mes con mayor consumo y enero el de menos consumo, al igual que en años anteriores.

Electricidad

Este año, el consumo de kWh por habitación ocupada ha seguido la tendencia que se venía dando desde 2009, consiguiendo este año un descenso del 2% con respecto al año anterior en el consumo de electricidad en el cómputo de cadena.

En relación a la distribución mensual, el mes de mayor consumo fue agosto, mientras que febrero el de menos consumo.

kWh/hab.

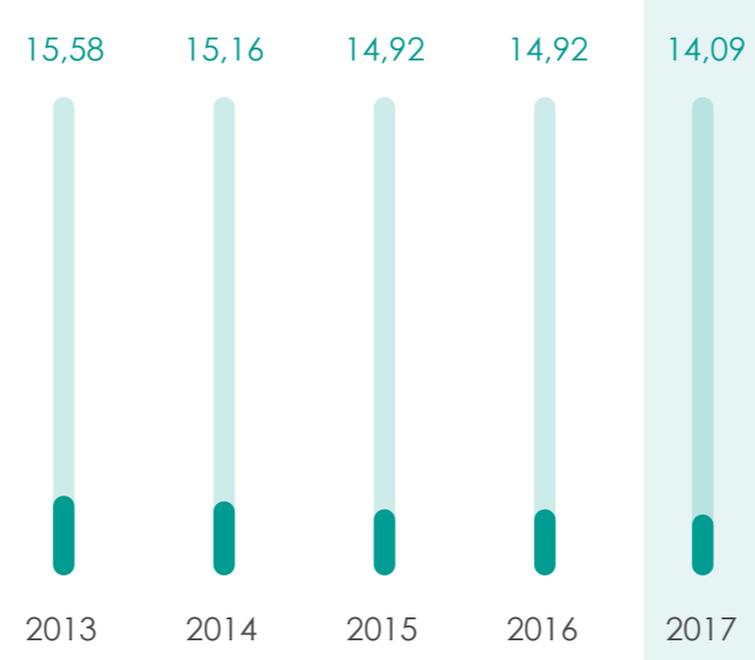


Gas natural

Este año 2017 hemos logrado que el ratio de gas natural por habitación ocupada haya disminuido en un 9% respecto al año anterior.

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

kWh/hab.



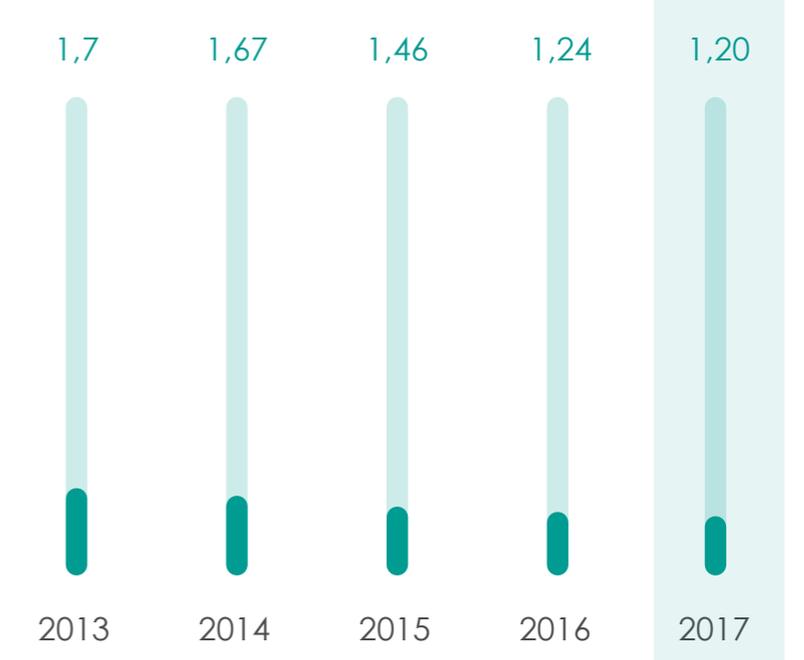
Propano

Durante 2017, el consumo de propano ha sido de 1,20 kilogramos por habitación ocupada, lo que supone un descenso de un 4% respecto al año anterior.

Marzo fue el mes de 2017 de mayor consumo de propano y Noviembre el de menor. ODS a los que contribuimos:



kg/hab.



MOVILIDAD SOSTENIBLE

A pesar de que la movilidad sostenible propone un menor uso del vehículo privado como medio de transporte y una reducción del petróleo como fuente de energía, lo cierto es que nuestro estilo de vida hace que el número de vehículos en circulación vaya aumentando progresivamente. Este es el motivo por el que Vincci Hoteles **apuesta por la bicicleta como modo de transporte** sencillo, ligero, ecológico y silencioso, que permite recorrer una ciudad y realizar turismo de manera saludable. La mitad de nuestros hoteles cuentan con un servicio de alquiler de bicicletas, tanto convencionales como eléctricas. Durante este año se han instalado en los hoteles puntos de recarga tras un convenio con la empresa TESLA, lo que supone un beneficio para nuestros clientes y para el medio ambiente.



REVISIÓN CUMPLIMIENTO LEGAL



ODS a los que contribuimos:



Todos los años, y en al menos dos ocasiones, realizamos una **revisión del cumplimiento de los requisitos legales aplicables a nuestros centros** en función de la normativa local, autonómica, nacional y comunitaria que les pueda afectar. Este proceso nos permite conocer en profundidad la legislación vigente y poder cotejar su cumplimiento.

Los requisitos legales de aplicación y cualquier otro requisito de carácter medioambiental que suscribamos deben ser identificados, accesibles y actualizados permanente, ya que el desconocimiento de la ley no nos exime de su cumplimiento. Vincci Hoteles no ha recibido **ninguna multa o sanción por incumplimiento de leyes y regulaciones a lo largo de 2017.**



OBJETIVOS MEDIOAMBIENTALES

Para lograr el éxito en el camino que nos hemos marcado es necesario tener siempre presente hacia dónde se dirigen nuestros pasos y cuáles son los objetivos a conseguir en materia medioambiental. Solo manteniendo un día un **programa con un calendario actualizado** se pueden alcanzar las metas marcadas.

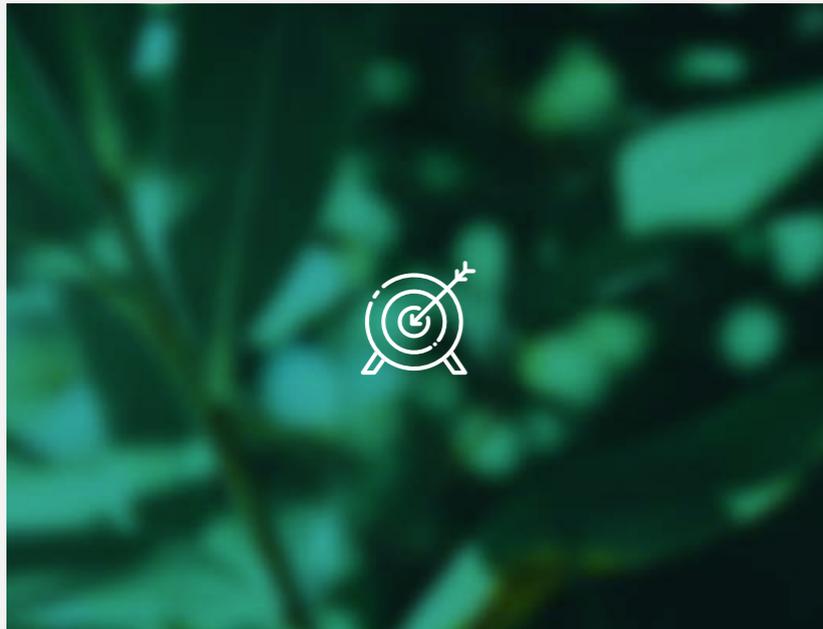
Fijar un objetivo es marcar un camino específico, mensurable, relevante y, por supuesto, realizable.

Nuestro **Sistema de Gestión Ambiental** es revisado periódicamente con el fin de identificar y poner en práctica las oportunidades de mejora continua. Su extensión y ritmo de aplicación son determinados por Vincci Hoteles en función de factores económicos, entre otras circunstancias.

Nuestro grupo establece metas anuales, tanto a nivel de la cadena como en cada hotel. Estos objetivos marcados nos ayudan a alcanzar los compromisos que recoge nuestra política medioambiental, llevando a cabo las acciones pertinentes para **minimizar el impacto de nuestra actividad sobre el medio ambiente y optimizar su rendimiento.**

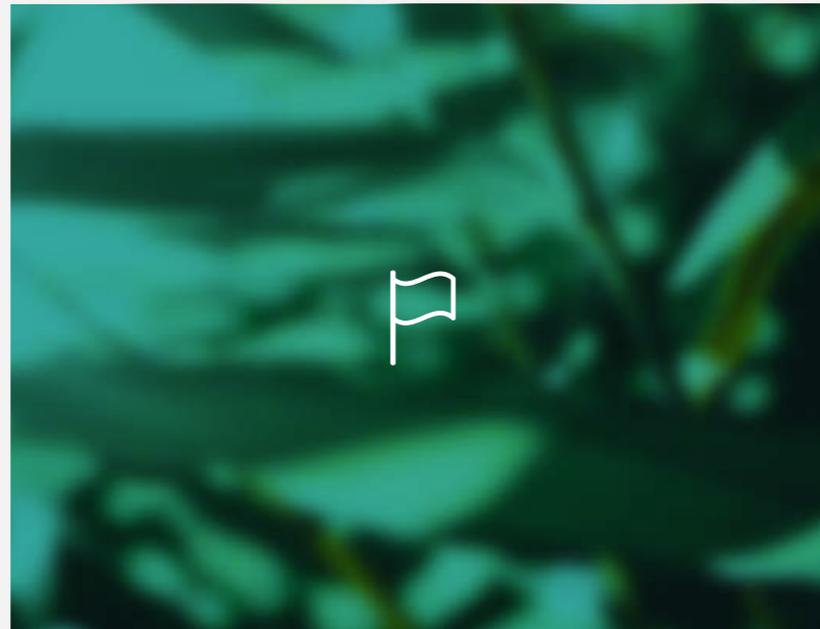
Cada objetivo lleva consigo una serie de indicadores asociados que se revisan permanentemente. Este instrumento de medición nos permite un exhaustivo seguimiento de su evolución con el fin de llevar a cabo **medidas preventivas o correctoras de las desviaciones** en caso de ser necesario.

Todos los objetivos medioambientales que nos hemos marcado en Vincci Hoteles implican el trabajo conjunto de diferentes departamentos como Recursos Humanos, Marketing, Comercial o Sistemas. De los 9 objetivos marcados en 2017 se han cumplido 5. Los restantes se encuentran en desarrollo y son los **nuevos retos** planteados para el próximo año.



Objetivo Ambiental

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



Meta Ambiental

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

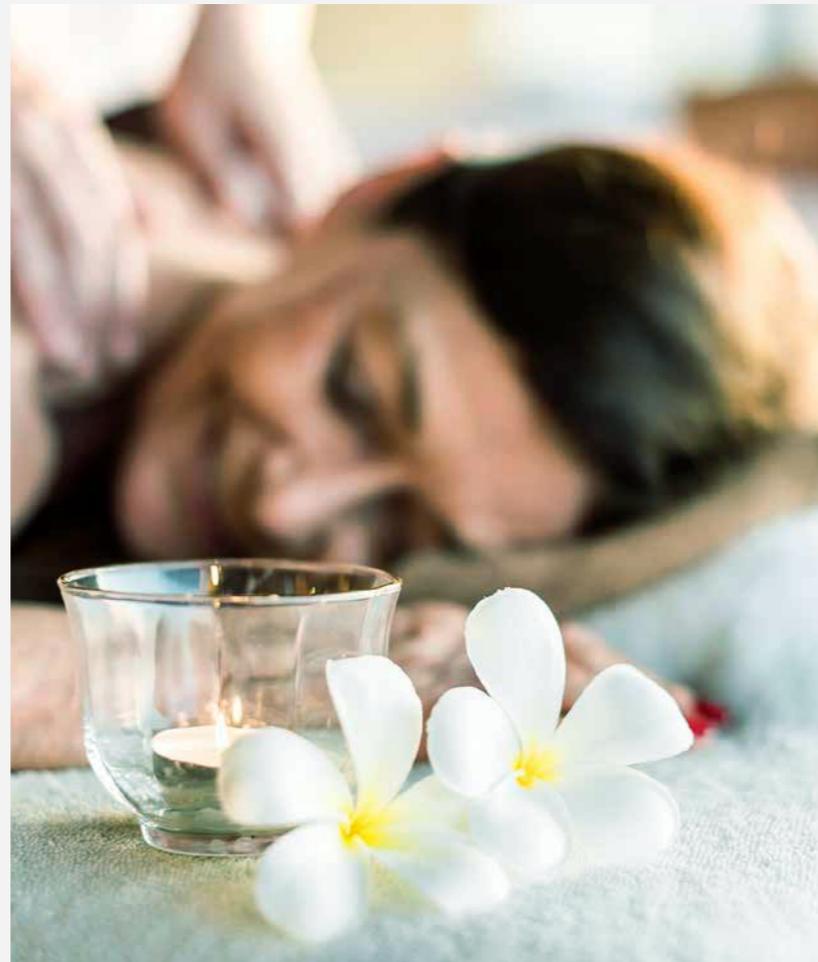
Compromiso con nuestros clientes

88	Calidad experiencial y cultura del detalle
91	Nuestros clientes
94	ReviewPro: herramienta de reputación online
95	Comunicación con nuestros clientes

La excelencia es ofrecer a nuestros clientes un servicio cercano y personalizado, con la calidad como premisa.

Queremos que nuestros clientes vivan una experiencia única y de calidad en nuestros hoteles, pero solo conociendo sus necesidades podremos ofrecerles aquello que necesitan y superar sus más altas expectativas.

Nuestro compromiso con la calidad se apoya en ofrecer un servicio de excelencia. Para todos los que conformamos Vincci Hoteles este objetivo supone un reto individual referido a cualquiera de nuestros procedimientos habituales y un compromiso generalizado en todas y cada una de las fases del servicio, siempre dentro de la clara y firme vocación de nuestro grupo a la hora de ofrecer el mejor servicio. Asimismo, nuestro compromiso incluye la supervisión continuada de los procedimientos con el fin de detectar las posibles áreas de mejora.



La satisfacción de nuestros clientes es el resultado de sumar un producto turístico de calidad con la emoción de vivir una experiencia única.

Estas experiencias basadas en la excelencia constituyen un valor añadido de nuestro grupo y un elemento diferenciador respecto a nuestra competencia, que nos permite situarnos como un referente en el sector turístico.

CALIDAD EXPERIENCIAL Y CULTURA DEL DETALLE

Para que los esfuerzos realizados por Vincci Hoteles en el área de Marketing y Comercialización consigan la total aprobación por parte del cliente, el producto que le ofrecemos tiene que superar sus más altas expectativas. En este sentido, trabajamos con las siguientes premisas:

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

Unir la cultura del detalle a un servicio eficiente y de calidad tiene como resultado la fidelización del cliente. Sin embargo, para seguir avanzando se vuelve necesario aportar valor añadido en un mercado cambiante, complejo y altamente competitivo como es el turístico. En los últimos años los precios entre diferentes establecimientos tienden a equipararse, por lo que la calidad se convierte en un elemento decisivo a la hora de que el cliente se decante por un determinado hotel o cadena. Por lo tanto, es la calidad el elemento diferenciador que puede lograr un producto realmente atractivo que consiga aumentar los índices de satisfacción.

Mejorar constantemente los estándares de excelencia supone un trabajo diario y continuo, donde se van consiguiendo las metas marcadas y se avanza hacia la consecución de los más ambiciosos objetivos a través de un servicio plenamente adaptado a las necesidades del cliente. No se trata de solucionar problemas, sino de adelantarse en la previsión de los mismos, subsanando los errores cometidos y anticipando los que están por llegar. Solo de esta manera podremos seguir avanzando eficazmente en un desempeño óptimo y realmente eficaz.

Dentro de nuestro firme compromiso con la calidad, en Vincci Hoteles apostamos por la evaluación y la gestión de los riesgos a través de auditorías, controles periódicos de sanidad e higiene, y una correcta gestión de todos los procedimientos relacionados con la cadena alimenticia, con el fin de prevenir riesgos.



Auditorias

Con el fin de obtener la certificación del sistema de gestión y cotejar posibles discrepancias con lo exigido por la norma ISO 14001, al menos una vez al año realizamos auditorías internas, llevadas a cabo por miembros de la propia organización o personas que dependen de ésta, y también externas, gestionadas por organizaciones especializadas.

Las auditorías garantizan el cumplimiento de los requisitos de la compañía y la normativa tanto en materia de calidad como en aquellos otros aspectos englobados en materia económico-financiera, seguridad alimentaria, prevención de riesgos laborales, LOPD y medio ambiente.

Las revisiones incluyen todas las áreas, procedimientos y protocolos, la higiene y las buenas prácticas en el puesto de trabajo, así como los diferentes aspectos medioambientales regulados por la normativa en vigor. Esto nos permite detectar de una manera rápida y eficaz las posibles deficiencias, así como establecer las correcciones necesarias que nos llevan al cumplimiento de los objetivos de excelencia que siempre han caracterizado a nuestro grupo.

Por otra parte, y con el fin de asegurarnos de que nuestro Sistema de Gestión Ambiental cumple con lo exigido, parte de nuestros hoteles situados en Andalucía y Tenerife están certificado con TRAVELIFE, lo que refleja una correcta gestión de la sostenibilidad. Vincci Selección La Plantación del Sur, Vincci Tenerife Golf, Vincci Selección Posada del Patio, Vincci Málaga, Vincci Selección Estrella del Mar y Vincci Costa Golf obtuvieron en su última auditoria el Sello Oro, demostrando así nuestro firme compromiso con la sostenibilidad.

El hotel Vincci Selección La Plantación del Sur dispone de la certificación Q de Calidad Turística concedida por el Instituto para la Calidad Turística Española (ICTE) bajo la Norma UNE-182001. Esta certificación refleja que se han alcanzado los estándares de calidad exigidos en la búsqueda de una completa satisfacción del cliente a través de un servicio de excelencia.

En este sentido, los hoteles Vincci Selección Posada del Patio, Vincci Málaga y Vincci La Rábida cuentan el distintivo SICTED (Sistema Integral de Calidad Turística Española en Destinos), promovido por la Secretaría de Estado de Turismo para la mejora de la calidad de los destinos turísticos.

Bajo el compromiso de mejora permanente nuestros clientes se convierten en los auténticos protagonistas. Mantener una comunicación directa y conocer sus expectativas constituye la mejor forma de ofrecerles un servicio ajustado a sus necesidades.

ODS a los que contribuimos:



Controles de sanidad e higiene

Los controles de sanidad e higiene nos permiten eliminar aquellos factores que suponen un riesgo potencial para la salud de nuestros clientes y trabajadores. Este control se extiende a la higiene y los análisis en piscinas, el agua de consumo humano y la desinfección de aljibes. Ante cualquier alguna deficiencia se abre un expediente y comienzan a aplicarse las medidas correctoras y preventivas ajustadas a cada situación.

APPCC

Con el objetivo de garantizar la completa seguridad de los servicios de comida y catering, y dentro de nuestro compromiso de ofrecer a nuestros clientes la mayor calidad, en Vincci Hoteles realizamos un control exhaustivo de toda la cadena alimentaria a través de un riguroso sistema de análisis de puntos críticos implantado en cada uno de nuestros establecimientos.

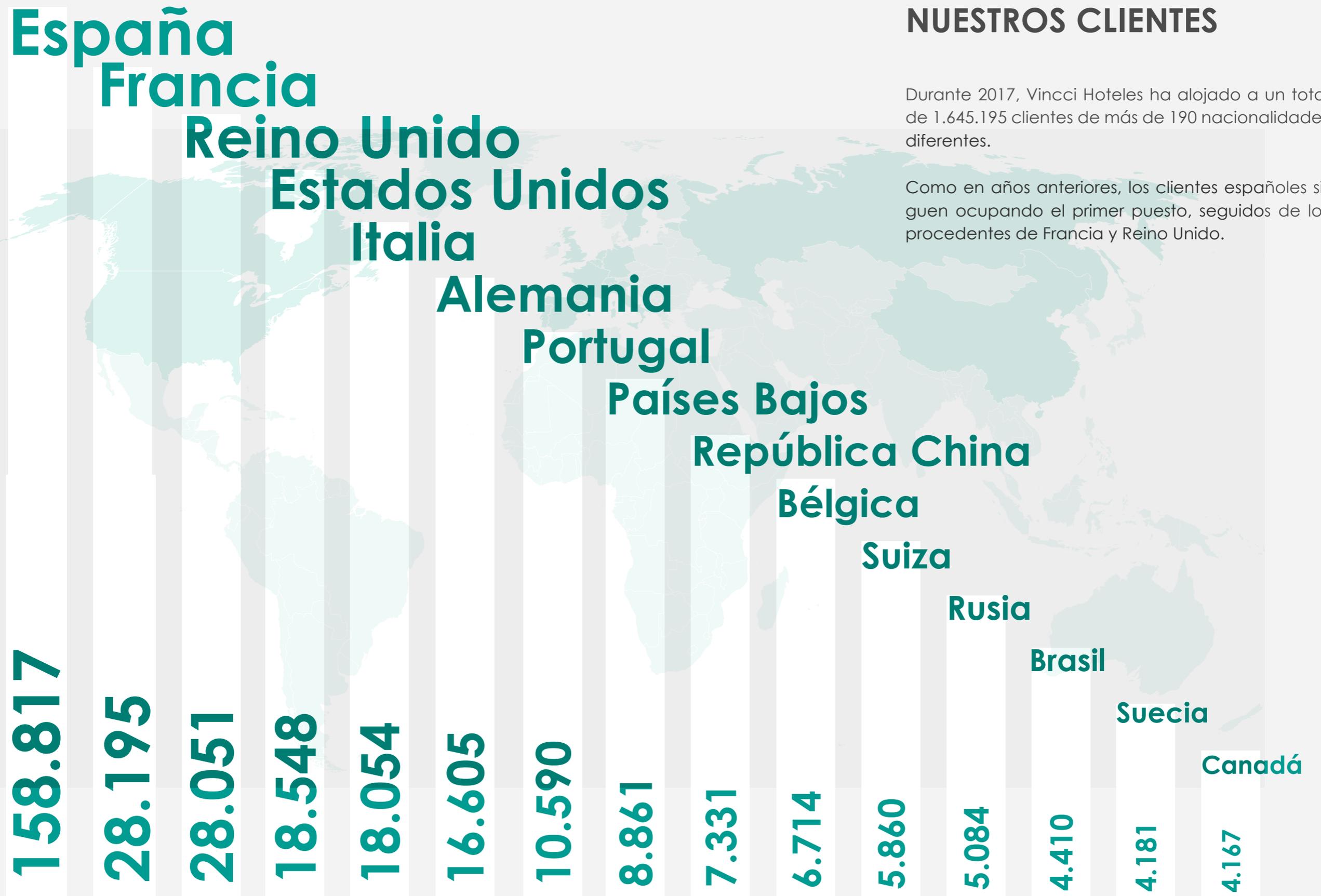
Los procesos de control conllevan desde una implantación de buenas prácticas de higiene a la puesta en marcha de un programa específico de limpieza y desinfección, que se complementa con los procedimientos de control de plagas, trazabilidad y control de recepción de alimentos, así como los orientados al control de temperaturas y la homologación de proveedores.

Continuamente se revisa la maquinaria, los utensilios de trabajo, las superficies y las cámaras, con el fin de asegurar y confirmar la inocuidad de los alimentos. De esta manera nos cercioramos que toda la cadena alimentaria cumple los requisitos de la normativa en cuanto a las propiedades organolépticas de los alimentos, los embalajes, y las temperaturas y condiciones de transporte requeridas, llegando así en perfecto estado a la mesa de nuestros clientes.

De acuerdo a los resultados de las auditorías practicadas por Bio9000 en materia de Análisis de Peligros y Puntos de Control Crítico (APPCC), nuestros hoteles cuentan con una puntuación media de 89/100, lo que supone un aumento de 1,4 puntos respecto al año anterior (87,6/100).



Nuestros hoteles cuentan con una puntuación media de 89/100, lo que supone un aumento de 1,4 puntos respecto al año anterior.



NUESTROS CLIENTES

Durante 2017, Vincci Hoteles ha alojado a un total de 1.645.195 clientes de más de 190 nacionalidades diferentes.

Como en años anteriores, los clientes españoles siguen ocupando el primer puesto, seguidos de los procedentes de Francia y Reino Unido.

ESCUCHAMOS Y DAMOS RESPUESTA

Solo conociendo qué opinan y demandan nuestros clientes podemos continuar mejorando

Para seguir mejorando es crucial escuchar lo que tienen que decirnos nuestros clientes. Establecer una comunicación permanente con ellos resulta clave para conocer cómo ha sido su experiencia en nuestros establecimientos. Necesitamos saber sus gustos y sus preferencias, y para ello nada mejor que contar con un modelo de escucha activa que nos permite enfocar nuestros esfuerzos en lograr su completa satisfacción. Esta atención directa a sus necesidades constituye un rasgo diferenciador más de Vincci Hoteles y la clave de nuestro éxito presente y futuro.

Existen diversos canales de comunicación que permiten a nuestros clientes ponerse en contacto con la organización. Contar con diferentes vías abiertas nos ayuda a gestionar de una manera rápida y eficaz cualquier consulta, queja o reclamación, con el objetivo de que ningún comentario quede sin respuesta.



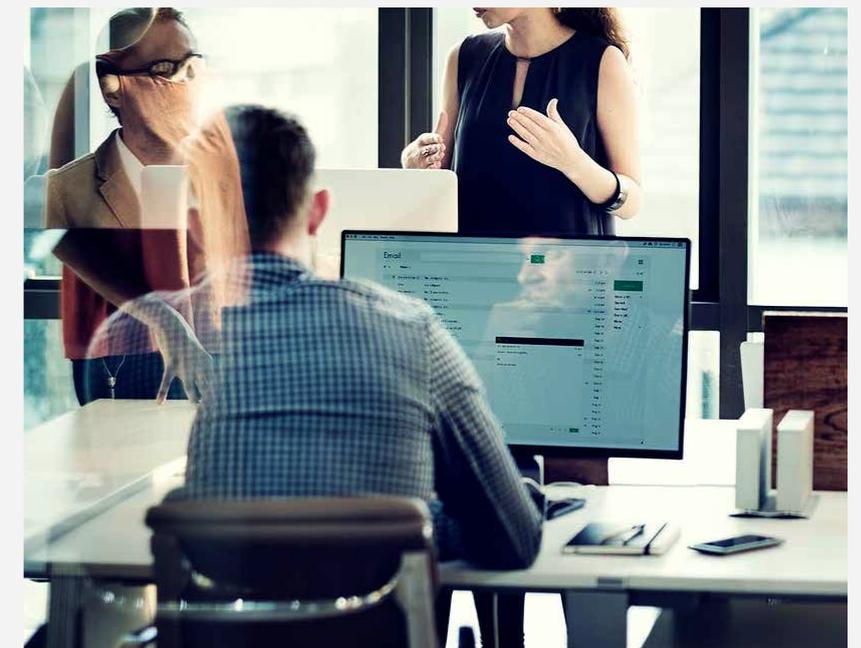
El cliente puede realizar su consulta o demanda durante su estancia directamente en el hotel donde se aloja, aunque, si así le resulta más cómodo, también puede trasladárnosla una vez haya regresado a su domicilio. Es tan sencillo como ponerse en contacto con el Departamento de Calidad de nuestras oficinas centrales, quienes instarán al hotel o departamento afectado a dar una contestación lo más precisa posible al cliente. Este compromiso de cercanía no solo afecta al Área de Calidad, sino también a todos y cada uno de los departamentos del grupo, bajo el convencimiento de que cada aportación de los clientes es una oportunidad de mejora.

Aquello que no se puede medir, no se puede mejorar. Diariamente aprendemos de nuestros errores, a la vez que reconocemos el empeño de nuestros profesionales para ir mejorando día tras día en la

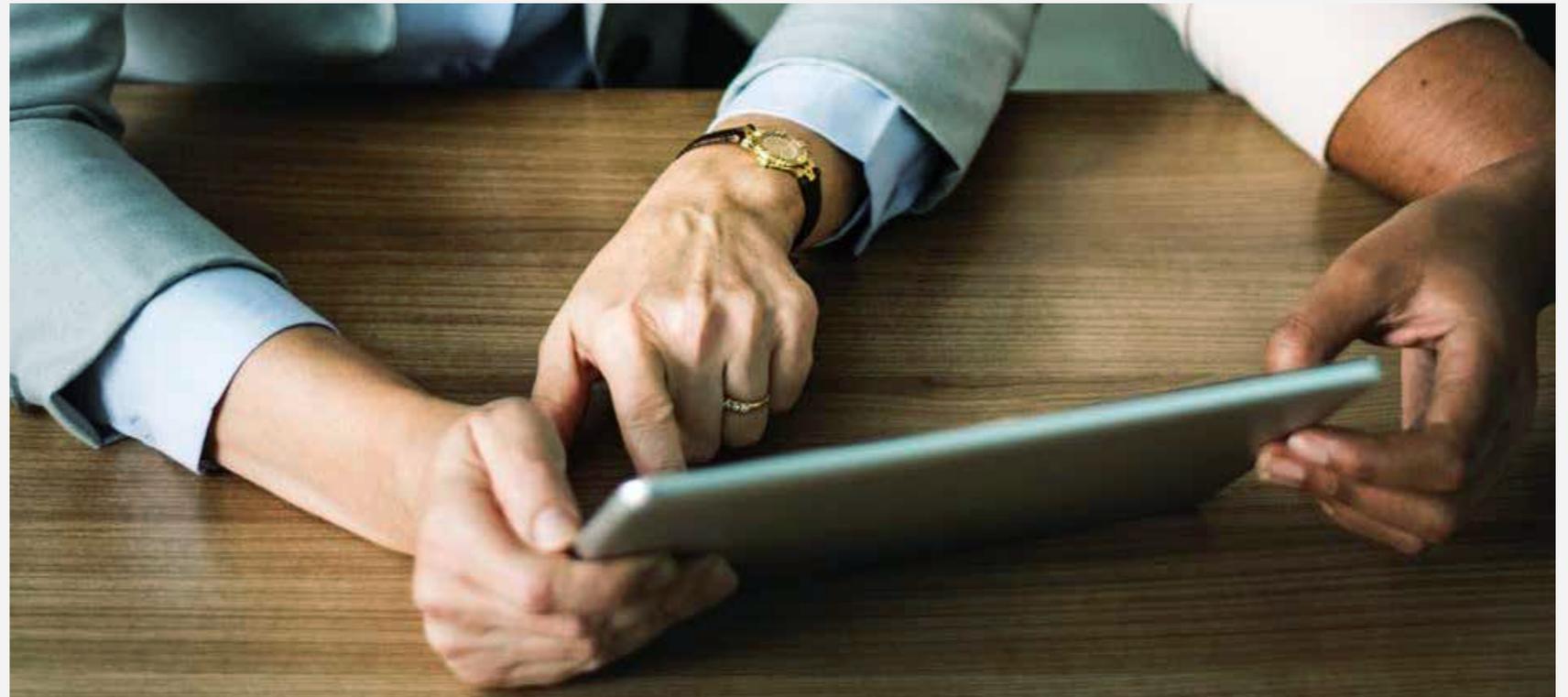
prestación del servicio. Nuestros esfuerzos siempre se orientan en ofrecer el mejor servicio al cliente y conocer los resultados de nuestro desempeño diario nos permite para lograr las siguientes metas:

- » Identificación de aquellos aspectos con capacidad de mejora relacionados con la atención al cliente.
- » Mejora de la comunicación directa con nuestros clientes para ofrecer un inmejorable producto y servicio.
- » Asentar las relaciones de confianza y transparencia con nuestros huéspedes.

Los avances de las nuevas tecnologías en materia de comunicación nos permiten establecer una conexión en tiempo real con el cliente. En este sentido, nuestro compromiso con la excelencia incluye vías de comunicación abiertas desde cualquier lugar y en cualquier momento. Una escucha activa, englobada en un proceso de comunicación eficaz y transparente, nos ofrece la oportunidad de mejorar y así contribuir a que nuestros clientes puedan disfrutar al cien por cien de su estancia.



ENCUESTA CORPORATIVA DE SATISFACCIÓN AL CLIENTE: ONLINE, PAPEL Y QR.



Nuestro análisis comienza estudiando los resultados que ofrecen las encuestas online, un aspecto clave para ajustar los planes de mejora y abrir la posibilidad de potenciales cambios.

El cliente nos puede hacer llegar su opinión a través de múltiples vías, aunque una de las más eficaces son las encuestas corporativas, a las que el cliente puede contestar en su idioma natal. En este sentido, con el fin de conciliar nuestra política de escucha activa con la filosofía de concienciación medioambiental inherente a Vincci Hoteles, durante 2017 se han suprimido las encuestas en formato papel y los códigos QR impresos, potenciando en cambio las encuestas de satisfacción que llegan al cliente por correo electrónico una vez finalizada su estancia, así como las encuestas en formato electrónico, en el caso de MICE, una vez que el grupo ha finalizado la sesión.

Siguiendo esta línea de conciencia medioambiental y transparencia en materia de comunicación, durante 2017 se ha puesto a disposición de nuestros clientes una app como método alternativo para la realización de encuestas. Asimismo, como reto para 2018 se encuentra el lanzamiento de la nueva encuesta en formato online.

ODS a los que contribuimos:

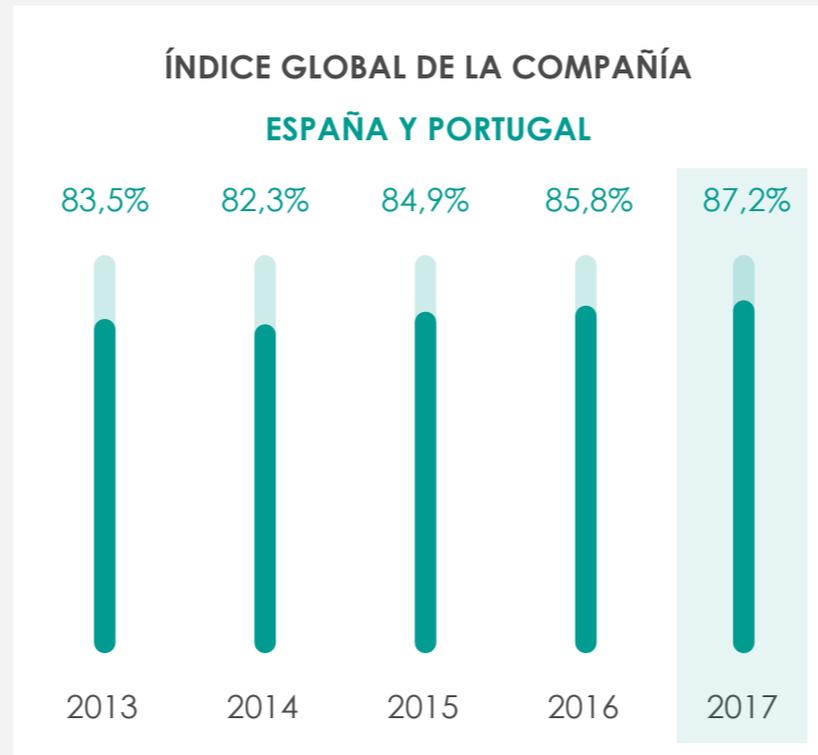
Encuesta papel	4.365
Formato QR	183
Encuesta formato online	30.106
Encuesta nAmmu	120
Encuesta MICE	104
Número de encuestas recibidas	34.878



REVIEWPRO: HERRAMIENTA DE REPUTACIÓN ONLINE

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

En Vincci Hoteles disponemos de una herramienta analítica online que nos permite conocer los comentarios acerca de nuestros establecimientos publicados en Internet y así ajustar de una manera más rápida y efectiva aquellos procesos de mejora necesarios, lo que se refleja en un incremento de la satisfacción del cliente. De esta manera también podemos conocer el posicionamiento de nuestra competencia con el fin de gestionar mejor nuestros retos.



Las cifras analizadas nos indican que mantenemos un aumento en la puntuación de niveles de satisfacción en todos los aspectos identificados, siendo la habitación y ubicación dos de los parámetros que más se han incrementado.

Nuestro índice global de la cadena no ha dejado de aumentar en los últimos años, alcanzando en 2017 el máximo histórico.



ODS a los que contribuimos:



COMUNICACIÓN CON NUESTROS CLIENTES

Nuestro departamento de Marketing y Comunicación se encarga de atender a todos los medios de comunicación que se ponen en contacto con nosotros, con el fin de ofrecerles una atención personalizada y el mejor servicio.

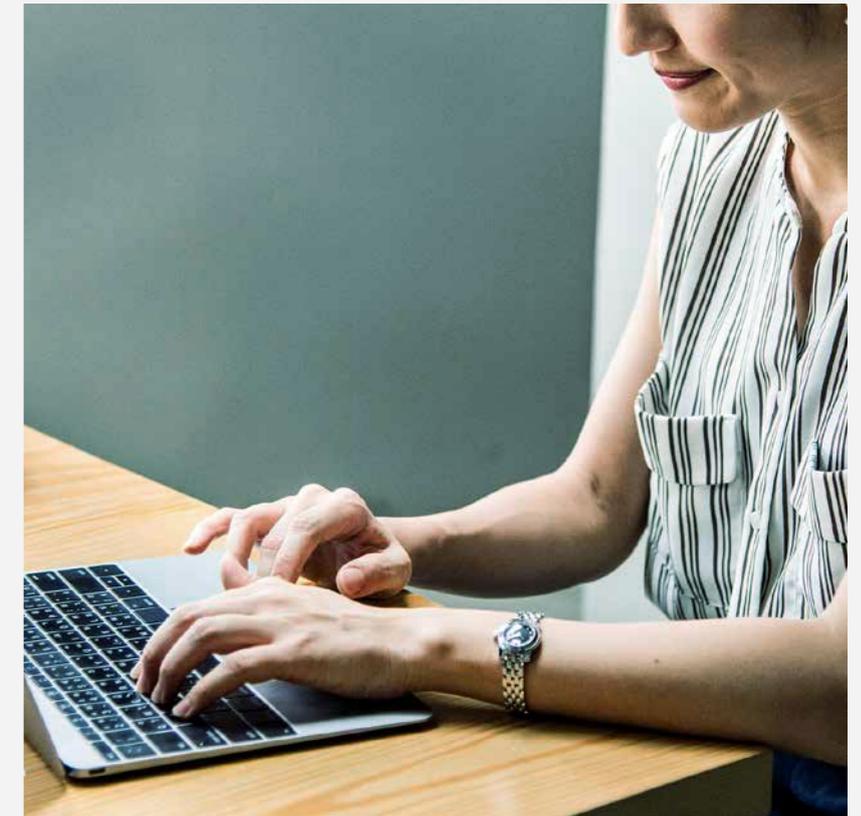
Nuestros esfuerzos están orientados en conseguir un diálogo fluido, periódico y transparente tanto con medios nacionales como internacionales, así como con los medios locales ubicados en las localidades donde se asientan nuestros establecimientos. A todos ellos les hacemos llegar las correspondientes notas de prensa y todo lo concerniente a organización de eventos.

Microsite: Vincci Sostenibles & Responsables

El microsite Vincci Sostenibles & Responsables, al que se accede a través de www.vinccihoteles.com, refleja nuestro desempeño en relación al compromiso de comunicación transparente y periódica de nuestras prácticas responsables.

Contar lo que hacemos es importante y necesario. Con la creación de Vincci Sostenibles & Responsables en 2013, nuestro grupo hace realidad un espacio dedicado en exclusiva en dar a conocer nuestras acciones sostenibles.

Este microsite constituye un punto de información sencillo, accesible y práctico para todos nuestros grupos de interés, donde la información está clasificada de una manera intuitiva y es actualizada periódicamente siguiendo los criterios lógicos de una comunicación transparente y continua. Se trata de un espacio público que explica nuestras fórmulas de trabajo en aras a la preservación de los recursos naturales y nuestra contribución en el reto del progreso social.



Nueva plataforma para una comunicación continua y transparente.

Cada año publicamos nuestra Memoria de Sostenibilidad, así como los objetivos, indicadores y premios recibidos con el fin de hacerlos públicos al público interesado en su conocimiento.

Entre nuestros objetivos para 2018 está una completa renovación de Vincci Sostenibles & Responsables, con el fin de conseguir un diseño en paralelo a la Memoria de Sostenibilidad y nuevos menús más intuitivos, con información detallada acerca del desempeño de Vincci Hoteles en materia de sostenibilidad, en sus diferentes ámbitos.

ODS a los que contribuimos:



Redes sociales

Vincci Hoteles está presente de manera habitual en las más destacadas redes sociales. A través de estos canales ofrecemos información del grupo, novedades de la compañía y respuestas rápidas, claras y precisas a quienes nos demandan información.

La inmediatez de las redes sociales nos da pie a establecer una interacción más fluida con clientes y posibles clientes, cuyas ideas y propuestas nos permiten corregir errores y mejorar día tras día.

Canal hotel

En este 2017 hemos desarrollado el canal que se visualiza en las pantallas situadas en las habitaciones de nuestros hoteles. A través de este canal los clientes pueden disponer de una completa información referente a precios, restaurantes, parkings, medio ambiente y calidad, entre otros aspectos.

Un nuevo reto conseguido a través de un canal informativo marcado por el dinamismo, que resulta viable y compatible con nuestra política medioambiental orientada al ahorro en papel.

Ley de Protección de Datos de Carácter Personal (LOPD)

Los ficheros que contienen datos de carácter personal se encuentran inscritos en el Registro General de la Agencia Española de Protección de Datos. Vincci Hoteles garantiza un correcto tratamiento de los datos de carácter personal y una adecuada gestión de los derechos de acceso, rectificación, cancelación u oposición tratados por nuestra entidad. Asimismo, disponemos de cláusulas en los formularios que informan a nuestros clientes de aquellos aspectos que la Ley Orgánica de Protección de Datos (LOPD) considera necesarios para el cumplimiento efectivo de los derechos que les corresponden.

Todos los profesionales que forman parte del grupo somos conocedores de que un uso fraudulento de los datos de carácter personal ocasiona graves perjuicios a la intimidad y privacidad de las personas. De ahí que nuestro esfuerzo diario esté orientado a que estos datos sean tratados de una manera adecuada, de acuerdo al más estricto cumplimiento de la normativa. En el periodo de referencia que cubre esta Memoria no se ha producido ningún incidente en este sentido. Vincci Hoteles tampoco ha recibido ninguna sanción administrativa o judicial por parte de la Agencia Española de Protección de Datos.



Anexos

71	Alcance
72	Metodología del informe
73	Índice de Contenido GRI

ALCANCE

Para Vincci Hoteles, la Memoria de Sostenibilidad constituye un inmejorable canal para dar a conocer al detalle el desempeño sostenible de la compañía. Cabe indicar, que dentro del alcance de este documento, se encuentran los siguientes hoteles:



Esta Memoria de Sostenibilidad 2017 recoge todos los compromisos, logros y avances de Vincci Hoteles España y Portugal en materia de responsabilidad corporativa durante el año 2017. Su elaboración se ha hecho de conformidad con los estándares GRI en opción esencial.

El documento presenta el cumplimiento de la compañía a través de las iniciativas llevadas a cabo durante el ejercicio, con el objetivo de ofrecer de forma clara y precisa toda la información necesaria y pertinente para sus grupos de interés, y también explica el compromiso adquirido por Vincci Hoteles con el cumplimiento de los Objetivos de Desarrollo Sostenible.

- **Vincci Baixa**
- **Vincci Málaga**
- **Vincci Albayzín**
- **Vincci Selección Estrella del Mar**
- **Vincci Lys**
- **Vincci Gala**

- **Vincci Palace**
- **Vincci SoMa**
- **Vincci Porto**
- **Vincci Selección Posada del Patio**
- **Vincci Soho**
- **Vincci Mercal**
- **Vincci Selección La Plantación del Sur**
- **Vincci Vía 66**
- **Vincci Liberdade**
- **Vincci Tenerife Golf**
- **Vincci Centrum**
- **Vincci The Mint**
- **Vincci Costa Golf**
- **Vincci Capitol**
- **Vincci Mae**
- **Vincci La Rábida**
- **Vincci Bit**
- **Vincci Marítimo**
- **Vincci Frontaura**
- **Vincci Puertochico**
- **Vincci Selección Rumaykiyya**

METODOLOGÍA DEL INFORME

Esta Memoria de Sostenibilidad correspondiente a 2017 se ha elaborado siguiendo un riguroso proceso de planificación, búsqueda y recogida de información.

En su elaboración se han utilizado fichas en formato Excel, lo que nos ha permitido una recogida cuantitativa de los datos y la inclusión de indicadores cuantificables, logrando así un tratamiento preciso y eficaz de los datos recogidos y reflejados en el informe.

Las fichas se han cumplimentado con la supervisión de los responsables de cada área de la compañía, a quienes se han proporcionado los documentos internos oportunos para lograr una correcta recogida y relación de datos, así como de la información necesaria para lograr un análisis completo y fiable de la documentación obtenida.

ÍNDICE DE CONTENIDO GRI ESTÁNDARES 2016

GRI 102 CONTENIDOS GENERALES			
1. Perfil de la Organización	102-1	Nombre de la organización	a. Vincci Hoteles (pág 4)
	102-2	Actividades, marcas, productos y servicios	a. Historia Cadena (pág 10) b. Historia Cadena (pág 10)
	102-3	Ubicación de la sede	a. Ubicación (pág 5)
	102-4	Ubicación de las operaciones	a. Historia Cadena (pág 10)
	102-5	Propiedad y forma jurídica	a. Sociedad Anónima (pág 5)
	102-6	Mercados servidos	i. Vincci Hoteles 2017 (pág 14) ii. Hoteles y Spa (pág 16) iii. Nuestros clientes (pág 91)
	102-7	Tamaño de la organización	i. Compromiso con nuestros empleados (pág. 55) iii. Facturación Total (pág 22) v. Hoteles y Spa (pág 16)
	102-8	Información sobre empleados y otros trabajadores	a. Compromiso con nuestros empleados (pág. 55) b. Compromiso con nuestros empleados (pág. 55) c. Compromiso con nuestros empleados (pág. 55)
	102-9	Cadena de suministro	
	102-10	Cambios significativos en la organización y su cadena de suministro	
	102-11	Principio o enfoque de precaución	a. Prevención de Riesgos Laborales (pág 67)
	102-12	Iniciativas externas	
	102-13	Afiliación a asociaciones	
2. Estrategia	102-14	Declaración de altos ejecutivos responsables de la toma de decisiones	a. Declaración Carlos Calero (pág 6)
	102-15	Principales impactos, riesgos y oportunidades	
3. Ética e integridad Contenido	102-16	Valores, principios, estándares y normas de conducta	a. Misión, Visión, Valores (pág 11)
	102-17	Mecanismos de asesoramiento y preocupaciones éticas	
4. Gobernanza	102-18	Estructura de gobernanza	a. Organigrama Corporativo (pág 13) b. Organigrama Corporativo (pág 13)
	102-19	Delegación de autoridad	
	102-20	Responsabilidad a nivel ejecutivo de temas económicos, ambientales y sociales.	a. Organigrama Corporativo (pág 13) b. Organigrama Corporativo (pág 13)
	102-21	Consulta a grupos de interés sobre temas económicos, ambientales y sociales.	

4. Gobernanza	102-22	Composición del máximo órgano de gobierno y sus comités.	a. Organigrama Corporativo (pág 13) i. Organigrama Corporativo (pág 13) v. Organigrama Corporativo (pág 13)
	102-23	Presidente del máximo órgano de gobierno.	
	102-24	Nominación y selección del máximo órgano de gobierno	
	102-25	Conflictos de interés	
	102-26	Función del máximo órgano de gobierno en la selección de objetivos, valores y estrategia.	
	102-27	Conocimientos colectivos del máximo órgano de gobierno.	
	102-28	Evaluación del desempeño del máximo órgano de gobierno	
	102-29	Identificación y gestión de impactos económicos, ambientales y sociales.	
	102-30	Eficacia de los procesos de gestión del riesgo	
	102-31	Evaluación de temas económicos, ambientales y sociales	
	102-32	Función del máximo órgano de gobierno en la elaboración de informes de sostenibilidad	
	102-33	Comunicación de preocupaciones críticas	
	102-34	Naturaleza y número total de preocupaciones críticas	
	102-35	Políticas de remuneración	
	102-36	Proceso para determinar la remuneración	
	102-37	Involucramiento de los grupos de interés en la remuneración	
	102-38	Ratio de compensación total anual	
	102-39	Ratio del incremento porcentual de la compensación total anual	
	5. Participación de los grupos de interés	102-40	Lista de grupos de interés
102-41		Acuerdos de negociación colectiva	
102-42		Identificación y selección de grupos de interés	a. Grupos de Interés (pág 42)
102-43		Enfoque para la participación de los grupos de interés	
102-44		Temas y preocupaciones clave mencionados	
6. Prácticas para la elaboración de informes	102-45	Entidades incluidas en los estados financieros consolidados	
	102-46	Definición de los contenidos de los informes y las Coberturas del tema	
	102-47	Lista de temas materiales	
	102-48	Reexpresión de la información	
	102-49	Cambios en la elaboración de informes	
	102-50	Periodo objeto del informe	a. Portada (pág 1)
	102-51	Fecha del último informe	a. Acerca de esta Memoria (pág 4)
	102-52	Ciclo de elaboración de informes	a. Acerca de esta Memoria (pág 4)
	102-53	Punto de contacto para preguntas sobre el informe	a. Acerca de esta Memoria (pág 5)
	102-54	Declaración de elaboración del informe de conformidad con los Estándares GRI	a. Estándares GRI (pág 8) i. Estándares GRI (pág 8)
	102-55	Índice de contenidos GRI	a. Índice de Contenidos GRI (pág 100) b. Índice de Contenidos GRI (pág 100) i. Índice de Contenidos GRI (pág 100-104) 6.3.1 Índice de Contenidos GRI (pág 100) 6.3.2 Índice de Contenidos GRI (pág 100-104) 6.3.3 Índice de Contenidos GRI (pág 100-104) 6.3.4 Índice de Contenidos GRI (pág 100)
	102-56	Verificación externa	

GRI 103 ENFOQUE DE GESTIÓN			
1. Perfil de la Organización	103-1	Explicación del tema material y su Cobertura	
	103-2	El enfoque de gestión y sus componentes	
	103-3	Evaluación del enfoque de gestión	

SERIE 200 ESTÁNDARES TEMÁTICOS ECONÓMICOS			
201 Desempeño económico	201-1	Valor económico directo generado y distribuido	i. Facturación Total (pág 22) ii. Beneficios para Nuestros Empleados (pág 59)
	201-2	Implicaciones financieras y otros riesgos y oportunidades derivados del cambio climático	
	201-3	Obligaciones del plan de beneficios definidos y otros planes de jubilación	
	201-4	Asistencia financiera o recibida del gobierno	
202 Presencia en el mercado	202-1	Ratio del salario de categoría inicial estándar por sexo frente al salario mínimo local	
	202-2	Proporción de altos ejecutivos contratados de la comunidad local	
203 Impactos económicos indirectos	203-1	Inversiones en infraestructuras y servicios apoyados	
	203-2	Impactos económicos indirectos significativos	
204 Prácticas de adquisición	204-1	Proporción de gasto en proveedores locales	
205 Anticorrupción	205-1	Operaciones evaluadas para riesgos relacionados con la corrupción	
	205-2	Comunicación y formación sobre políticas y procedimientos anticorrupción	
	205-3	Casos de corrupción confirmados y medidas tomadas	
206 Competencia desleal	206-1	Acciones jurídicas relacionadas con la competencia desleal y las prácticas monopolísticas y contra la libre competencia	

SERIE 300 ESTÁNDARES TEMÁTICOS AMBIENTALES			
301 Materiales	301-1	Materiales utilizados por peso o volumen	
	301-2	Insumos reciclados	
	301-3	Productos reutilizados y materiales de envasado	
302 Energía	302-1	Consumo energético dentro de la organización	a. Consumo de Recursos (pág 82) c. Consumo de Recursos (pág 82) i. Ratio electricidad (pág 82) ii. Ratio gas, propano (pág 82)
	302-2	Consumo energético fuera de la organización	
	302-3	Intensidad energética	a. Ratio consumo eléctrico (pág 82) b. Kw consumidos/hab (pág 82) c. Electricidad, gas, propano(pág 82)

302 Energía	302-4	Reducción del consumo energético	a. Porcentaje de reducción desde 2009 (pág 82) b. Electricidad, gas, propano (pág 82) c. 2009-2017 (pág 82) d. Consumo/hab (pág 82)
	302-5	Reducción en requerimientos energéticos de productos y servicios	
303 Agua	303-1	Extracción de agua por fuente	a. Consumo de agua v. Consumos de hoteles (pág 81) b. Factura agua y contadores
	303-2	Fuentes de agua que afectadas significativamente por la captación de agua	
	303-3	Agua reciclada y reutilizada	
304 Biodiversidad	304-1	Centros de operaciones en propiedad, arrendados o gestionados ubicados dentro o junto a áreas protegidas o de gran valor para la biodiversidad fuera de áreas protegidas	
	304-2	Impactos significativos de las actividades, productos y servicios en la biodiversidad	
	304-3	Hábitats protegidos o restaurados	
	304-4	Especies incluidas en la Lista Roja de la IUCN (Unión Internacional para la conservación de la naturaleza) y en listados nacionales de conservación cuyos hábitats se encuentren en áreas afectadas por las operaciones	
305 Emisiones	305-1	Emisiones directas de gases de efecto invernadero (GEI) - Alcance 1	g. HCMI cálculo huella carbono (pág 74)
	305-2	Emisiones indirectas de gases de efecto invernadero (GEI) - Alcance 2	g. HCMI cálculo huella carbono (pág 74)
	305-3	Otras emisiones indirectas de GEI - Alcance 3	g. HCMI cálculo huella carbono (pág 74)
	305-4	Intensidad de las emisiones de GEI	
	305-5	Reducción de las emisiones de GEI	
	305-6	Emisiones de sustancias que agotan la capa de ozono (SAO)	
	305-7	Óxidos de nitrógeno (NOx), de azufre (SOx) y otras emisiones atmosféricas significativas.	
306 Efluentes y residuos	306-1	Vertido de aguas en función de su calidad y destino	
	306-2	Residuos por tipo y método de eliminación	
	306-3	Derrames significativos	
	306-4	Transporte de residuos peligrosos	
	306-5	Cuerpos de agua afectados por vertidos de agua y/o escorrentías	
307 Cumplimiento Ambiental	307-1	Incumplimiento de la legislación y normativa ambiental	b. Cumplimiento legal (pág 84)
308 Evaluación ambiental de proveedores	308-1	Nuevos proveedores que han pasado filtros de evaluación y selección de acuerdo con criterios ambientales	
	308-2	Impactos ambientales negativos en la cadena de suministro y medidas tomadas	

SERIE 400 ESTÁNDARES TEMÁTICOS SOCIALES			
401 Empleo	401-1	Nuevas contrataciones y rotación del personal	
	401-2	Beneficios para los empleados a tiempo completo que no se dan a los empleados temporales o a tiempo parcial	a. Beneficios empleados
	401-3	Permiso parental	
402 Relaciones trabajador - empresa	402-1	Plazos de aviso mínimos sobre cambios operacionales	
403 Salud y seguridad en el trabajo	403-1	Representación de los trabajadores en comités formales trabajador - empresa de salud y seguridad	
	403-2	Tipos de accidentes y tasas de frecuencia de accidentes, enfermedades profesionales, absentismo, días perdidos y número de muertes por accidente laboral o enfermedad profesional	
403 Salud y seguridad en el trabajo	403-3	Trabajadores con alta incidencia o alto riesgo de enfermedades relacionadas con su actividad	
	403-4	Temas de salud y seguridad tratados en acuerdos formales con sindicatos	
404 Formación y enseñanza	404-1	Media de horas de formación al año por empleado	
	404-2	Programas para mejorar las aptitudes de los empleados y programas de ayuda a la transición	
	404-3	Porcentaje de empleados que reciben evaluaciones periódicas del desempeño y desarrollo profesional	
405 Diversidad e igualdad de oportunidades	405-1	Diversidad en órganos de gobierno y empleados	i. Organigrama Corporativo (pág 13) iii. Empleados discapacidad (pág 55)
	405-2	Ratio del salario base y de la remuneración de mujeres frente a hombres	
406 No discriminación	406-1	Casos de discriminación y acciones correctivas emprendidas	
407 Libertad de asociación y negociación colectiva	407-1	Operaciones y proveedores cuyo derecho a la libertad de asociación y negociación colectiva podría estar en riesgo	
408 Trabajo infantil	408-1	Operaciones y proveedores con riesgo significativo de casos de trabajo infantil	
409 Trabajo forzoso u obligatorio	409-1	Operaciones y proveedores con riesgo significativo de casos de trabajo forzoso y obligatorio	
410 Prácticas en materia de seguridad	410-1	Personal de seguridad capacitado en políticas o procedimientos de derechos humanos	
411 Derechos de los pueblos indígenas	411-1	Casos de violaciones de los derechos de los pueblos indígenas	
412 Evaluación de los derechos humano	412-1	Operaciones sometidas a revisiones o evaluaciones de impacto sobre los derechos humanos	
	412-2	Formación de empleados en políticas o procedimientos sobre los derechos humanos	
	412-3	Acuerdos y contratos de inversión significativos con cláusulas sobre derechos humanos o sometidos a evaluación de derechos humanos	
413 Comunidades locales	413-1	Operaciones con participación de la comunidad local, evaluaciones del impacto y programas de desarrollo	
	413-2	Operaciones significativas con impactos negativos significativos -reales y potenciales- en las comunidades locales	
414 Evaluación social de los proveedores	414-1	Nuevos proveedores que han pasado filtros de selección de acuerdo con los criterios sociales	
	414-2	Impactos sociales negativos en la cadena de suministro y medidas tomadas	
415 Política pública	415-1	Contribuciones a partidos y/o representantes políticos	

416 Salud y seguridad de los clientes	416-1	Evaluación de los impactos en la salud y seguridad de las categorías de productos o servicios	
	416-2	Casos de incumplimiento relativos a los impactos en la salud y seguridad de las categorías de productos y servicios	
417 Marketing y etiquetado	417-1	Requerimientos para la información y el etiquetado de productos y servicios	
	417-2	Casos de incumplimiento relacionados con la información y el etiquetado de productos y servicios	
	417-3	Casos de incumplimiento relacionados con comunicaciones de marketing	
418 Privacidad del cliente	418-1	Reclamaciones fundamentadas relativas a violaciones de la privacidad del cliente y pérdida de datos del cliente	
419 Cumplimiento socioeconómico	419-1	Incumplimiento de las leyes y normativas en los ámbitos social y económico	



www.vinccihoteles.com