

Memoria de sostenibilidad 2018



01/	Nuestro enfoque	3
02/	Dimensión económica y buen gobierno	18
03/	Compromiso con nuestros empleados	33
04/	Certificaciones para nuestros hoteles	60
05/	Desempeño ambiental	72
06/	Compromiso social	90
07/	Compromiso con nuestros clientes	107
	Anexos	121

Por qué es importante nuestra Memoria	4
Acerca de nuestra Memoria	5
Principios GRI	7
Vinculación con los ODS	8
Mensaje del Consejero Delegado	9
Grupos de interés	11
Análisis de materialidad	13

POR QUÉ ES IMPORTANTE NUESTRA MEMORIA

A lo largo de los últimos años Vincci Hoteles ha hecho pública su Memoria de Sostenibilidad, que completa con este informe de 2018 su octava edición. El objetivo final de esta Memoria de Sostenibilidad no es dar a conocer un listado de iniciativas como mera labor informativa, sino concretar y poner en valor el firme compromiso de responsabilidad de la compañía en su desempeño ambiental, social y económico.

Las medidas tomadas a lo largo de estos años, y en concreto las desarrolladas en este último ejercicio, hacen de la cadena un referente en el campo de la sostenibilidad y la responsabilidad social, a través de iniciativas que nos consolidan como cadena en el ejercicio de la responsabilidad adquirida con nuestros grupos de interés.



El objetivo final de esta Memoria de Sostenibilidad es concretar y poner en valor el firme compromiso de responsabilidad de la compañía en su desempeño ambiental, social y económico.

ACERCA DE NUESTRA MEMORIA

Nuestra Memoria de Sostenibilidad recoge los compromisos presentes y los retos por acometer, bajo el convencimiento de que estamos avanzando en el mejor camino posible y con el objetivo de afrontar, bajo una estructura financiera sólida y en continuo crecimiento, aquellos pasos que enorgullecen a quienes confían en nuestro buen hacer.

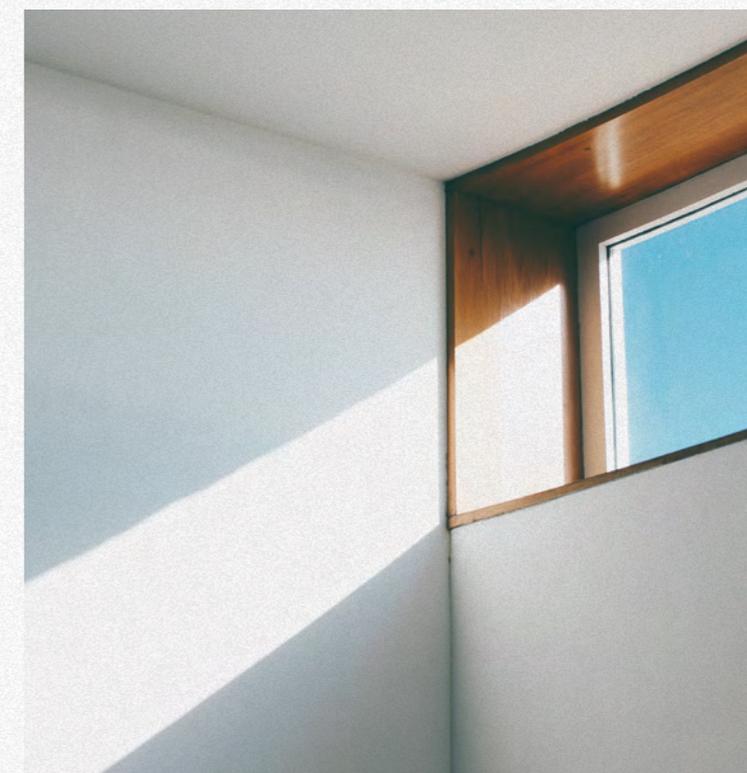
Nuestro objetivo es que, a través de la lectura de esta Memoria, nuestras partes interesadas pueden conocer mejor quiénes somos, en qué punto estamos y hacia dónde nos dirigimos. Una apuesta por la transparencia y la honestidad que nos permite ofrecer un producto turístico comprometido, eficiente y rentable.

En este sentido, la web Vincci Hoteles Sostenibles & Responsables se ha consolidado como un canal de

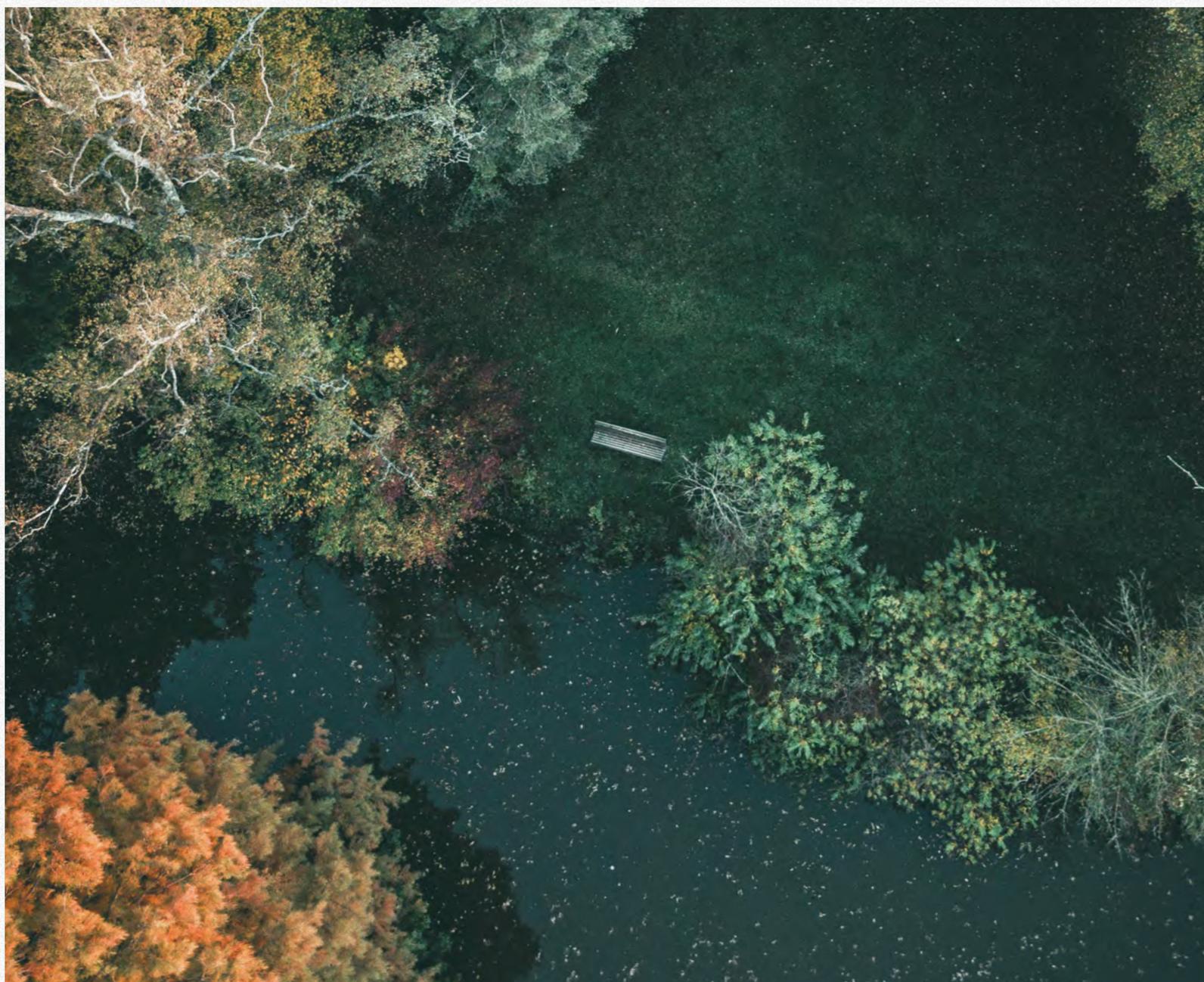
comunicación útil y eficaz para dar a conocer las prácticas medioambientales y sociales de nuestra compañía, al tiempo que pone en valor los retos de responsabilidad social corporativa que la cadena asume año tras año.

En su espíritu de comunicación con nuestros interlocutores, Vincci Hoteles ha inaugurado una nueva microsite de sostenibilidad que materializa la ilusión con la que la cadena afronta los retos de concienciación social y medioambiental a los que se enfrenta. Un nuevo paso hacia adelante que pretende reflejar el espíritu de nuestra cadena y que ve la luz como resultado del esfuerzo conjunto de los profesionales que conforman la compañía. Una nueva etapa que pretende mejorar la experiencia de nuestros clientes como los protagonistas que dan sentido a nuestra actividad.

Somos conscientes que cada actividad llevada a cabo por Vincci Hoteles repercute de manera global en su entorno, lo que pone de manifiesto la enorme importancia de los compromisos de sostenibilidad adquiridos por la compañía con respecto a la comunidad que la acoge. Solo a través de la protección de nuestros trabajadores y la práctica habitual de actuaciones sostenibles y comprometidas con la sociedad podemos dar a nuestros clientes la mejor versión de nosotros mismos y lograr el pleno desarrollo comunitario. Con este objetivo, nos sentimos especialmente orgullosos de las colaboraciones con diferentes organizaciones e instituciones que tienen como objetivo ofrecer ayuda de los colectivos más necesitados de nuestra sociedad.



Solo a través de la protección de nuestros trabajadores y la práctica habitual de actuaciones sostenibles y comprometidas con la sociedad podemos dar a nuestros clientes la mejor versión de nosotros mismos y lograr el pleno desarrollo comunitario.



Respecto al interés medioambiental generado por nuestra actividad, cabe destacar la implantación de un Sistema de Gestión Ambiental de acuerdo a la norma internacional ISO 14001:2015, que nos permite implementar aquellas medidas relacionadas con la protección al medio ambiente y la prevención de la contaminación, preservando el planeta para las próximas generaciones.

Asimismo, la certificación externa de nuestro Sistema de Gestión Ambiental nos ayuda a mantener el compromiso real de mejorar todas las medidas preventivas y correctivas a nuestro alcance, supervisando nuestra actividad para detectar y subsanar posibles errores incluso antes de que hagan acto de aparición.

Esta Memoria de Sostenibilidad 2018 puede descargarse en la siguiente dirección de Internet:

 <http://sostenibilidad.vinccihoteles.com>

Si tiene cualquier pregunta o sugerencia sobre su contenido, o bien quiere realizar un comentario sobre algún aspecto relacionado con la misma puede hacerlo a través del correo electrónico:

 calidad@vinccihoteles.com

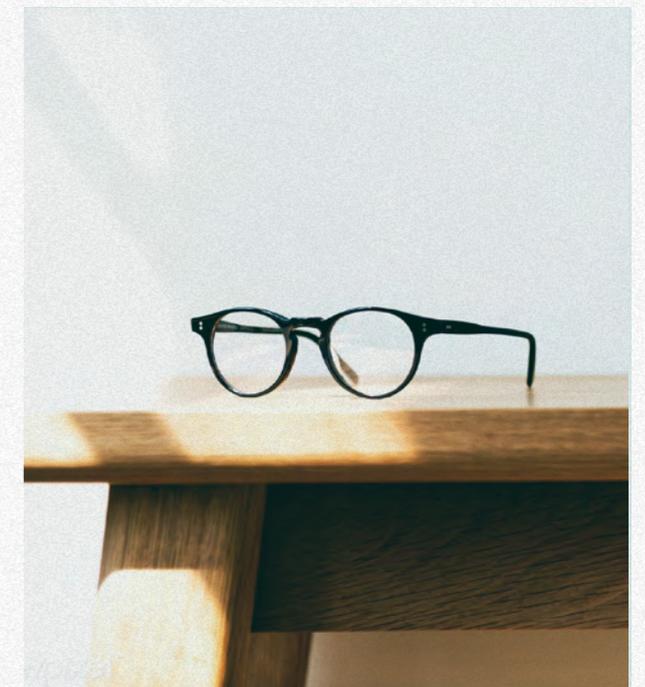
O bien en nuestras Oficinas Centrales:

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

PRINCIPIOS 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.



VINCULACIÓN CON LOS ODS

El turismo proporciona riqueza en el entorno donde se establece. En la intención de los agentes que lo integran se encuentra la posibilidad de contribuir a un progreso global, respetando tanto el medio ambiente como la población local y el patrimonio cultural.

En el año 2015 la Organización de las Naciones Unidas (ONU) aprobó la Agenda 2030 sobre el Desarrollo Sostenible, que engloba una serie de objetivos entre los que se encuentra eliminar la pobreza y proteger el planeta para las siguientes generaciones, con medidas relacionadas con el cambio climático, la educación, la igualdad de la mujer o el diseño de las nuevas ciudades, entre otras.

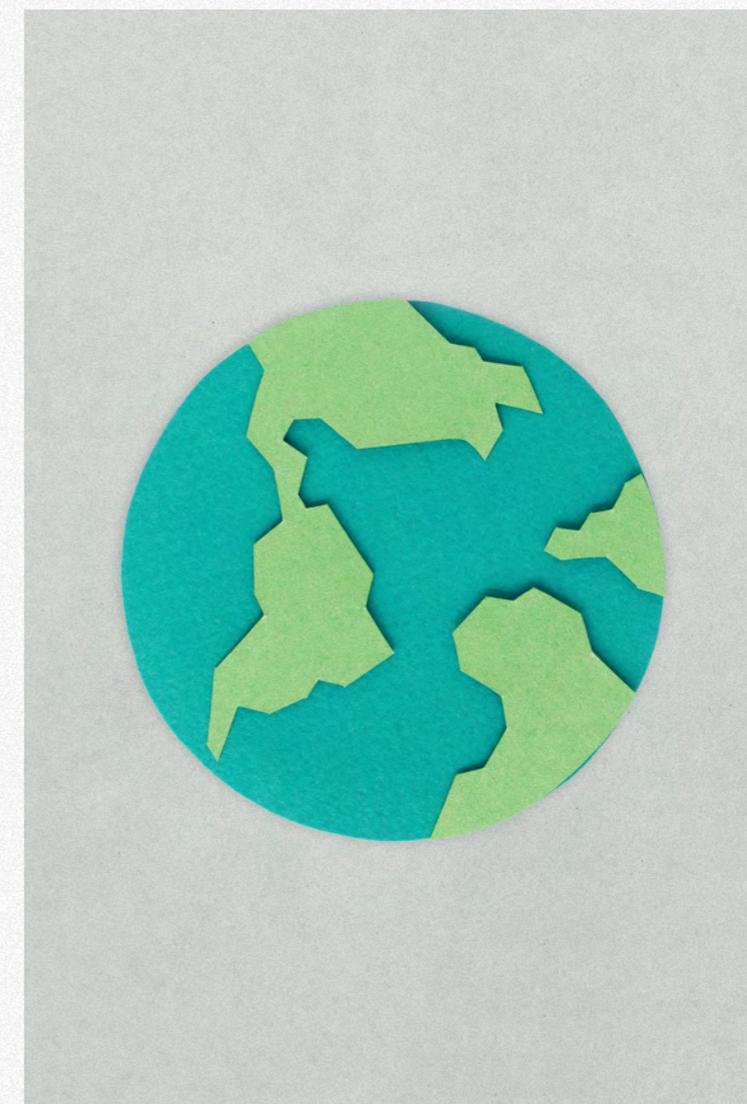
Para lograr los 17 objetivos acordados se establecieron una serie de actuaciones acordes a una agenda de desarrollo sostenible que tiene como fin último mejorar las condiciones de toda la humanidad y construir un mundo mejor con el aliciente de lograr un compromiso global.

Nos sentimos especialmente orgullosos de nuestra aportación a la protección del medio ambiente a través de acuerdos relacionados con el reciclaje de residuos y la gestión de excedentes.

El compromiso de nuestros empleados, proveedores y clientes se orienta a la toma de conciencia de los impactos que nuestra actividad tiene en los sistemas sociales en los que actuamos, bajo una intención permanente de ajustarnos a las necesidades globales de la sociedad.

La filosofía de Vincci Hoteles se traduce en una sensibilidad a la hora de apoyar a los grupos sociales más desfavorecidos a través de la colaboración con destacadas organizaciones e instituciones que tratan a diario de resolver los problemas más acuciantes de nuestra sociedad.

De la misma manera, el empleo verde ofrece oportunidades laborales a colectivos en riesgo de exclusión, bajo la intachable labor de asociaciones, organizaciones y fundaciones. Al estar dispersos por distintas geografías, nuestra actividad social tiene en cuenta las necesidades específicas de cada área.



Nos sentimos especialmente orgullosos de nuestra aportación a la protección del medio ambiente a través de acuerdos relacionados con el reciclaje de residuos y la gestión de excedentes. Esta es una de las tantas iniciativas que conforman una gestión eficaz y responsable en materia medioambiental, que a su vez forma parte de una acción más extensa de apoyo social que nos pone en contacto con las necesidades reales de nuestra sociedad.

MENSAJE DEL CONSEJERO DELEGADO

“Desde Vincci Hoteles volvemos a presentar por octavo año consecutivo nuestra memoria de sostenibilidad anual. 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. Este documento recopila toda la información sobre nuestro desempeño social, económico y ambiental.

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. Un compromiso adquirido por la cadena con su entorno en cada uno de sus establecimientos así como las oficinas centrales.

Nuestra misión y visión está apoyada en diversos pilares dirigidos 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.

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

Nuestro afán en la continua mejora, nos hace cada año incorporar nuevas medidas y procesos para seguir avanzando hacia nuestro principal objetivo de un modelo global de crecimiento sostenible. Por ejemplo, este 2018 hemos procedido a la firma del Código Ético Mundial para el Turismo, promovido por la Organización Mundial del Turismo (OMT), como marco fundamental de referencia para el turismo responsable y sostenible. Consideramos que iniciativas como esta, nos hacen reflexionar sobre nuestro papel en el sector y el cuidado del entorno en que se desarrolla la actividad de nuestra empresa.



Carlos Calero

Director General y Consejero Delegado de la compañía

También muestran la importancia del establecimiento de protocolos de actuación ya que muchas veces es a través de los pequeños gestos, del trabajo del día a día, con lo que se obtiene un resultado global importante.

En esta línea, durante este año también nos hemos sumado al Manifiesto del Viajero Responsable, un decálogo de pautas fundamentales para viajar de manera responsable, elaborado por la Fundación InterMundial y el Instituto de Turismo Responsable.

Este documento indica que es fundamental que la responsabilidad tenga su inicio en el propio viajero. Es necesario crear un hábito y ser constantes con determinadas acciones que, a primera vista, no resultan de mucha relevancia de forma individual pero que, sin embargo, en conjunto consiguen una mejora sustancial de nuestro entorno.

Por otro lado, la cadena ha colaborado en el desarrollo de programas y actividades orientadas a satisfacer las necesidades de las comunidades donde desarrolla su actividad. El grupo tiene acuerdo con diversas organizaciones como Aldeas Infantiles, Ecoembes o FEMAREC. Con ellas desarrolla distintas acciones como, por ejemplo, el reciclaje de los jabones de glicerina de los establecimientos, con el fin de darles un nuevo uso, a través de la Fundación Dalma y en colaboración con la Fundación SEUR. 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.

Para dar a conocer todo esto y todas las demás medidas implementadas por la compañía, además de los premios y certificaciones obtenidos en esta materia, se ha renovado la microsite Vincci Hoteles Sostenibles & Responsables. La nueva web permite la consulta de una forma más clara y dinámica de 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.

En este 2019, debemos continuar actuando 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. Debemos seguir abogando por un Sistema de Gestión Ambiental de acuerdo a la norma internacional ISO 14001 que nos ha permitido sistematizar en todo nuestro portfolio europeo todos los aspectos ambientales que genera nuestra actividad, además de promover la protección ambiental y la prevención de la contaminación. Continuaremos colaborando 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.

Además, en el ámbito cultural, todos los alojamientos de Vincci Hoteles están ubicados en localizaciones de alto valor turístico, monumental, paisajístico o histórico, lo que supone un valor añadido para los huéspedes y un compromiso de la compañía por recuperar en ciudades europeas edificios arquitectónicos que han caído en desuso para dotarlos de vida y volver a integrarlos en la ciudad.

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”

GRUPOS DE INTERÉS

En Vincci Hoteles estamos convencidos de que solo a través del diálogo y del esfuerzo común con Administración, Proveedores y Subcontratas, Competidores, Clientes, Empleados, Accionistas, Sociedad, Sindicatos, Propiedad Hoteles y Organizaciones sin Ánimo de Lucro podemos proyectar un desarrollo plenamente sostenible.

Creemos en los proyectos que avanzan para lograr una mayor eficiencia medioambiental y en las personas que luchan por llevarlos a cabo. Solo aunando fuerzas en un entorno altamente competitivo como es el sector turístico podremos conseguir la cohesión necesaria para hacer frente a aquellos retos que nos plantea la sociedad. Queda mucho camino por recorrer. No solo se trata de detectar las necesidades sociales y las expectativas que la sociedad ha depositado en nuestro esfuerzo común, sino también anticiparnos a ellas para seguir creciendo como una sociedad comprometida con el bien común.

Nuestros planes de futuro pasan por el esfuerzo continuo a la hora de dar una respuesta eficaz a las necesidades de nuestros grupos de interés, al tiempo que seguimos fieles a nuestra filosofía de negocio manteniendo nuestro compromiso social, evitando los riesgos y marcando el camino que permita conseguir las siguientes acciones:

- » Diálogo en un clima de confianza.
- » Alineación de expectativas y limitaciones.
- » Mejora continuada y proyección de beneficios comunes.
- » Establecimiento de sinergias y beneficio común de la experiencia.



Clientes

Nuestros clientes son quienes dan sentido a Vincci Hoteles. Todos nuestros esfuerzos diarios van dirigidos a lograr que, a través de un servicio de excelencia, puedan disfrutar de una experiencia única que supere sus más altas expectativas. Esta vocación de servicio, basada en la experiencia de un dilatado recorrido profesional, encuentra en la satisfacción del cliente su principal razón de ser.

Empleados

Nuestro equipo humano y la implicación que mantiene en su trabajo es lo que nos permite mantener un negocio consolidado y rentable. Estamos firmemente comprometidos en la mejora de la situación laboral de nuestros trabajadores y de su entorno de trabajo, así como en mantener las oportunidades formativas a lo largo de toda su carrera profesional y lograr una conciliación real de su vida profesional y familiar.

Administración pública

Desde Vincci Hoteles estamos convencidos que en la suma de esfuerzos se encuentra la solución a muchos de los problemas ambientales y sociales que presenta nuestra sociedad. Por ello invitamos a la Administración Pública a un diálogo permanente que nos permita trabajar en común para lograr un desarrollo plenamente sostenible, en un planeta que ofrezca garantías de futuro para las siguientes generaciones.

Proveedores y subcontratas

Transparencia, confianza y honestidad son los tres pilares que sustentan la relación que mantenemos con nuestros colaboradores y proveedores, con quienes compartimos los mismos valores y una perspectiva común del negocio. Nuestro mutuo beneficio se ha ido convirtiendo en una relación consolidada de sinergias que nos permiten seguir creciendo como grupo empresarial.

Accionistas

El diálogo y el entendimiento mutuo hacen posible el cumplimiento de los objetivos marcados, garantizando una óptima rentabilidad apoyada en la consecución de los retos que hemos asumido a lo largo de nuestra trayectoria.

Sociedad

Buscamos contribuir al progreso del entorno social en el que se asientan nuestros hoteles y por ello colaboramos con diversas iniciativas orientadas al desarrollo local que generan progreso social y contribuyen al respeto al medio ambiente.

Sindicatos

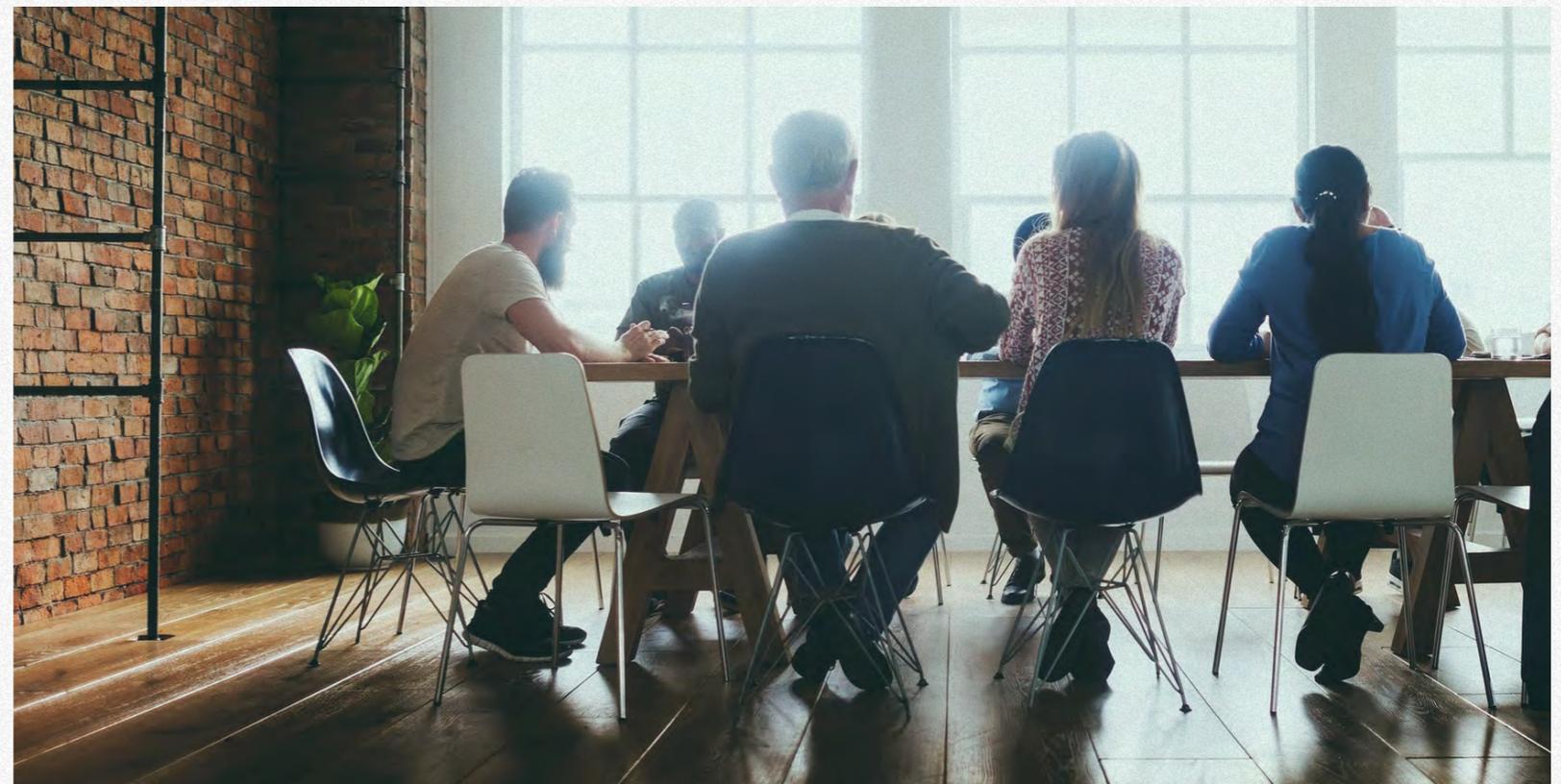
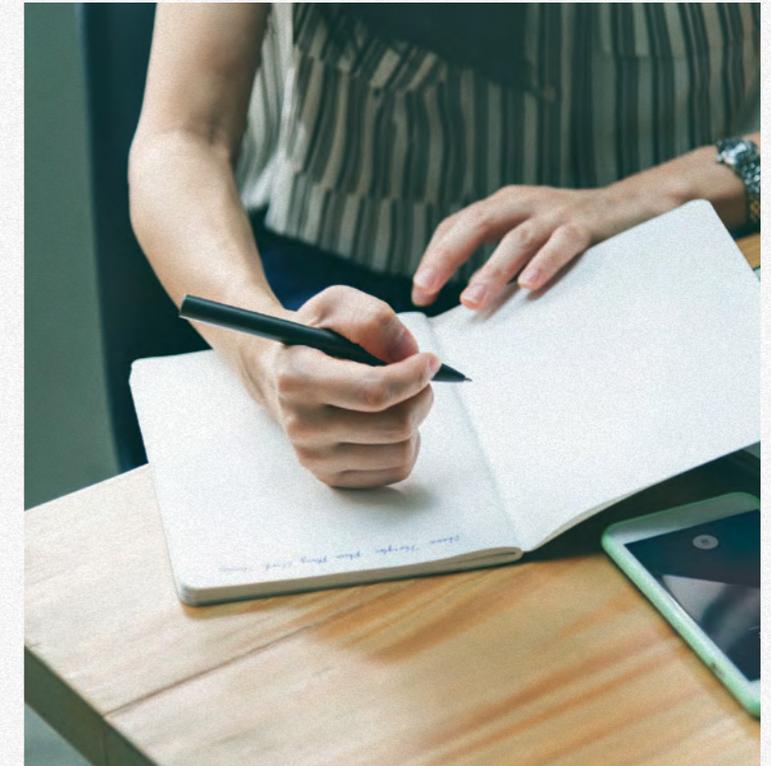
En Vincci Hoteles tenemos como objetivo ofrecer a nuestros clientes una experiencia única y diferenciada que no sería posible sin el trabajo, esfuerzo e implicación de nuestro equipo humano. El esfuerzo en común con los sindicatos como agentes de socialización en cuanto a la protección de los derechos e integridad de los trabajadores tiene su reflejo en un equipo humano plenamente comprometido, que disfruta de su trabajo y las oportunidades que le ofrece.

Propiedad de hoteles

Creemos en la necesidad de una relación de confianza que contribuya a la búsqueda de soluciones conjuntas y la resolución de aquellos conflictos que puedan surgir.

Entidades sin ánimo de lucro

Nos sentimos especialmente orgullosos de colaborar con diferentes entidades de carácter social, fundaciones y ONGs que luchan día a día por ofrecer soluciones a los grupos más desfavorecidos de nuestra sociedad actual. Las iniciativas, desarrolladas en el ámbito local en el que se asientan nuestros hoteles, constituyen la esperanza de un mundo mejor, más justo y sostenible, donde todas las personas tengan los mismos derechos y oportunidades.



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.

El análisis de materialidad nos permite conocer qué comunicar en la Memoria de Sostenibilidad gracias a la comunicación y valoración de las partes interesadas.

Vincci Hoteles es la empresa dentro del grupo que gestiona los hoteles y a través de la cual se hacen los contratos de explotación, mientras que las otras sociedades del grupo son patrimoniales y propietarias de inmuebles. Los hoteles de gestión están fuera del alcance, excepto Vincci Ciudad de Salamanca y Vincci Porto, que están incluidos dentro del Sistema de Gestión Ambiental y se tendrán en cuenta para datos referentes a Desempeño Ambiental.

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 prácti-

cas 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 para 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. Los puntos relevantes los hemos extractado teniendo en cuenta la comunicación continua con nuestras partes interesadas.

Los temas relevantes en la Memoria de Sostenibilidad, como se ha comentado anteriormente, se han extraído de la comunicación continua con las partes interesadas y fueron definidos internamente basándonos en la comunicación con ellos. Aquellos que más se repiten se consideran relevantes para la Memoria.

GRUPOS DE INTERÉS	COMUNICACIÓN IMPACTO	INFORMACIÓN RELEVANTE
Accionistas	Comunicación continua en la empresa	201, 202, 301, 302, 303, 305, 306, 307, 308, 401, 402, 403, 404, 405, 406, 407, 410, 416, 418, 419, 501, 502, 503
Empleados	Comunicación continua (comités de empresa)	201, 202, 301, 302, 303, 306, 307, 401, 402, 403, 404, 405, 406, 407, 410, 411, 413, 416, 418, 419, 501, 502
Clientes Directos	Cuestionarios y Opiniones online	202, 301, 302, 303, 305, 306, 307, 405, 406, 410, 416, 418, 419, 501, 502
Administración Pública	Asociaciones Hoteleras y Empresariales	201, 202, 205, 301, 302, 303, 305, 306, 307, 401, 402, 403, 404, 405, 406, 407, 408, 409, 410, 416, 418, 419, 502, 503
Sindicatos	Comunicación continua (comités de empresa)	201, 202, 205, 401, 402, 403, 404, 405, 406, 407, 408, 409, 410, 419, 502
Proveedores y Subcontratas	Comunicación continua en la empresa	201, 202, 301, 307, 308, 414, 419, 502
Sociedad	Comunicación continua en la empresa	205, 302, 303, 304, 305, 306, 307, 401, 405, 406, 412, 416, 419, 501
Propiedad hoteles	Comunicación continua en la empresa	201, 307, 501, 502
Ongs, entidades sin ánimo de lucro y fundaciones	Comunicación continua en la empresa	305, 306, 307, 408, 409, 502

- Relevante
- No relevante

Los temas relevantes de esta Memoria son:

Económicos

- » 201 Desempeño económico
- » 202 Presencia en el mercado

Ambientales

- » 301 Materiales
- » 302 Energía
- » 303 Agua
- » 305 Emisiones
- » 306 Efluentes y residuos
- » 307 Cumplimiento ambiental

Social

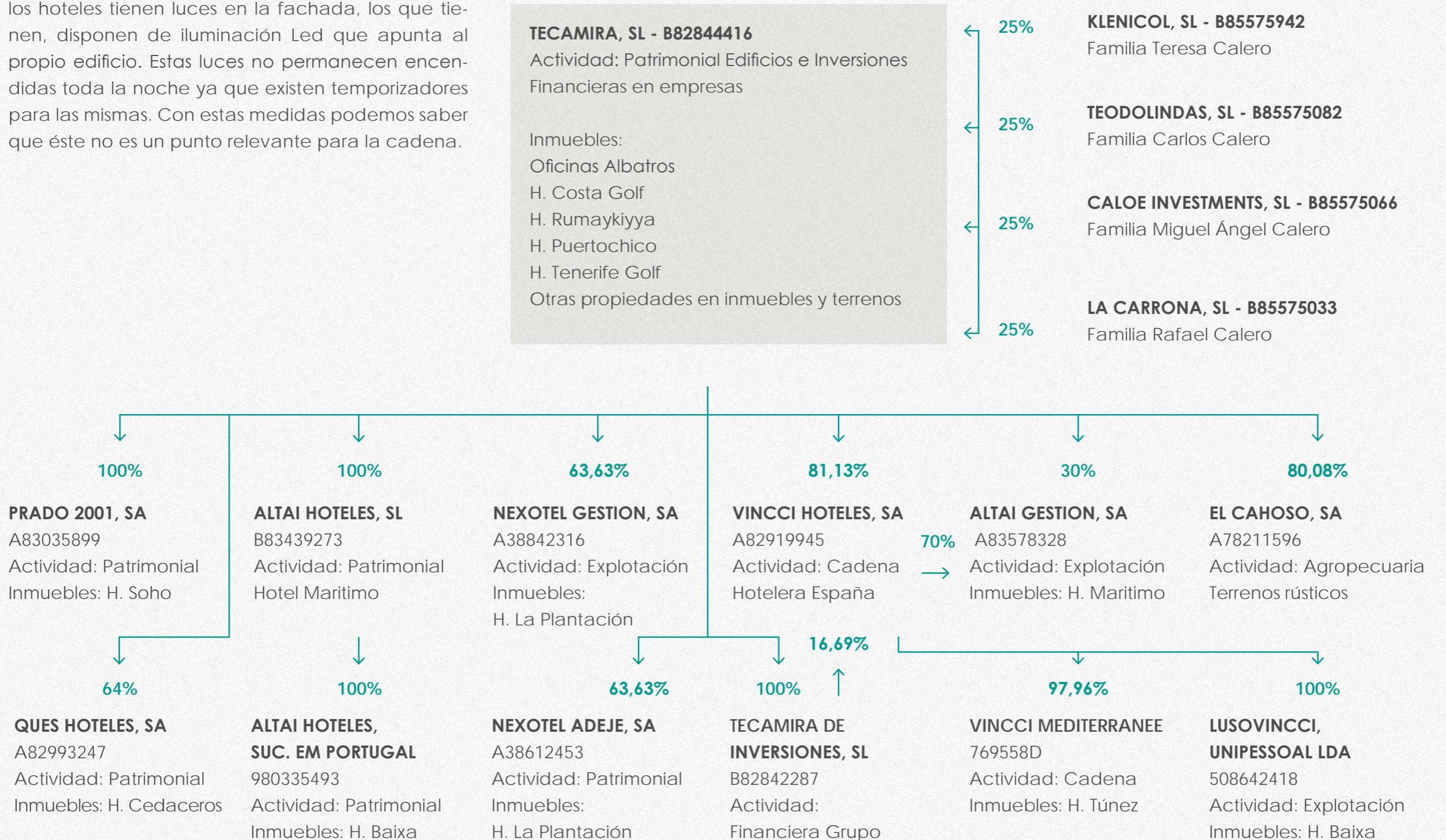
- » 401 Empleo
- » 405 Diversidad e igualdad de oportunidades
- » 406 No discriminación
- » 410 Prácticas en materia de seguridad
- » 416 Salud y seguridad de clientes

Propios

- » 501 Satisfacción de clientes
- » 502 Cumplimiento legal

Dentro del análisis de Materialidad no han salido las emisiones lumínicas, esto es debido a que no todos los hoteles tienen luces en la fachada, los que tienen, disponen de iluminación Led que apunta al propio edificio. Estas luces no permanecen encendidas toda la noche ya que existen temporizadores para las mismas. Con estas medidas podemos saber que éste no es un punto relevante para la cadena.

La estructura del Grupo es la siguiente:



En esta memoria se tienen en cuenta las sociedades para la presentación de datos no financieros, siguiendo la Ley 11/2018.

- » [Vincci Hoteles S.A.](#)
- » [Nexotel Gestión S.A.](#)
- » [Altai Gestión S.A.](#)
- » [Lusovincci Unipessoal LDA](#)
- » [Vincci Mediterranee \(Túnez\)](#)

Queda fuera del alcance la sociedad Tecamira S.L., El Cahoso S.A., Ques Hoteles S.A., Prado 2001 S.A., Tecamira de Inversiones S.L., Nexotel Adeje S.A., Altai Hoteles S.L. y Altai Hoteles Suc. Em Portugal, por ser sociedades patrimoniales y financieras. Su repercusión en las cuentas del grupo no es significativo a nivel económico, ambiental (tienen poco impacto ambiental al ser la mayoría empresas patrimoniales), social (no tienen relevancia en temas sociales por su tamaño y desempeño) y de empleados (número muy reducido de empleados).

Los hoteles en Gestión quedan fuera de los datos de información no financiera y del alcance de la Memoria porque no son parte del grupo (para la información no financiera) y porque no están certificados dentro del Sistema de Gestión Ambiental del que dispone Vincci Hoteles. Únicamente Vincci Ciudad de Salamanca y Vincci Porto se incluyen dentro de los datos ambientales de la cadena por estar certificados.

La Matriz del Grupo se encuentra inscrita como: **TECAMIRA SL, se halla inscrita en Madrid en el tomo 16.037, folio 12, sección 8ª, hoja nº M271455, NIF B82844416.**

PERÍMETRO DE CONSOLIDACIÓN	SOCIEDADES INCLUIDAS MEMORIA EINF*	FACTURACIÓN DE SOCIEDADES (orden ascendente)	HOTELES CERTIFICADOS	SOCIEDADES
Vincci Hoteles SA	Vincci Hoteles SA	Vincci Hoteles SA	Vincci Bit	Vincci Hoteles SA
Nexotel Gestión SA	Nexotel Gestión SA	Nexotel Gestión SA	Vincci Mae	
Altai Gestión SA	Altai Gestión SA	Altai Gestión SA	Vincci Gala	
LusoVincci Unipessoal LDA	LusoVincci Unipessoal LDA	LusoVincci Unipessoal LDA	Vincci Capitol	
Vincci Mediterranee (Túnez)	Vincci Mediterranee (Túnez)	Vincci Mediterranee (Túnez)	Vincci Centrum	
Tecamira SL		Tecamira SL	Vincci Soho	
El Cahoso SA		El Cahoso SA	Vincci Soma	
Ques Hoteles SA		Ques Hoteles SA	Vincci The Mint	
Prado 2001 SA		Prado 2001 SA	Vincci Via66	
Tecamira de Inversiones SL		Tecamira de Inversiones SL	Vincci Lys	
Nexotel Adeje SA		Nexotel Adeje SA	Vincci Mercat	
Altai Hoteles SL		Altai Hoteles SL	Vincci Palace	
Altai Hoteles Suc. Em Portugal		Altai Hoteles Suc. Em Portugal	Vincci Tenerife Golf	
			Vincci Málaga	
			Vincci Selección Posada del patio	
			Vincci Selección Estrella del Mar	
			Vincci Albayzin	
			Vincci Selección Rumaykiyya	
			Vincci La Rábida	
			Vincci Costa Golf	
			Vincci Puertochico	
			Vincci Frontaura	
			Vincci Baixa	
			Vincci Liberdade	
			Vincci Marítimo	Altai Gestión SA
			Vincci Selección La Plantación del Sur	Nexotel Gestión SA
			Vincci Porto	Hotel de Gestión
			Vincci Ciudad de Salamanca	Hotel de Gestión

*Estado de Información No Financiera

Andalucía

(Vincci S.A.)

- » Vincci Selección Rumaykiyya
- » Vincci Albaycín
- » Vincci Málaga
- » Vincci Selección Posada del Patio
- » Vincci Selección Estrella del Mar
- » Vincci Costa Golf
- » Vincci La Rábida

Canarias

(Vincci S.A.)

- » Vincci Tenerife Golf
- (Nexotel S.A.)
- » Vincci Selección La Plantación del Sur

Cantabria

(Vincci S.A.)

- » Vincci Puertochico

Castilla y León

(Vincci S.A.)

- » Vincci Frontaura

Cataluña

(Vincci S.A.)

- » Vincci Gala
 - » Vincci Bit
 - » Vincci Mae
- (Altai Gestión S.A.)
- » Vincci Marítimo

Comunidad de Madrid

(Vincci S.A.)

- » Vincci Capitol
- » Vincci Centrum
- » Vincci Soho
- » Vincci Soma
- » Vincci The Mint
- » Vincci Via66

Comunidad Valenciana

(Vincci S.A.)

- » Vincci Lys
- » Vincci Palace
- » Vincci Mercat

País Vasco

(Vincci S.A.)

- » Vincci Consulado de Bilbao

Portugal

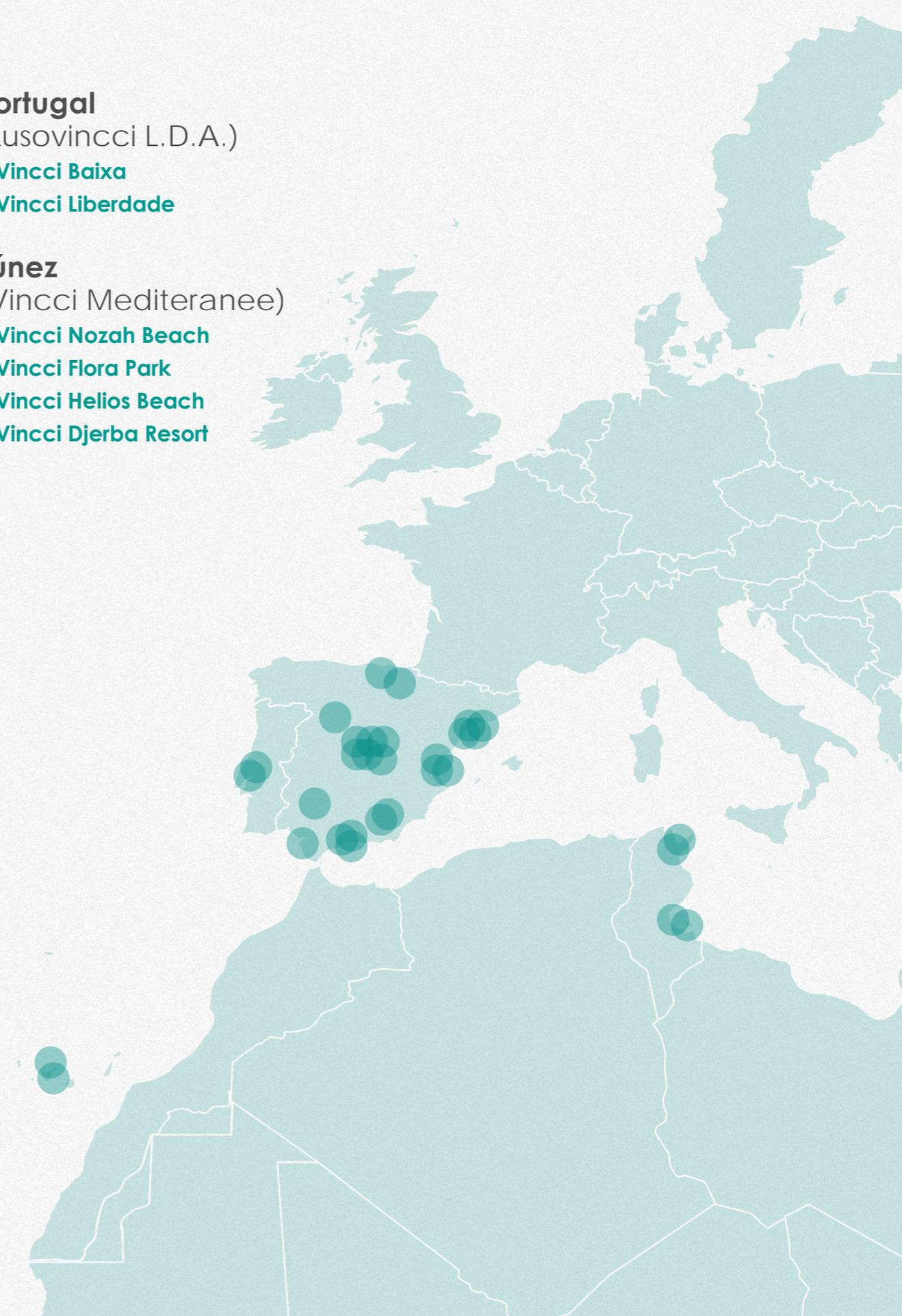
(Lusovincci L.D.A.)

- » Vincci Baixa
- » Vincci Liberdade

Túnez

(Vincci Mediteranee)

- » Vincci Nozah Beach
- » Vincci Flora Park
- » Vincci Helios Beach
- » Vincci Djerba Resort



*Datos correspondientes a Hoteles de Sociedades incluidas en el EINF.

Quiénes somos	19
Vincci Hoteles en cifras	27
Una cadena consolidada con una clara apuesta de futuro	30
Logros en 2018	31
Metas de 2019	31
Cadena de suministros	32

Dimensión económica y buen gobierno

QUIÉNES SOMOS

Historia de la cadena

Vincci Hoteles está conformado por un grupo de empresas cuya matriz es una sociedad anónima que tiene su sede en la localidad de Alcobendas, en Madrid. Día a día, la cadena ha ido consolidándose como un referente en el sector de la mano de Rufino Calero, quien ha logrado trasladar al grupo la experiencia de su dilatada trayectoria profesional y su empeño por mantener a España como un destino turístico de primera magnitud.

La consolidación de Vincci Hoteles como grupo hotelero de prestigio internacional también ha sido fruto del esfuerzo y tesón de sus hijos, y la labor realizada por destacados profesionales del sector. Desde 2001, año en que Vincci Hoteles comenzaba su andadura, hasta hoy en día, la trayectoria de Vincci Hoteles se ha mantenido siempre ascendente, hasta llegar a convertirse en una empresa de referencia en el sector turístico. Su éxito se debe, entre otros factores, a una búsqueda constante de la calidad como elemento diferenciador, lo que le ha permitido ir fidelizando clientes año tras año.

Actualmente la cadena posee hoteles de cuatro y cinco estrellas, organizados en dos líneas diferenciadas por categoría y localización, aunque ambas

tienen como común denominador los criterios referentes a calidad, excelencia y las políticas más innovadoras orientadas a la gestión hotelera.

Nuestro objetivo como grupo hotelero es ofrecer a nuestros clientes una experiencia única y diferenciada. Por ello, los alojamientos de Vincci Hoteles son inmuebles de reciente construcción o completamente reformados, distribuidos tanto en la geografía española como en Túnez y Portugal.

Buscamos superar las más altas expectativas de nuestros clientes desde el momento en que hacen la reserva en uno de nuestros alojamientos. Todos los detalles están pensados para lograr su máxima satisfacción, lo que se consigue ofreciéndoles comodidad y una esmerada atención por parte de nuestro equipo humano.



Nuestros profesionales están plenamente implicados en la filosofía de negocio y a la hora de ofrecer el mejor servicio como valor añadido. Su compromiso, ilusión y disposición diaria es lo que nos permite ofrecer nuestra mejor versión a todos y cada uno de nuestros clientes y constituye para nosotros un especial motivo de orgullo.

Misión, visión y valores

Proyección de futuro

Nuestro presente es el mejor aval de nuestra apuesta de futuro. El trabajo diario de nuestro equipo de profesionales tiene como base la calidad y la excelencia, lo que se traduce en una experiencia única e irrepetible para nuestros clientes. Nos sentimos orgullosos de trabajar a diario para dejar un planeta más sostenible a las próximas generaciones. Afrontamos el reto con ímpetu e ilusión, y la confianza de saber que nuestra filosofía de negocio, basada en la transparencia y la apuesta por la sostenibilidad y el medio ambiente, resulta la mejor garantía de éxito.

Aunando esfuerzos

Todos los que conformamos el equipo humano de Vincci Hoteles trabajamos con un objetivo común: mantenernos como un referente en la mejor oferta de establecimiento turístico y consolidarnos igualmente como un referente en la apuesta social y medioambiental.

Innovación en el servicio

Los últimos avances tecnológicos y los más avanzados sistemas informáticos de reservas nos permiten realizar una gestión eficaz, que tiene en la innovación y la profesionalidad de nuestro equipo humano a sus mejores aliados. Nuestro objetivo es dar un servicio de cero errores, cercano a la excelencia y con la calidad como razón de ser.

Identidad propia

Bajo los mismos estándares de calidad, cada uno de nuestros establecimientos cuenta con una identidad propia, lo que nos permite ofrecer a nuestros clientes experiencias únicas y diferenciadas. La personalidad de cada hotel viene determinada por, entre otros factores, el lugar donde se asienta, sin que llegue a parecerse a ninguno de los hoteles de su entorno.

El motor de la compañía

Nuestros profesionales marcan la diferencia y son el auténtico corazón de la compañía. Nos sentimos orgullosos de su desempeño y su implicación con los valores del grupo. Su esfuerzo diario y la ilusión constante con la que acometen sus tareas nos permiten alcanzar los niveles de calidad y excelencia presentes en el ADN de la cadena. Potenciando su participación y su creatividad, Vincci Hoteles se ha convertido en todo un referente del sector turístico.



Experiencia, innovación y formación

Aunar la experiencia de una larga trayectoria con una apuesta por la innovación tecnológica nos permite tratar de alcanzar los retos que nos proponemos. Solo a través de una formación continuada y presente a lo largo de la vida laboral de nuestros trabajadores se puede conseguir que los equipos desarrollen sus mejores habilidades y ofrezcan a los clientes lo mejor de cada persona.

Nuestro compromiso

Tanto trabajadores como proveedores han interiorizado nuestra apuesta incondicional por el medioambiente y la intención de minimizar el impacto de nuestras acciones, tal y como queda recogido en Sistema de Gestión Ambiental que engloba los valores de la compañía. En nuestro caso, el compromiso medioambiental se apoya en una política social que intenta mejorar las condiciones de los colectivos más desfavorecidos a través de diferentes programas e iniciativas, de forma que entre todos creemos una sociedad más justa e igualitaria.

Patrimonio como seña de identidad

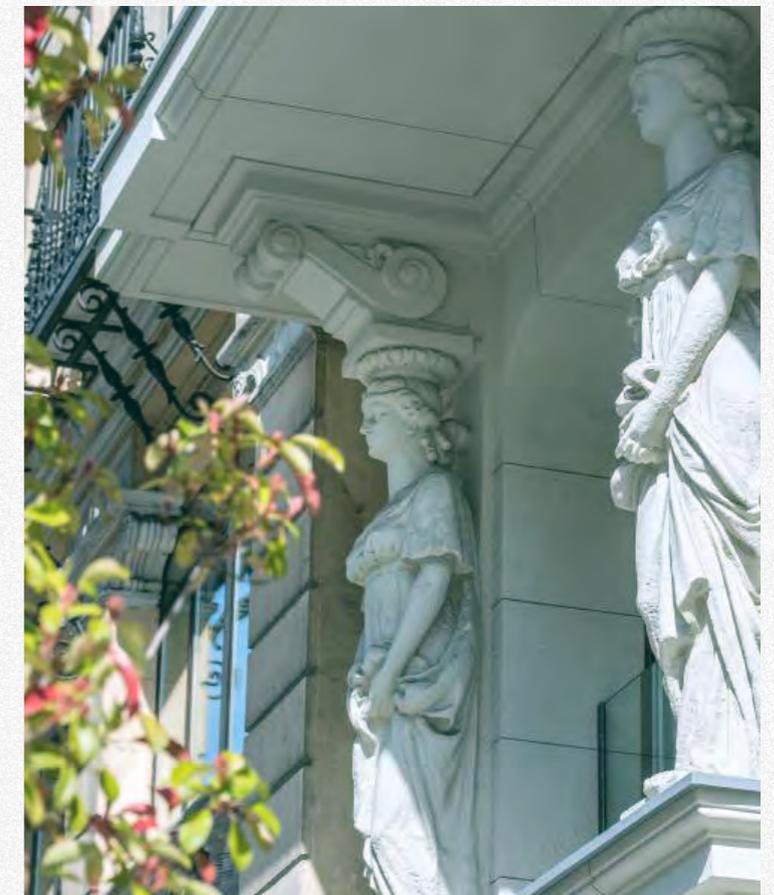
Con el fin de aportar un valor añadido a nuestros clientes, todos nuestros hoteles están localizados en zonas con elevados estándares turísticos, monumentales, paisajísticos o históricos. A pesar de que Vincci Hoteles confía en los avances tecnológicos que nos permiten ofrecer mayor comodidad a nuestros clientes, entre nuestros valores está el respeto del entorno como elemento propio de su idiosincrasia y como seña de identidad, lo que nos sirve de inspiración para su decoración. Por esta razón cada uno de nuestros establecimientos cuenta con per-



sonalidad propia y son diferentes entre sí, aunque sin perder de vista la calidad que nos caracteriza como cadena.

De cara al futuro

Nuestros hoteles permiten que nuestros clientes vivan una experiencia única. La auténtica experiencia Vincci consiste en disfrutar al máximo cada estancia. La satisfacción y fidelidad de nuestros clientes constituye, sin duda, nuestro mejor aval y la mejor garantía de éxito.



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. Miguel Fuentes

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

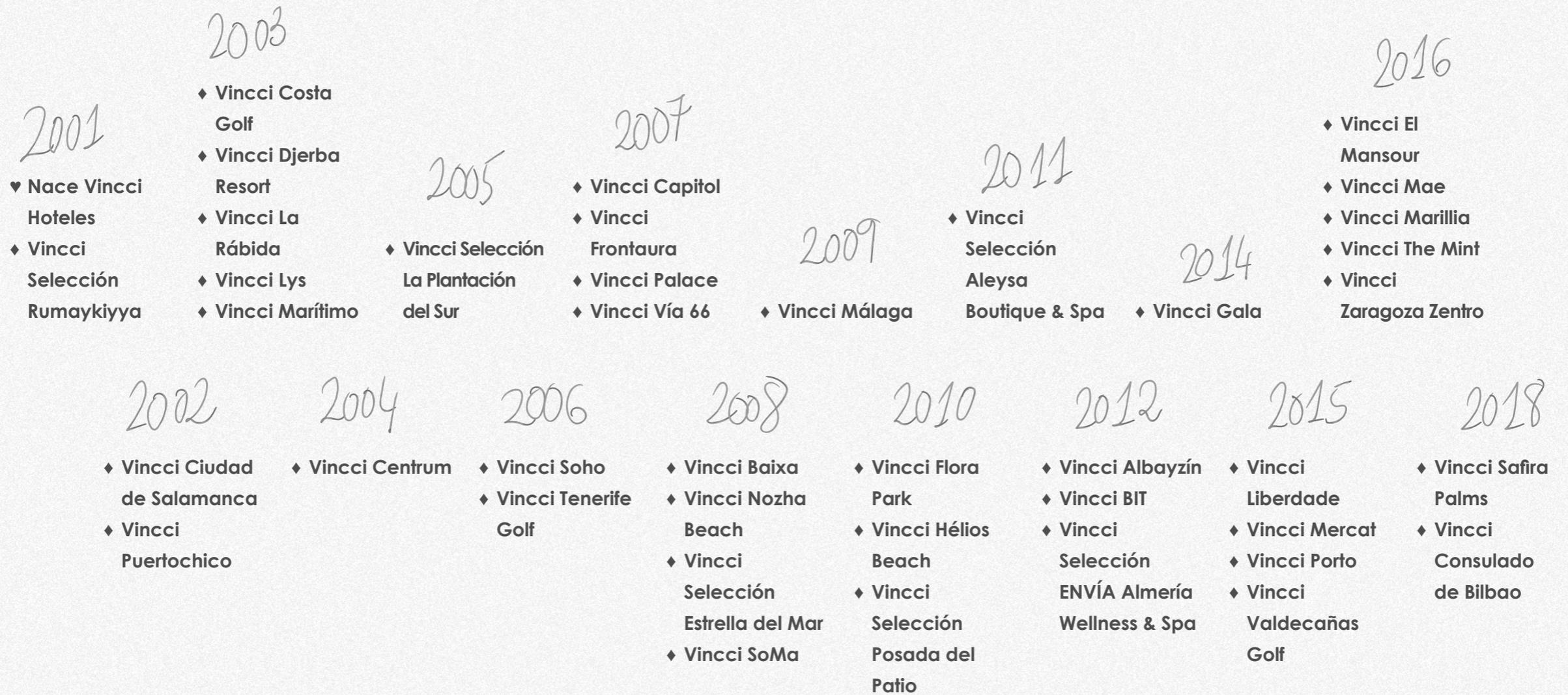
Dña. Aixa Rodríguez del Alisal

Dir. F&B

Dña. Silvia Aguilar



Apertura de hoteles por año



Modelos de gestión hotelera



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.



Alquiler

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



Gestión

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

Nuestros productos: hoteles y spa

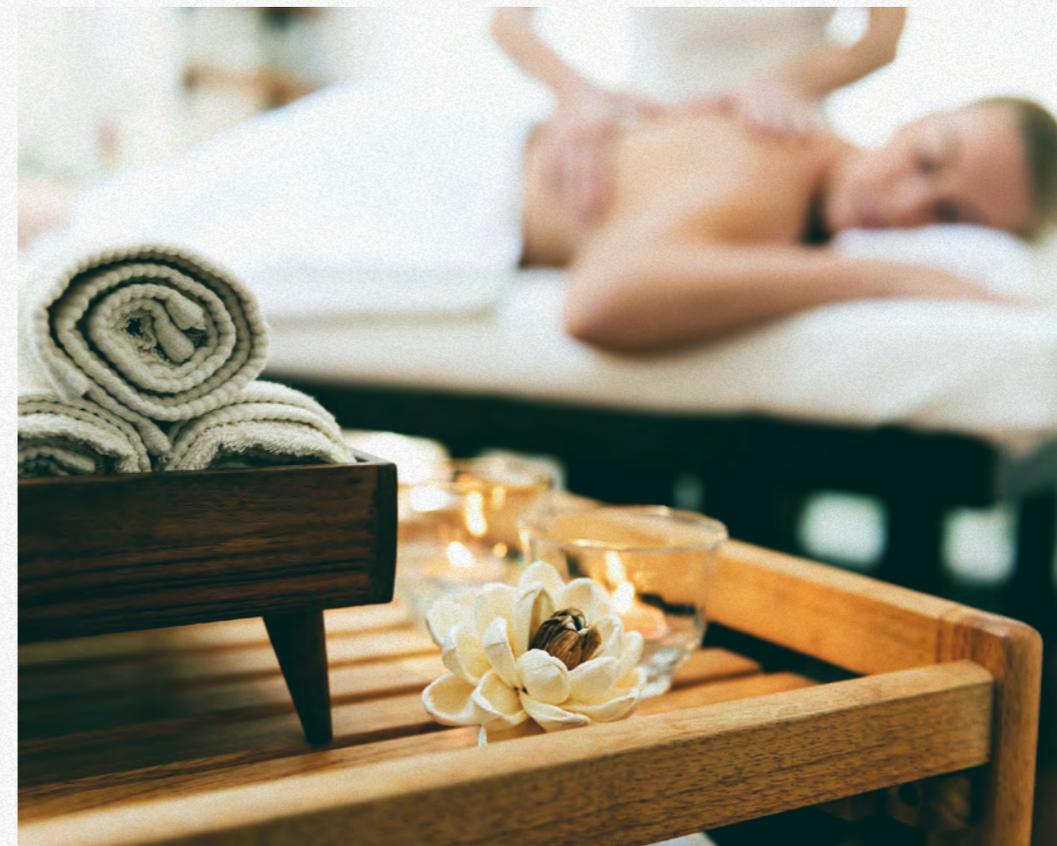
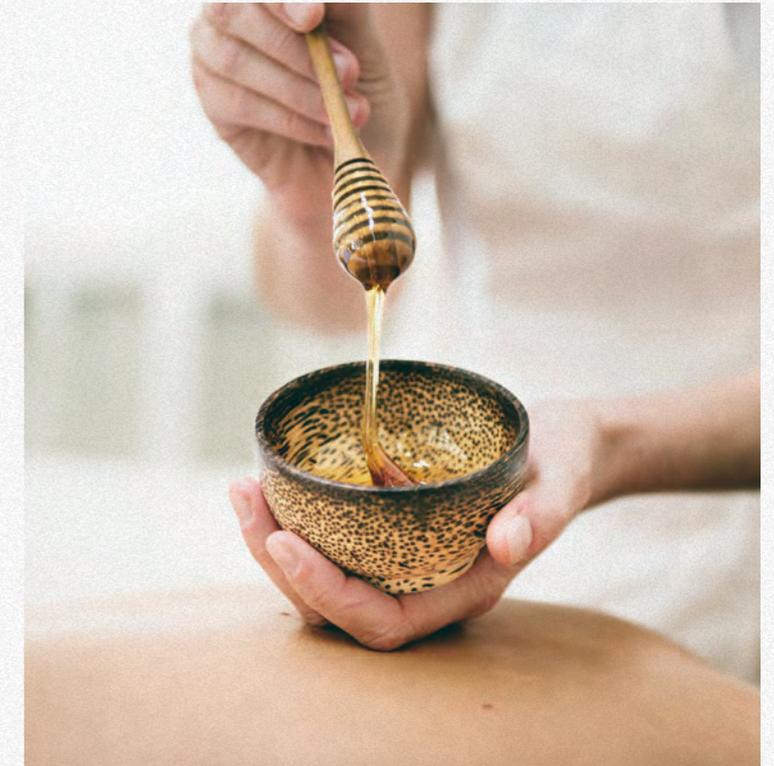
Entre nuestros objetivos está ofrecer un servicio completamente personalizado y englobado en los más altos estándares de calidad, donde cada detalle es cuidado al máximo para conseguir una atención que roce la excelencia. Con esta premisa Vincci Hoteles se ha consolidado como un grupo de referencia en su sector a nivel nacional e internacional.

Uno de los valores añadidos de la cadena es la localización de nuestros hoteles, todos ellos ubicados en lugares emblemáticos y fácilmente reconocibles por su valor paisajístico, cultural y social. Sin renunciar a los últimos avances tecnológicos nos preocupamos porque el cliente se sienta cómodo y reciba una atención personalizada que supere sus expectativas.

Uno de nuestros principales objetivos es que los clientes disfruten al máximo de nuestros establecimientos, independientemente del motivo que les ha llevado a elegirnos. Todas las estancias del hotel presentan un diseño exclusivo, pensado para sorprender al cliente con todo lujo de detalles y crear una identidad propia, que sea referente de diseño y calidad.

Somos conscientes de que nuestros clientes llegan al hotel con unas expectativas que nos afanamos por mejorar, independientemente de si su estancia está enfocada al ocio, a vacaciones familiares o a negocios. Ofrecemos soluciones a las necesidades de nuestros visitantes, tanto en los hoteles situados en entornos urbanos como en destinos asociados a la nieve, la playa o a la práctica de actividades deportivas como el golf.

Queremos que nuestros clientes se sientan cómodos cuando regresan al hotel después de un día intenso de actividades y puedan disfrutar de un entorno sugerente y confortable, presente tanto en la línea Vincci Selección como en los Hoteles Vincci.



Vincci Selección

Nuestros hoteles Vincci Selección son 5 estrellas localizados en destinos privilegiados, que tienen como valor añadido un diseño que se basa en el confort como razón de ser. En estos establecimientos, con todo lujo de detalles, la calidad se refleja en una exquisita atención cliente.

Todos los detalles de estos establecimientos están pensados para el disfrute del cliente, con una amplia carta de servicios orientados al descanso a través de spas, jacuzzis y servicios de talasoterapia, que constituyen una oportunidad única para relajarse después de un intenso día de negocios, haciendo turismo, esquiando o jugando al golf.

Hoteles Vincci

Nuestros Hoteles Vincci son establecimientos 4 estrellas que ofrecen el máximo confort a nuestros clientes y un servicio especializado en satisfacer todas sus necesidades. Su ubicación en lugares estratégicos y su apuesta por la más avanzada tecnología hacen que el cliente pueda vivir una auténtica experiencia Vincci en un hotel pensado tanto para clientes de negocios como para quienes buscan una estancia agradable de ocio, turismo o descanso en familia.

La cuidada decoración y el original diseño constituyen la identidad de cada establecimiento. Cada uno de los hoteles es diferente al resto y tiene personalidad propia. En ellos el cliente encontrará rincones que invitan al descanso y multitud de detalles capaces de conseguir que la estancia sea inolvidable.

nAmmu Áreas Spa

El espacio exclusivo de los nAmmu Áreas Spa de los Hoteles Vincci consiste en espacios termales para el cuidado de cuerpo y mente. Un nuevo concepto de relax que cuenta con las más modernas bañeras hidromasajes, relajantes servicios de chorros, reparadores barros terapéuticos y los tratamientos estéticos más avanzados, con el aporte extra de contar con una cosmética de calidad.

Nuestro personal especializado está capacitado para ofrecer al cliente una experiencia exclusiva y relajante. Su experiencia profesional, apoyada por la supervisión de un servicio médico especializado, permite aconsejar y orientar al cliente sobre la conveniencia de un tratamiento específico para cada necesidad.



VINCCI HOTELES EN CIFRAS*

Total habitaciones

4.314

(España + Portugal + Túnez)

2.854

España

1.313

Túnez

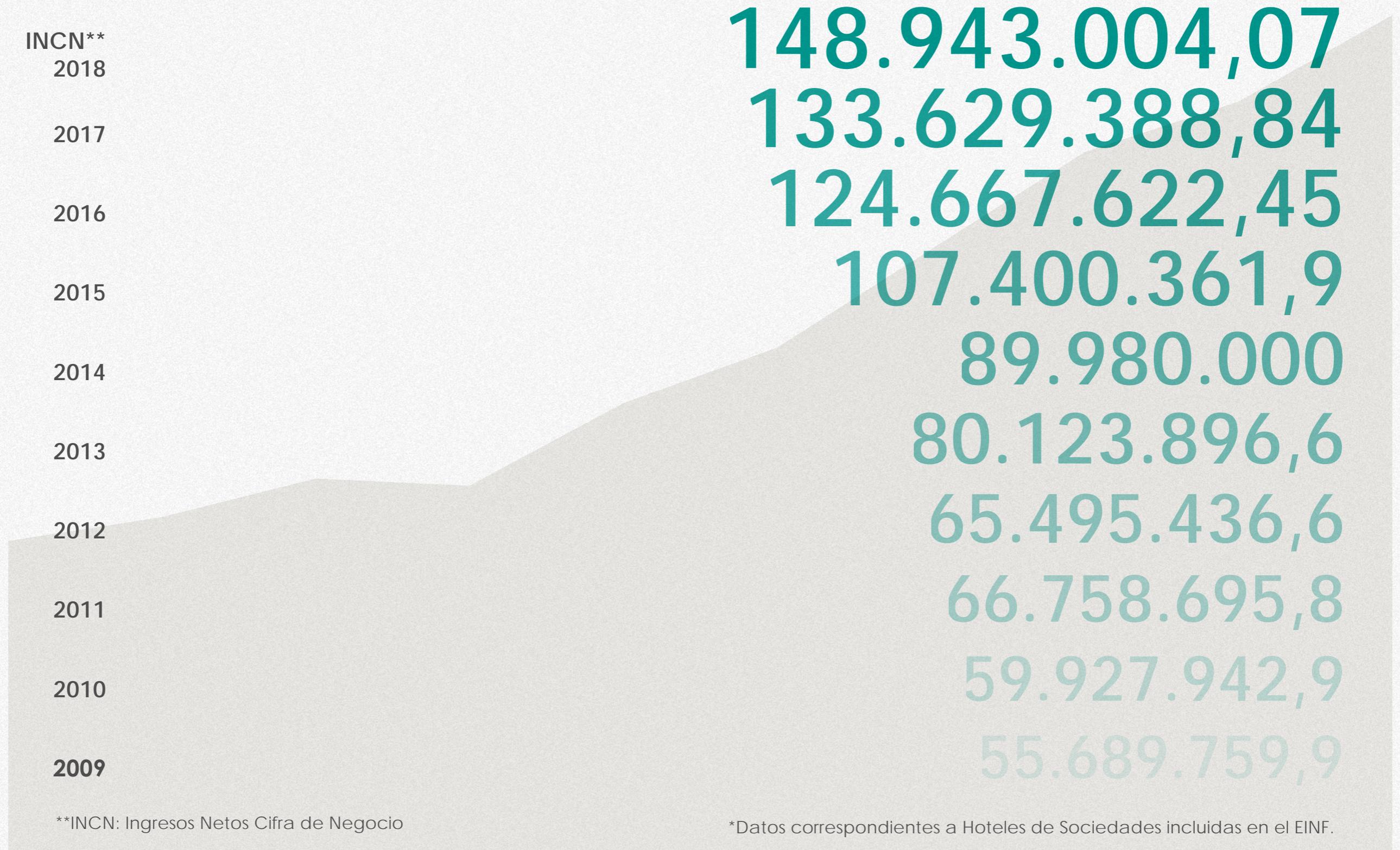
149

Portugal

	Habitaciones ocupadas (€)	% Ocupación	PAX (nº clientes)	RevPAR Neto (€)
2009	467.785	61,89%	819.000	50,45
2010	500.272	61,13%	887.115	50,85
2011	532.076	68,46%	948.590	58,18
2012	558.109	69,19%	986.487	54,07
2013	584.647	70,85%	1.045.224	52,16
2014	710.324	73,72	1.253.421	62,41
2015	747.536	74,78%	1.314.211	76,71
2016	853.431	78,80%	1.506.499	87,63
2017	879.798	79,2%	1.533.279	99,29
2018	1.200.300	79,64%	2.155.437	63,96

*Datos correspondientes a Hoteles de Sociedades incluidas en el EINF.

Facturación total*



**INCN: Ingresos Netos Cifra de Negocio

*Datos correspondientes a Hoteles de Sociedades incluidas en el EINF.

	Beneficios antes de impuestos	Impuestos sobre beneficios	Beneficios después de impuestos	Subvenciones recibidas	% Costes F&B	% Costes Personal	EBITDA por Habitación
España	20.531.995,55	6.603.417,47	13.928.578,08	0	28,20%	34,57%	5.195,82
Portugal	1.302.183,39	295.208,16	1.006.975,23	0	36,28%	23,53%	9.439,11
Túnez	1.832.344,06	186.868,37	1.645.475,69	0	33,27%	20,74%	1.423,49
Total	23.666.523	7.085.494	16.581.029	0			

Con el fin de lograr un mantenimiento prolongado y sostenible de la rentabilidad del negocio resulta imprescindible ajustar los presupuestos anuales y el gasto contenido, tanto en oficinas centrales, como en los hoteles.

*Datos correspondientes a Hoteles de Sociedades incluidas en el EINF.

UNA CADENA CONSOLIDADA CON UNA CLARA APUESTA DE FUTURO

Vincci Hoteles constituye una cadena ampliamente consolidada y reconocida en el panorama turístico nacional e internacional. Sin embargo, y bajo el convencimiento de que detrás del mejor presente se esconde un futuro prometedor, entre LAS ASPIRACIONES del grupo se encuentra seguir acometiendo una firme política de expansión, con la próxima inauguración de nuevos hoteles tanto dentro como fuera de la geografía española.

Queremos seguir siendo un referente en el sector turístico y para ello contamos con un equipo humano que pone día a día todo su empeño, ilusión y esfuerzo en reforzar los valores que vieron nacer a la cadena. En este sentido, la política de expansión del grupo está orientada a continuar la trayectoria ascendente que Vincci Hoteles ha mantenido desde su nacimiento hasta hoy en día.

Estamos preparados para afrontar nuevos retos, ofreciendo siempre transparencia, la máxima calidad y el mejor servicio en todos y cada uno de los hoteles de la cadena, que pronto se verán ampliados con nuevos establecimientos en entornos privilegiados para satisfacción de nuestros clientes.

Actualmente Vincci Hoteles se enfrenta a varios riesgos para su desarrollo, esto se puede evidenciar por



la recuperación de destinos que son competencia directa (Turquía, Egipto, etc.). Los mercados emisores y los tour operadores están optando por estos destinos. También existe una importante inversión hotelera en España y esto se traduce en que aumenta el precio de los inmuebles y sea más difícil tener rentabilidades sostenibles. La sobreexplotación de algunos destinos hace que los clientes elijan cada vez menos este tipo de ubicaciones, teniendo Vincci Hoteles establecimientos en algunos de ellos. El Brexit y su incertidumbre es otro riesgo ya que, dependiendo del acuerdo de salida, si lo hay, pueden encarecerse los viajes desde Reino Unido, afectando a un mercado emisor importante para todo el mundo y más para España.

La expansión de los apartamentos turísticos es un factor a tener en cuenta, ya que ya no son aparta-

mentos individuales dentro de una comunidad en la que no hay servicios. Hoy en día son edificios enteros que tienen algunos servicios del hotel, como puede ser recepción. Esta tendencia cada vez es mayor, no sólo por la fuerte demanda sino también por las legislaciones que se están aplicando en las distintas Comunidades Autónomas.

Como acabamos de comentar, el hecho de que la legislación varíe entre Comunidades Autónomas es otro riesgo que tenemos. Al tener normativas diferentes, resulta difícil homogeneizar ciertos procesos. Por último, nos encontramos con el cambio climático. Los cambios de las temperaturas hacen que las estaciones no sean tan marcadas y consecuencia de ello es que, por ejemplo, las temporadas de ski se acorten drásticamente o que haya una temporada muy larga porque sigue nevando, cuando ya ha pasado la temporada. Lo mismo pasa con los destinos de playa. Estos cambios de temperatura afectan también a las ciudades, incrementando su temperatura y haciendo que menos gente quiera visitar ese destino. También afecta a los proveedores locales, que ven como el ciclo de cultivo va cambiando año a año, no pudiendo ofrecer los productos cuando teóricamente debería o bien perdiendo los cultivos.

LOGROS 2018

En su afán de mejora continuada, Vincci Hoteles se siente orgulloso de haber afrontado y conseguido los siguientes logros en 2018:



Firma del Código Ético Mundial de la Organización Mundial de Turismo (WTO).



Firma de Viajero Responsable.



Puesta en marcha del nuevo site de sostenibilidad.



Reciclaje de jaboncillos de glicerina, a través de Fundación Dalma en colaboración con Seur.

METAS 2019

Con el fin de consolidarse como una empresa de referencia en el sector, y dentro de su apuesta por la sostenibilidad y el compromiso con la satisfacción del cliente, Vincci Hoteles ha fijado los siguientes retos para 2019:



Implementación del Software de Gestión Documental para toda la cadena.

Mejorar la movilidad sostenible de los clientes en los hoteles urbanos y oficinas centrales.

Implementación de agua filtrada en los hoteles, en sustitución del agua embotellada.



CADENA DE SUMINISTROS

Para Vincci Hoteles resulta prioritario alcanzar las mayores cotas de calidad, sostenibilidad y rentabilidad en el ejercicio de su actividad, lo que inevitablemente pasa por establecer un exquisito proceso de selección de proveedores y colaboradores. Dentro del procedimiento de compras de los hoteles se especifica que hay que tener en cuenta aspectos ambientales y sociales a la hora de seleccionar un proveedor, tales como:

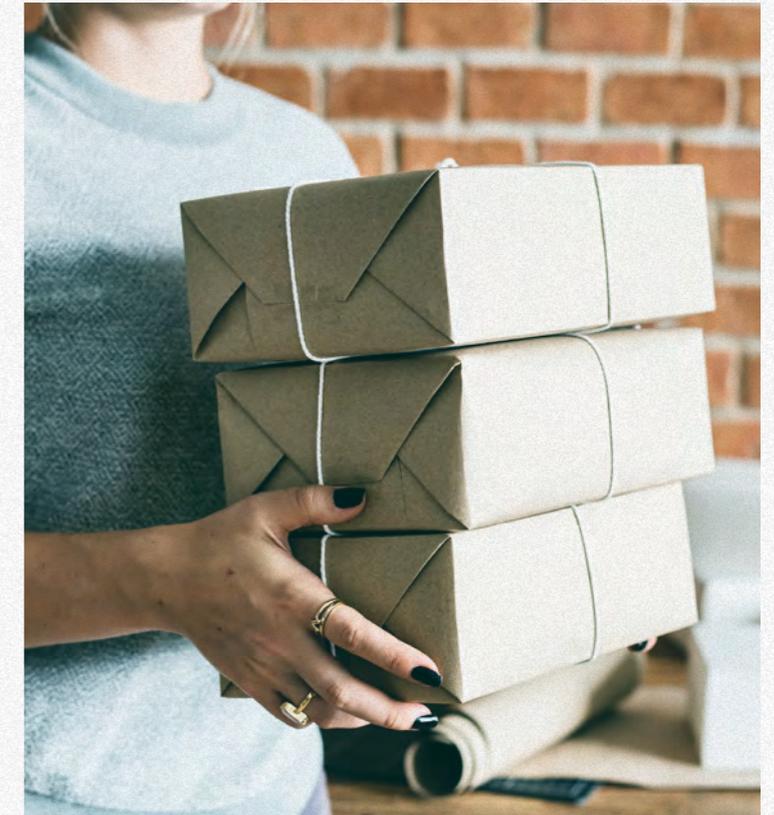
- » El embalaje reciclado (ambiental).
- » Certificación del proveedor y producto (ambiental).
- » Kilómetro 0 (ambiental y social).
- » Cercanía del almacén para evitar grandes desplazamientos (ambiental).
- » Vehículos sin emisiones (ambiental).
- » Cualquier otro que no esté especificado de carácter ambiental y social.

Nos sentimos orgullosos de contar con la colaboración de empresas que comparten nuestros valores y nuestra misma visión de negocio, y que han hecho suyos los criterios de protección medioambiental y social inscritos en el ADN de nuestra compañía.

A los principales proveedores se les ha mandado desde las oficinas centrales, vía email, una carta con nuestro compromiso ambiental. A su vez, en este email les hemos preguntado sobre sus diferentes certificaciones (ya sean ambientales, de calidad, prevención de riesgos laborales, de los productos, etc.). Desde los hoteles se manda esta carta de compromiso ambiental a los proveedores locales.

Los proveedores nos han mandado sus certificaciones y éstas han quedado registradas en un archivo de proveedores (a día de hoy se tienen más de un 30% de proveedores incluidos en SAP). Con toda esta información y con las necesidades de Vincci Hoteles, vamos realizando proyectos con estos proveedores, como pueden ser cambios de embalaje. Se trata que no sean únicamente proveedores, sino que pasen a ser partners y poder desarrollar acciones conjuntas. A su vez, con estos datos podemos comprobar los proveedores más involucrados con el medio ambiente y focalizar las compras con este tipo de proveedor.

Dentro del proceso de control que llevamos a cabo bajo los criterios de transparencia y honestidad, se establecen visitas presenciales a nuestros proveedores que nos permiten comprobar in situ el desempeño de su actividad, constatando que su ejercicio no se contrapone a la legislación vigente, ni supone una desviación de los objetivos de nuestra compañía en su denuncia de políticas abusivas o discriminatorias para los trabajadores, o situaciones relacionadas con el trabajo infantil o el abuso de colectivos desfavorecidos, entre otras circunstancias. Estas visitas no son planificadas y no se hace ninguna auditoria.



En caso de detectarse durante estas visitas algún mal desempeño por parte del proveedor, esto puede dar lugar a la extinción del contrato con ellos.

Cómo trabajamos en Vincci	35
Tabla de empleados	37
Análisis por tipos de contrato	40
Remuneraciones por sexo, edad y categoría profesional	43
Despidos	44
Absentismo y causas	45
Plan de Igualdad	46
Código Ético	47
Beneficios para nuestros empleados	48

**Compromiso con
nuestros empleados**

Welcome Pack	49
Intranet	50
Portal del empleado	51
Evaluación del desempeño	52
Vincci Go!	53
Gestión de la formación	54
Programa de prácticas	56
Prevención de Riesgos Laborales	57
Accesibilidad Universal	59

CÓMO TRABAJAMOS EN VINCCI

Nuestro principal objetivo es lograr la máxima satisfacción del cliente y superar sus más altas expectativas, convirtiendo su estancia en una experiencia única a través de la profesionalidad de nuestros empleados.

Nos sentimos orgullosos de contar con un equipo humano firmemente comprometido con los ideales de la cadena, que acomete su trabajo diario con talento, iniciativa e ilusión. Es la capacidad de esfuerzo la que convierte a nuestros más de 1994 profesionales en un elemento diferenciador de nuestros hoteles y un valor añadido para nuestros clientes.



Profesionalidad y experiencia

La puesta en valor de nuestros trabajadores, que conforman el auténtico motor de Vincci Hoteles, es uno de nuestros más firmes compromisos. Como reconocimiento a su capacidad de trabajo buscamos potenciar su carrera profesional a lo largo de toda su vida activa, al tiempo que consolidamos un modelo de gestión de oportunidades altamente eficaz, que permite proyectar la carrera de nuestros empleados y captar a los mejores profesionales del sector para que trabajen en nuestros establecimientos.

Por este motivo mantenemos acuerdos con centros de formación, universidades, escuelas de negocio y foros profesionales, quienes colaboran con nosotros para que nuestros trabajadores puedan desarrollar plenamente sus habilidades y capacidades, y puedan mantener su motivación a la hora de dar lo mejor de sí mismos al cliente.

Para seguir consolidando nuestra marca y afianzar la óptima sostenibilidad de nuestro negocio ofrecemos a nuestro equipo humano un entorno de trabajo seguro, una eficaz política de prevención de riesgos laborales y formación continua a lo largo de toda su trayectoria laboral, con el fin de potenciar su capacidad de liderazgo, y sus habilidades de escucha activa y empatía.

Asimismo, mantenemos un modelo de empresa responsable con una eficaz política de recursos humanos que se ha convertido con el paso de los años en un emblema para la cadena, mostrando el camino a seguir para que nuestros profesionales puedan estar siempre alineados con los objetivos de la compañía.

Bajo la conciencia de que todos nuestros actos tienen un impacto real en la vida de los empleados y sus familias, nos esforzamos por mantener un diálogo bidireccional fluido, dentro de los parámetros de transparencia y honestidad que nos caracterizan como cadena. Escuchamos sus necesidades e intentamos ofrecerles las mejores soluciones en una política de confianza que atrae y retiene el talento necesario para lograr empleo estable y posibilidades reales de promoción y conciliación de vida profesional y familiar.

Todos los empleados disponen de los mismos derechos y beneficios sociales. A su vez, la reducción de jornada por guarda legal es igualmente accesible para progenitores de ambos sexos. Las condiciones laborales de nuestros trabajadores se enmarcan en un convenio colectivo y están protegidas por el marco legal vigente. Actualmente todos los empleados de Vincci Hoteles, Nexotel y Altai Gestión se acogen a los convenios sectoriales autonómicos, salvo los contratos de alta dirección.

Atención a la diversidad

Como grupo líder en hostelería, ofrecemos a nuestros empleados la posibilidad de afianzarse en un sector en plena expansión. Somos conscientes de que solo a través de una óptima gestión del talento y una exquisita atención a la diversidad lograremos alcanzar nuestras metas. Vincci Hoteles cuenta con el Certificado de Excepcionalidad, por ello, la contratación de un 0.01 % de nuestros empleados con algún tipo de discapacidad, junto con la de los servicios de Centros Especiales de Empleo, que cuentan con un porcentaje mínimo del 70% de trabajadores con dis-

capacidad en su plantilla nos lleva al cumplimiento de la Ley General de Discapacidad. Colaboramos con diferentes organizaciones, como Lavandería Ilunion, entre otros.

Nuestro objetivo como cadena pasa por ofrecer un empleo estable y un entorno de trabajo motivador, apoyado en las nuevas tecnologías como fórmula más directa para lograr el futuro prometedor que todos soñamos conseguir. Actualmente Vincci Hoteles no cuenta con ninguna Política de Gestión de la Diversidad.

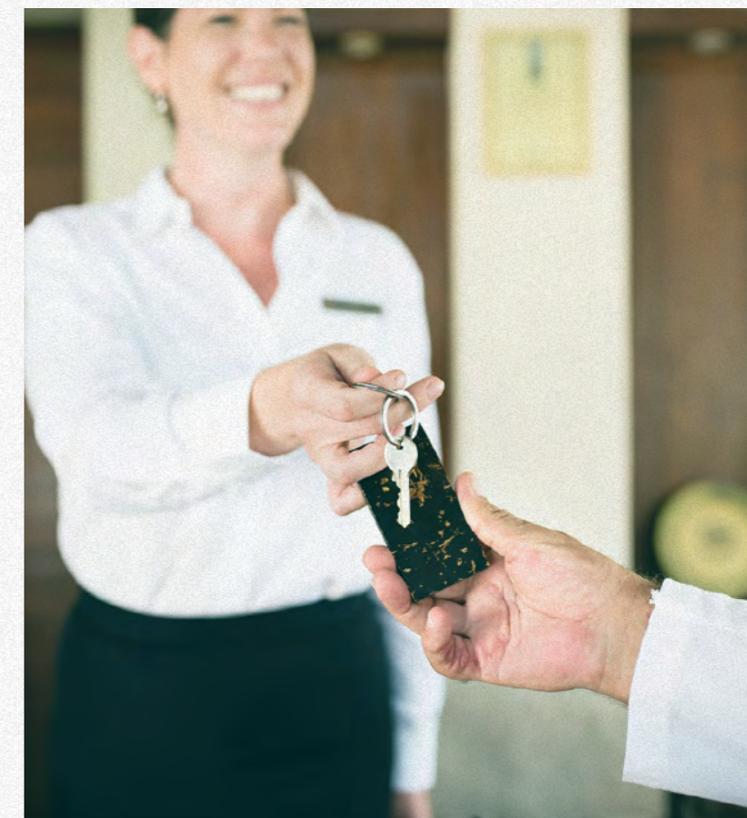


TABLA DE EMPLEADOS*

4.314

Total de empleados

2.034

Empleados en España

Vincci Hoteles mantiene su compromiso de ofrecer a los trabajadores empleo estable y de calidad, en las mejores condiciones de trabajo posible, tanto en las oficinas centrales como en todos y cada uno de nuestros establecimientos hoteleros, independientemente de su ubicación geográfica.

En 2018 se han llevado a cabo un total de 403 procesos de selección (sin contar Portugal y Túnez), gestionados por nuestro departamento de Recursos Humanos en nuestras oficinas centrales o bien directamente en los propios hoteles.

*Datos correspondientes a Hoteles de Sociedades incluidas en el EINF.

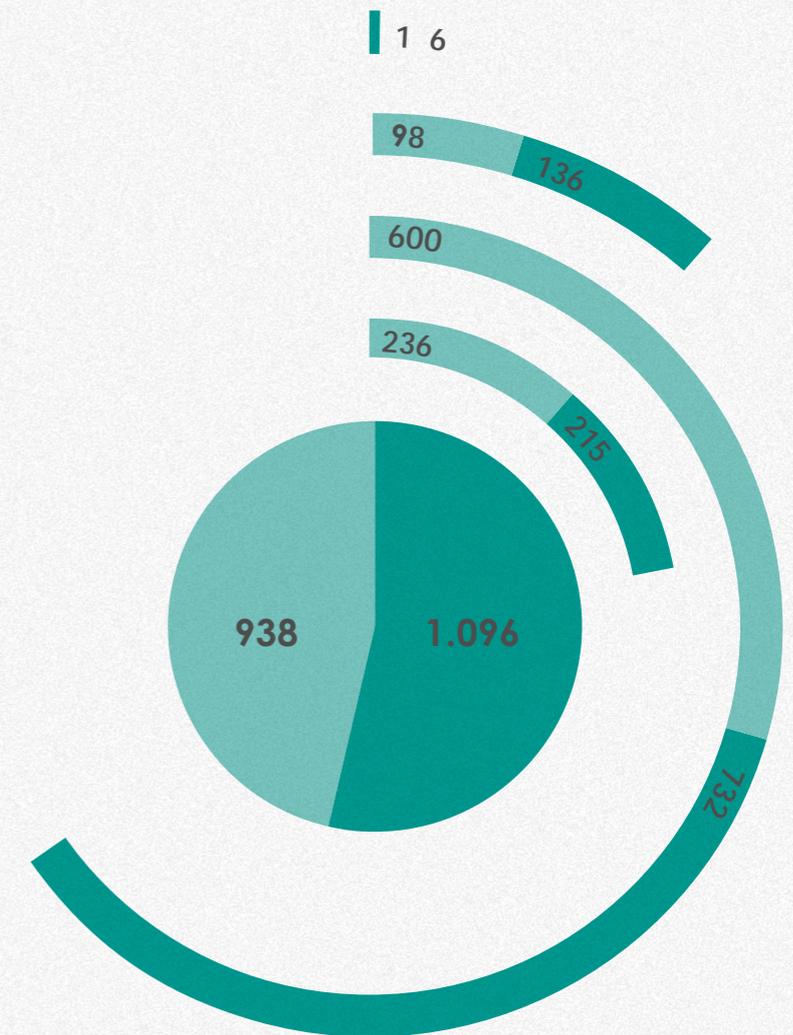
España

Mayores de 65 años

Entre 51-65 años

Entre 31-50 años

Entre 18-30 años



Directivos

10 4

Administrativos y comerciales

28 101

Técnicos y mandos intermedios

225 161

Resto de personal

669 824

102

Empleados en Portugal

Portugal

Mayores de 65 años

0

Entre 51-65 años

0

Entre 31-50 años

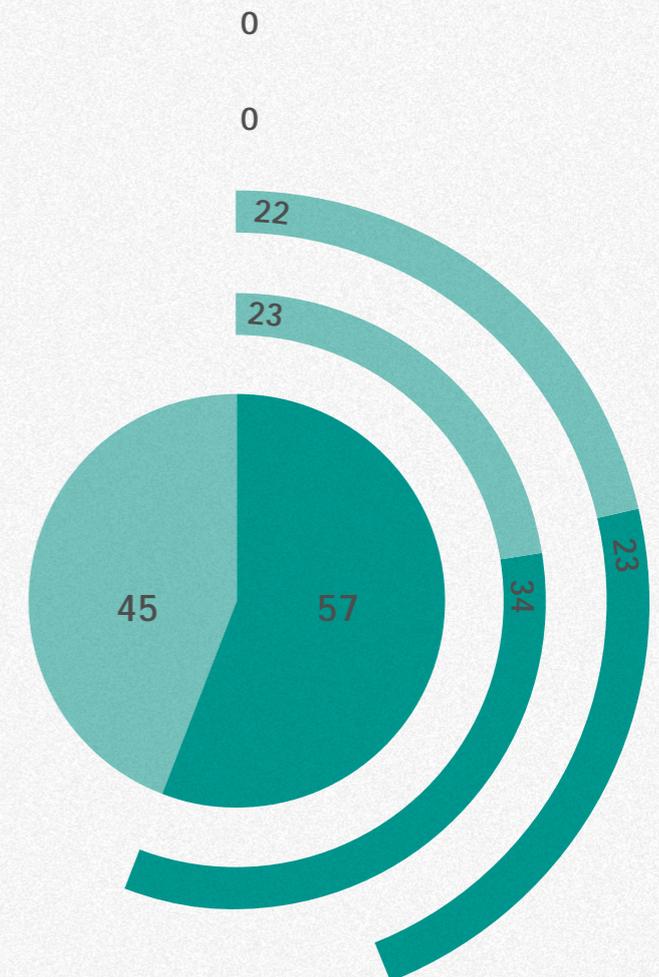
22

Entre 18-30 años

23

 Hombres

 Mujeres



Directivos

0

Administrativos y comerciales

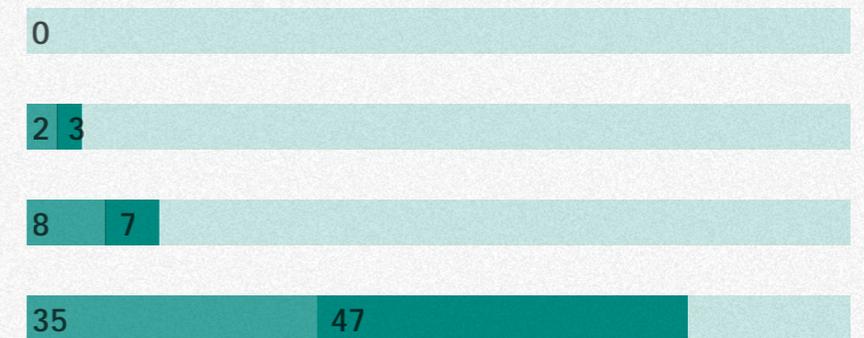
2 3

Técnicos y mandos intermedios

8 7

Resto de personal

35 47



634

Empleados en Túnez

Túnez

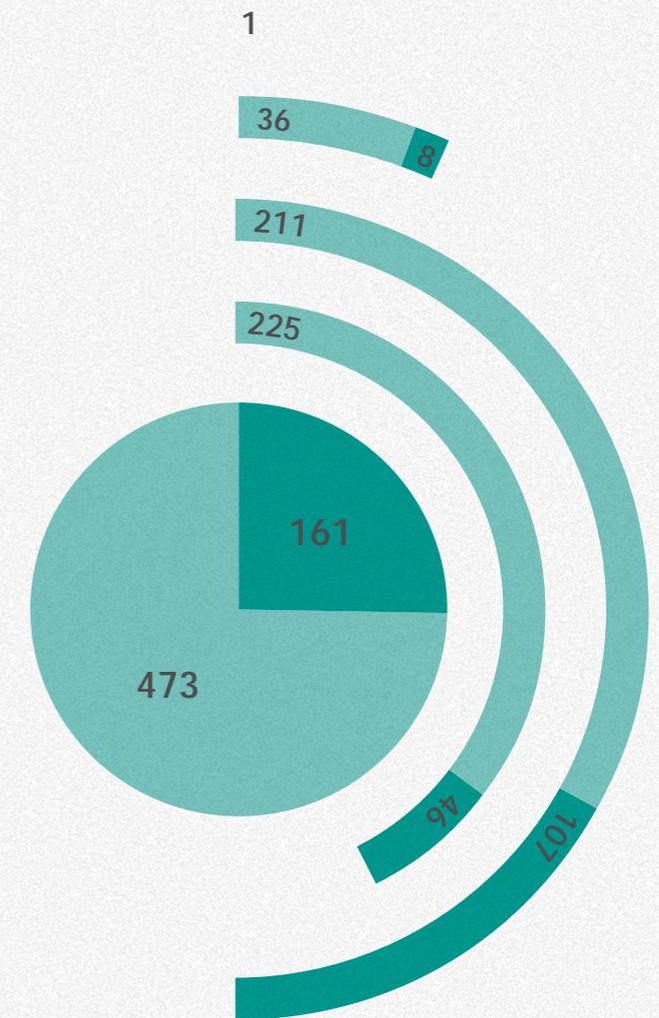
Mayores de 65 años

Entre 51-65 años

Entre 31-50 años

Entre 18-30 años

- Hombres
- Mujeres

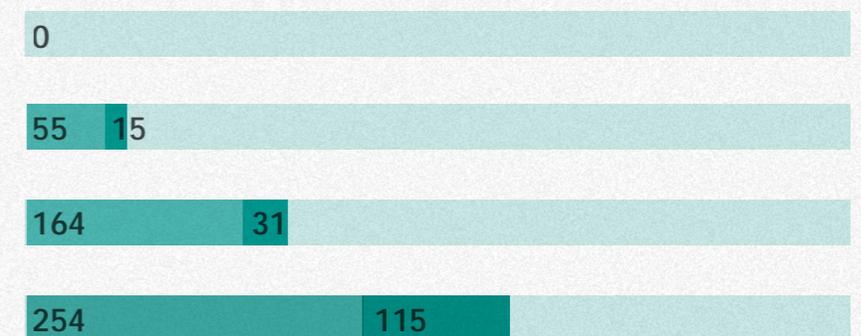


Directivos

Administrativos y comerciales

Técnicos y mandos intermedios

Resto de personal



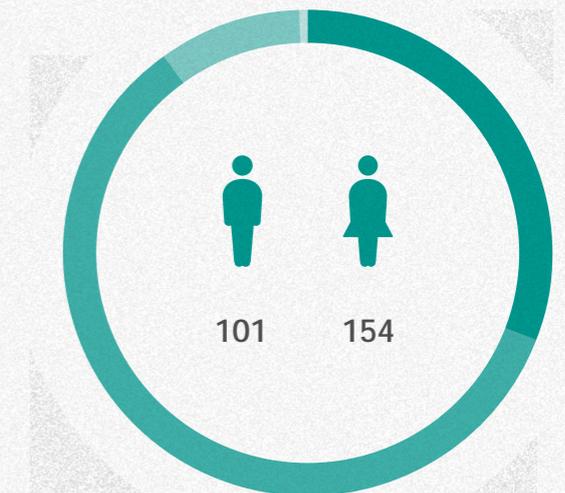
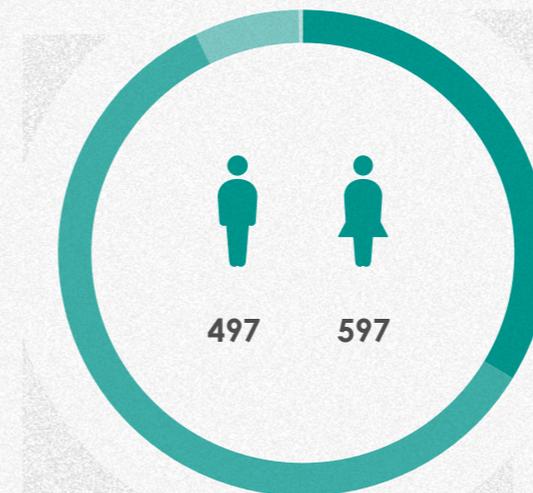
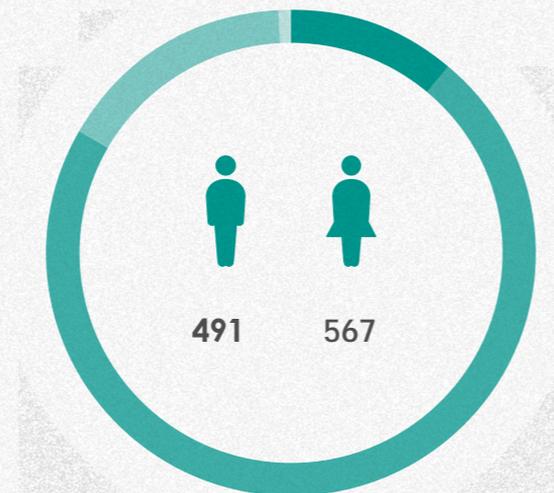
ANÁLISIS POR TIPOS DE CONTRATO*

España

Indefinido

Temporal

Parcial



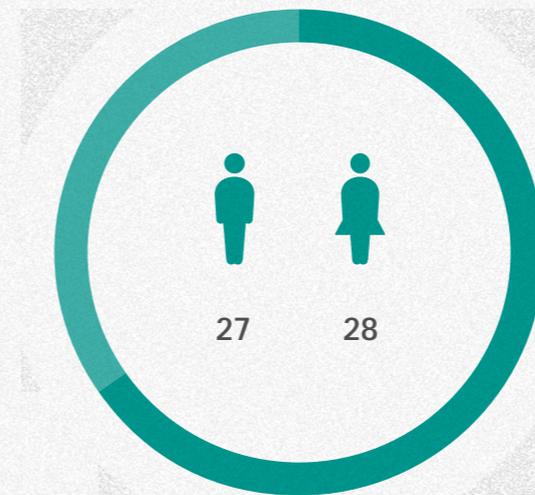
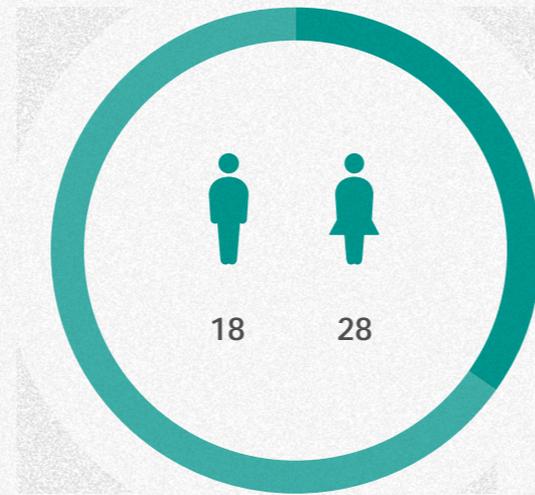
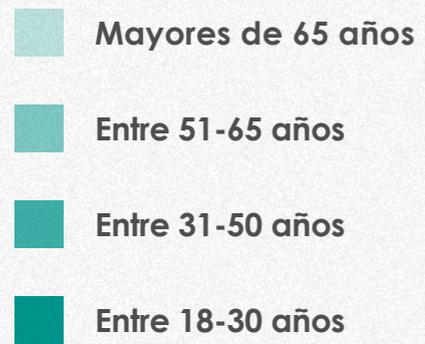
Categoría	Indefinido	Temporal
Directivos	14	0
Administrativos y comerciales	335	71
Técnicos y mandos intermedios	108	34
Resto de personal	601	989

*Datos correspondientes a Hoteles de Sociedades incluidas en el EINF.

Portugal

Indefinido

Temporal

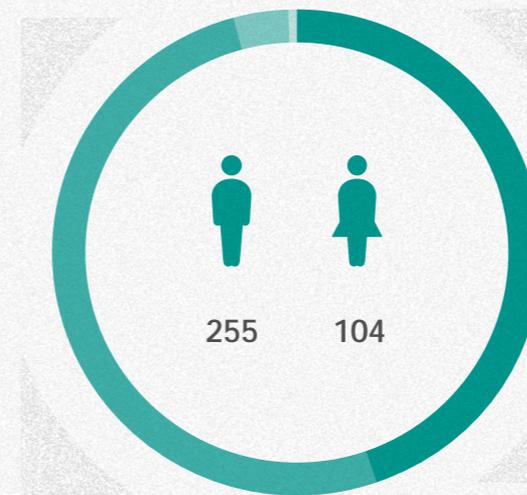
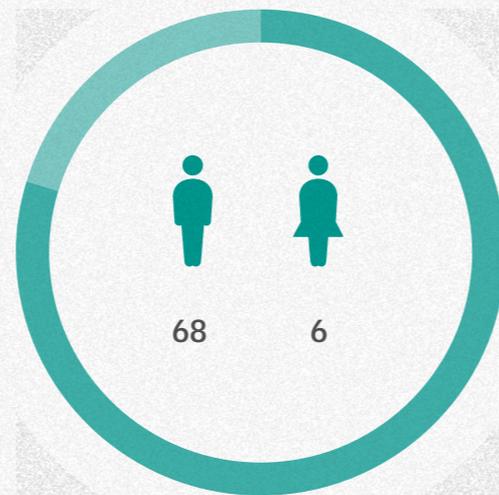
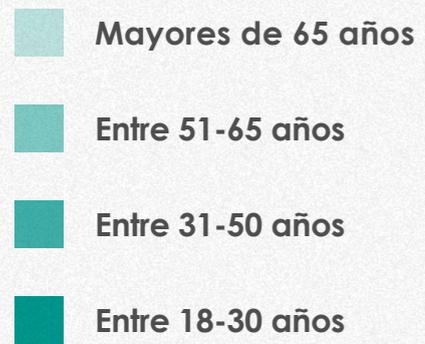


	Indefinido	Temporal
Directivos	13	0
Administrativos y comerciales	3	2
Técnicos y mandos intermedios	3	2
Resto de personal	27	51

Túnez

Indefinido

Temporal



	Indefinido	Temporal
Directivos	15	8
Administrativos y comerciales	31	7
Técnicos y mandos intermedios	12	121
Resto de personal	14	223

REMUNERACIONES POR SEXO, EDAD Y CATEGORÍA PROFESIONAL*

€/ brutos anuales

España

Portugal

Túnez



28.043,12 € 24.554,17 €

11.038,29 € 10.341,78 €

14.057,40 € 10.905,20 €

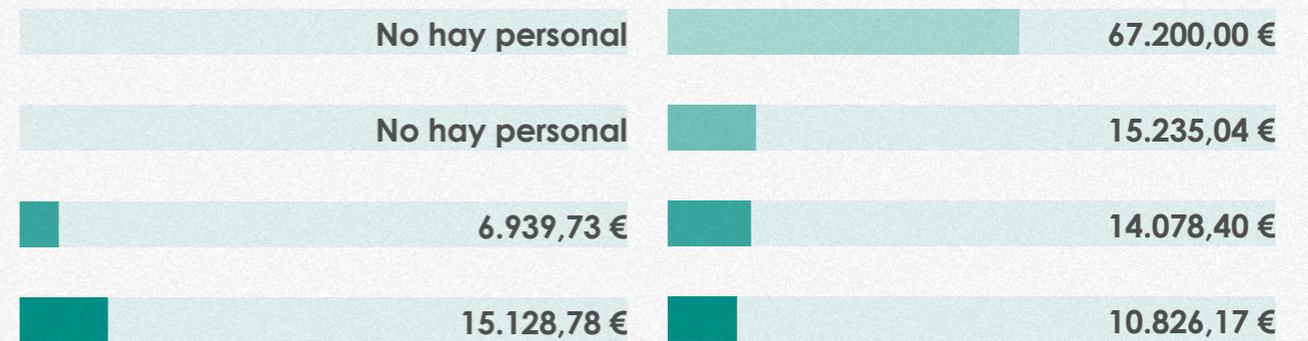
Mayores de 65 años

Entre 51-65 años

Entre 31-50 años

Entre 18-30 años

No se dispone de la información desglosada.



Categoría Profesional	España	Portugal	Túnez
Directivos	107.199,92 €	29.995,09 €	33.911,26 €
Administrativos y comerciales	31.599,64 €	8.458,26 €	14.343,14 €
Técnicos y mandos intermedios	29.064,75 €	16.026,28 €	14.437,00 €
Resto de personal	21.616,38 €	7.235,49 €	10.443,43 €

*Datos correspondientes a Hoteles de Sociedades incluidas en el EINF.

DESPIDOS*

España

Portugal

Túnez

Total despidos en 2018

45

10



22

23



4

6

Mayores de 65 años

0

0

Entre 51-65 años

3

0

Entre 31-50 años

25

5

Entre 18-30 años

17

5

Directivos

0

0

Administrativos y comerciales

9

0

Técnicos y mandos intermedios

2

0

Resto de personal

34

0

En 2018, en Túnez no ha habido ningún despido.

*Datos correspondientes a Hoteles de Sociedades incluidas en el EINF.

ABSENTISMO Y CAUSAS*

Horas de absentismo

202.680

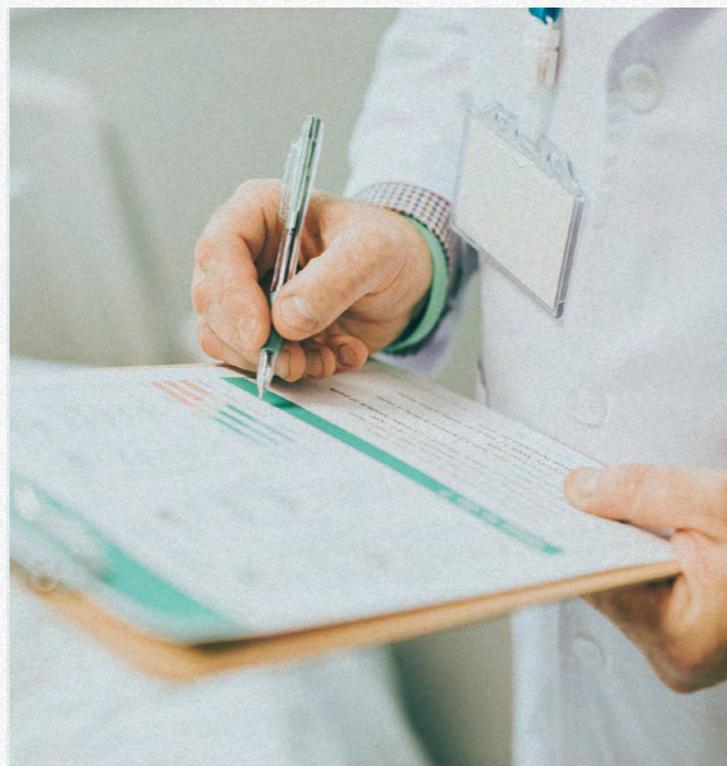
España

32.808

Túnez

5.008

Portugal



Nuestro objetivo pasa por ofrecer a nuestros empleados un entorno de trabajo seguro, atendiendo a las necesidades específicas de nuestros trabajadores y promoviendo políticas de igualdad de género, la atención a la diversidad y la conciliación de la vida laboral y profesional. Entre las causas de absentismo de nuestros trabajadores en el último ejercicio, se encuentran las siguientes:

Enfermedad profesional

Enfermedad común

Accidente de trabajo

Accidente no laboral

Paternidad

Maternidad

Riesgo durante el embarazo

Suspensión de Empleo y Sueldo

Absentismo Injustificado

Huelgas generales

*Datos correspondientes a Hoteles de Sociedades incluidas en el EINF.

PLAN DE IGUALDAD

El principal objetivo del Plan de Igualdad desarrollado por Vincci Hoteles es garantizar la igualdad real y efectiva de todos nuestros trabajadores, independientemente de su género. Las medidas que recoge han sido consensuadas entre la cadena y las diferentes representaciones sindicales, y han sido estructuradas por áreas temáticas de actuación. Entre ellas se encuentran las siguientes:

- » Defensa efectiva de la 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 que, por su valía personal, accedan a puestos de responsabilidad, reduciendo potenciales desequilibrios de origen cultural, social o familiar.
- » Gestión de recursos humanos conforme a la legislación vigente en materia de igualdad de oportunidades.
- » Prevención de la discriminación laboral por razón de sexo y establecimiento de un protocolo de actuación para aquellos casos que se tenga constancia.
- » Firme compromiso de Responsabilidad Social Corporativa con el fin último de mejorar la calidad de vida de todos los trabajadores y sus familias.

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

- 1. Selección, promoción y desarrollo profesional.**
- 2. Formación.**
- 3. Conciliación.**
- 4. Ordenación del tiempo de trabajo.**
- 5. Medidas específicas para prevenir el acoso sexual.**
Existe un protocolo de actuación para la prevención del acoso tanto sexual, moral como por razones de sexo. Cada uno de ellos está definido en el protocolo. Este protocolo define cómo actuar para denunciar, tanto de manera directa como a través de otra persona u entidad (sindicatos). Se entrega en el Welcome Pack y también está disponible en los centros de trabajo para el personal. Desde la cadena se quiere ir más lejos y por ello se ha empezado a dar cursos de formación al respecto. También esta contemplado en el código ético.
- 6. Evaluación y seguimiento de las acciones.**

No existe un seguimiento del Plan, por lo que en 2019 se empezará a realizar el diagnóstico de Vincci Hoteles, Altai y Nexotel, y se intentará incluir Lusovincci y Mediterraneé.

ODS a los que contribuimos:
5 – Igualdad de Género.



CÓDIGO ÉTICO

Todos los procedimientos llevados a cabo por Vincci Hoteles están englobados en el Código Ético de la compañía, dentro de un marco de responsabilidad social coherente y eficaz. Para poder llevar a cabo nuestra actividad y seguir siendo un referente del sector necesitamos contar con profesionales con sólidos valores, que desarrollen su actividad profesional en el marco ético adecuado.

El Código Ético de Vincci Hoteles mantiene la misma filosofía que ha visto nacer y crecer a la compañía y que hoy constituye un elemento inherente a su modelo de actuación y un rasgo diferenciador frente a su competencia. En nuestra organización, el respeto marca nuestro trabajo diario y constituye la base para mantener la intachable reputación que nos caracteriza. En él se hace referencia al buen comportamiento para prevenir la corrupción.

Para la prevención de la corrupción y blanqueo de capitales, Vincci Hoteles cumple con la legislación vigente y audita sus cuentas cada año a través de la empresa Deloitte. Las cuentas son públicas y pueden ser consultadas. A nivel interno, desde el Departamento Financiero de las oficinas centrales se realizan auditorías para comprobar que la gestión de los hoteles se adecúa a la ley vigente.

Por otro lado, a la hora de autorizar distintas gestiones del Departamento de Administración de los hoteles existen procedimientos que los directores, que son quienes autorizan estas gestiones, tienen que seguir. Estos procedimientos han sido elaborados por las oficinas centrales.

Un dato importante es que no hemos tenido denuncias de ninguna Administración Pública. Con todo ello controlamos que todas las cuentas del grupo estén conforme a la ley.

El éxito de nuestro modelo de negocio se apoya en un código de conducta socialmente responsable, tanto interna como externamente. Todos los profesionales de responsabilidad que conforman la cadena, especialmente si tienen personas a su cargo, conocen este Código Ético y se comprometen a dar ejemplo con sus acciones.

El Código Ético de Vincci Hoteles se encuentra en nuestra Intranet y Microsite de Sostenibilidad, a la disposición de aquellos empleados que quieran consultarlo o todas aquellas personas interesadas en conocerlo. Esta intención de actuación no es solo un compromiso de todos los que conformamos la compañía, sino también una garantía de calidad para nuestros clientes, que cuentan con la confianza de ser tratados por profesionales conscientes de su responsabilidad. En este sentido, nuestra actitud de servicio, unida a las relaciones que mantenemos con nuestros proveedores y clientes, nos lleva a conseguir los objetivos propuestos y mantiene la imagen de la compañía a través de nuestros actos.

Vincci Hoteles se sustenta, por tanto, en la conducta íntegra, ética e intachable de cada uno de los profesionales que forman parte de nuestra organización.

ODS a los que contribuimos:

16 – Paz, justicia e instituciones sólidas.



BENEFICIOS PARA NUESTROS EMPLEADOS

Nuestros trabajadores, y sus familiares y amigos, pueden beneficiarse de las condiciones que la cadena pone a su servicio, con interesantes descuentos y una exclusiva política de reservas.

Vincci Family Clásica

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

Vincci Family

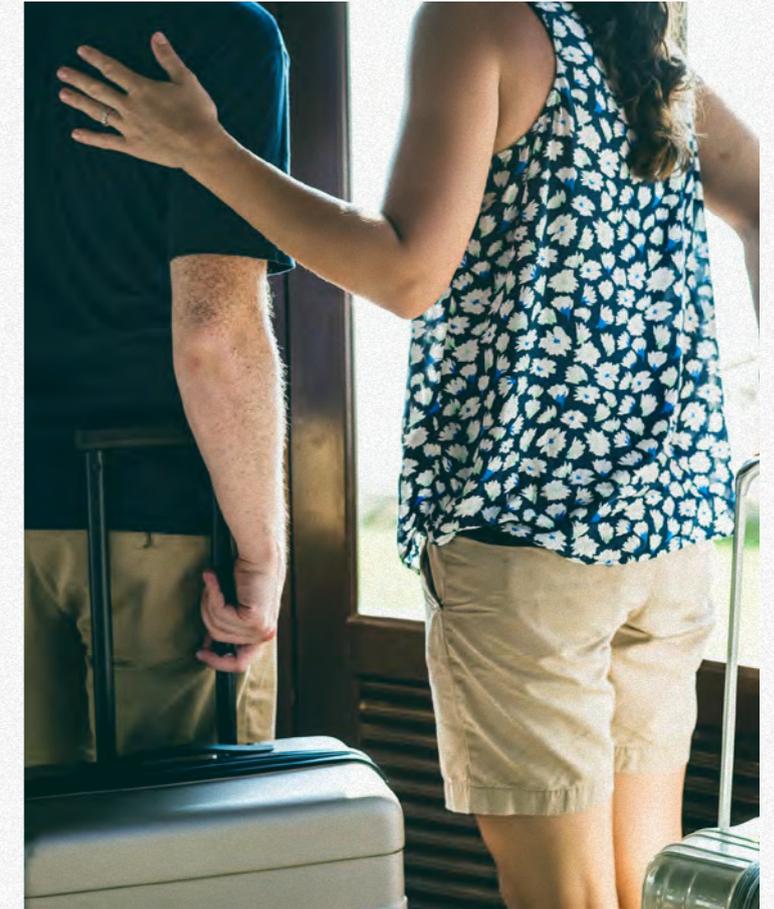
Reservas realizadas automáticamente a través de una aplicación bajo los criterios de transparencia e igualdad, sin que medie ningún criterio subjetivo en la política de precios.

Vincci Family Premium

Descuento especial del 20% sobre cualquier tarifa disponible en nuestra web. Nuestros empleados se pueden beneficiar de una reserva a un precio muy ventajoso, siempre que existan habitaciones disponibles en nuestros establecimientos. La reserva se realizará a través del enlace de reserva creado para este fin y accesible a través de la Intranet corporativa.

Vincci Family Friends

Tarifas especiales para amigos y conocidos del empleado. 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.



Además, nuestros trabajadores también pueden beneficiarse de las ventajosas condiciones relacionadas con finanzas, ocio, tiempo libre y aseguradoras, conseguidas a través de los acuerdos que Vincci Hoteles ha efectuado con diferentes proveedores, como Seguros Asisa y Europcar. Por su parte, Gestival ofrece los mejores precios a nuestros empleados y Nationale Nederlander un servicio de asesoramiento personalizado totalmente gratuito.



WELCOME PACK

Todos los empleados que se incorporan a Vincci Hoteles reciben en su primer día de trabajo nuestro Welcome Pack. De esta manera facilitamos a nuestros empleados un fácil acceso a información estratégica para la compañía y de interés para el empleado, en relación a su nuevo puesto de trabajo y en referencia a su departamento. La documentación facilitada incluye el Código Ético, la Prevención de Riesgos Laborales y la Política de Calidad y Medio Ambiente de la compañía.

Siguiendo nuestra política medioambiental, que incluye la reducción al máximo del consumo de papel, la entrada de la información se realiza a través de un pendrive corporativo.

ODS a los que contribuimos:

4 – Educación de calidad.



INTRANET

Nuestro objetivo es dar una respuesta concreta a cada una de las necesidades de nuestros trabajadores. Por ello, Vincci Hoteles ha creado nuevas secciones que complementan los canales de información habituales y se encargan de mostrar las novedades de la cadena, sumándose a los apartados de consulta personal del Portal del Empleado.

En cuanto a la información que aparece en la Intranet, está clasificada por zona geográfica y departamento, con el fin de lograr una mayor implicación del empleado en los objetivos de la compañía. Los diferentes departamentos actualizan el contenido de forma periódica, lo que permite contar con una plataforma flexible y consigue una rápida puesta al día del empleado interesado, que disfruta de una experiencia de búsqueda intuitiva y eficaz.



PORTAL DEL EMPLEADO

Tanto la Intranet como el Portal del Empleado establecen novedades periódicas que tratan de mejorar la comunicación interna y hacer más dinámica y eficaz la gestión de los recursos humanos y el flujo de información, al tiempo que disminuye la carga administrativa y burocrática de este departamento.

Nuestro objetivo es implementar procedimientos que logren una mejora significativa de los procesos de trabajo y una mayor implicación del trabajador en sus funciones. En este sentido, el sistema de un expediente por empleado consigue mejorar la funcionalidad de la comunicación diaria y la implementación de procedimientos altamente eficaces.

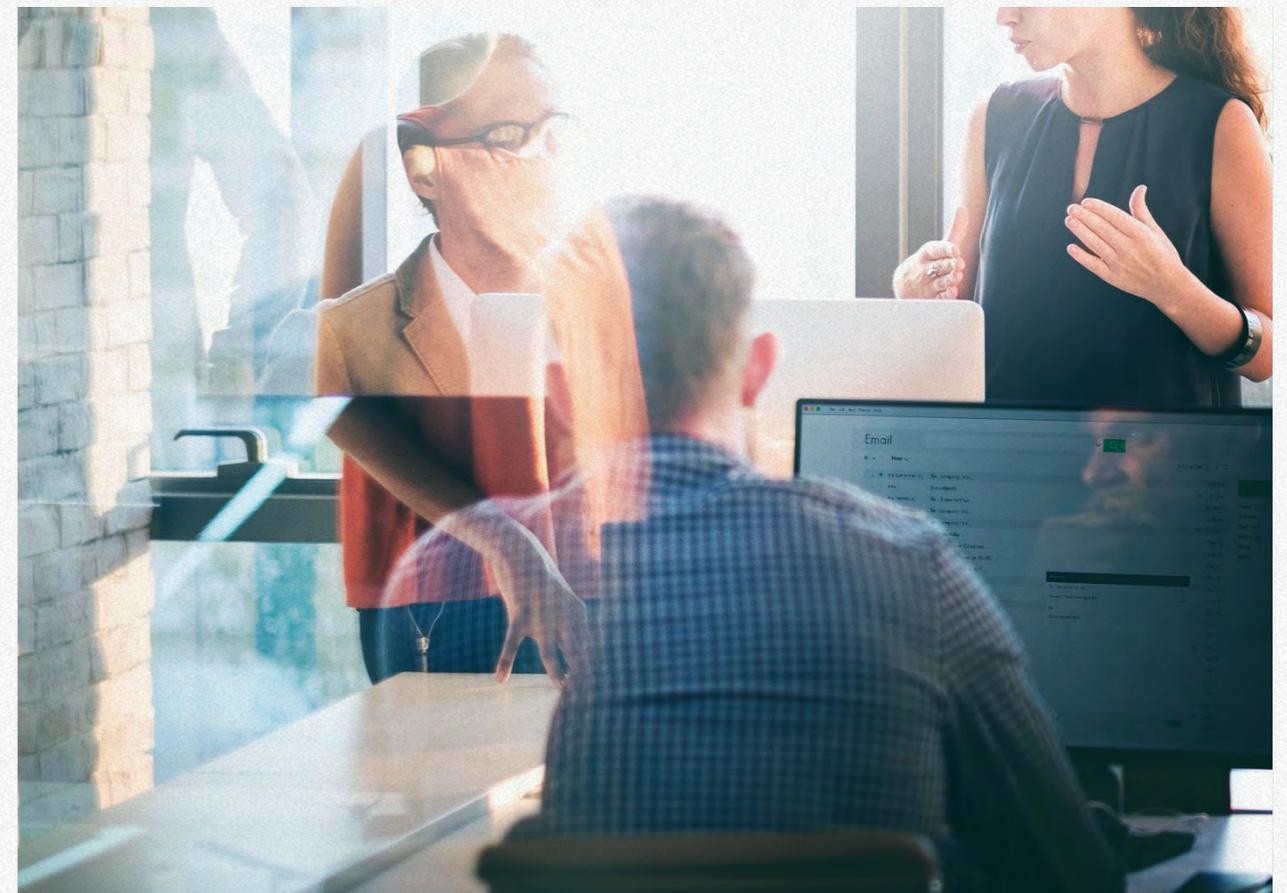
Englobado en nuestra apuesta por la sostenibilidad, el Portal del Empleado permite al trabajador, entre otras acciones, solicitar sus vacaciones, ver la formación que ha realizado y acceder a su nómina, que también es enviada por correo electrónico. Este innovador sistema nos permite cumplir con la política de ahorro de recursos diseñada por la compañía, ya que se traduce en una notable disminución del gasto en papel.

Nuestros trabajadores constituyen el auténtico motor de la cadena y por ello creemos necesario mantener abiertos nuestros canales de comunicación, contribuyendo a un diálogo fluido y bidireccional.

Con este objetivo hemos creado el denominado “Buzón del Empleado”, un punto de escucha que sirve para que nuestros trabajadores puedan transmitirnos discretamente sus sugerencias, quejas y opiniones, y todas aquellas propuestas que estén orientadas a la mejora continuada. Mantenemos una actitud de escucha activa ante las opiniones recibidas y las críticas constructivas de nuestros empleados, utilizándolas para mejorar día tras día en busca de los más altos estándares de excelencia.

ODS a los que contribuimos:

4 – Educación de calidad.



EVALUACIÓN DEL DESEMPEÑO

La evaluación del desempeño de los trabajadores que forman parte de Vincci Hoteles resulta de sumo interés para el desarrollo de una correcta gestión de los Recursos Humanos. Dentro de las acciones que llevamos a cabo tienen especial valor las referidas a los nuevos empleados. Conocer su nivel de adaptación al puesto asignado, a sus compañeros y a sus superiores puede ser clave para conseguir que el profesional se sienta cómodo y que ofrezca la mejor versión de sí mismo en el departamento correspondiente.

Cuando el empleado va a firmar el contrato indefinido, a través del documento Ficha de Valoración del Empleado se indica el grado de cumplimiento de determinados aspectos de su puesto (conocimiento, calidad, cantidad, autonomía y trabajo en equipo, entre otros). En base a esa valoración se toman las decisiones oportunas.

Recursos Humanos es el departamento responsable del análisis de todos los datos clave que afectan al trabajo de los nuevos empleados, desde la identificación de las competencias desarrolladas desde el momento de su incorporación a cualquier otro aspecto relacionado con el ambiente de trabajo, el trato recibido por la organización o las condiciones laborales. Este análisis tiene lugar

desde el más riguroso respeto por la privacidad del empleado, cuyo anonimato en las evaluaciones realizadas está garantizado.

Otro de los parámetros de medición llevado a cabo por el Departamento de Recursos Humanos de Vincci Hoteles respecto a sus empleados es el cálculo de la tasa de rotación. Esta medida de gestión del capital humano permite identificar problemas de insatisfacción laboral entre los empleados y deficiencias en los procesos de selección y contratación. En Vincci Hoteles nos sentimos orgullosos de contar con un índice óptimo de rotación de personal, lo que demuestra que nuestro equipo humano se encuentra cómodo en su puesto de trabajo. Esto se traduce en una mayor productividad y un excelente ambiente de trabajo.

Los resultados de estos análisis resultan clave para las decisiones que toma la cadena. Tener un conocimiento exhaustivo de los equipos y sus actividades permite establecer las medidas necesarias para fomentar el trabajo diario en cada uno de nuestros establecimientos, además de ser necesario para una correcta adaptación y acogida de los profesionales que se incorporan a Vincci Hoteles.

ODS a los que contribuimos:

8 – Trabajo decente y crecimiento económico.



VINCCI GO!

Vincci Go! es un programa de gestión del capital humano que tiene como objetivo potenciar la movilidad interna, que nace como iniciativa voluntaria por parte de aquellos trabajadores con un claro interés por la superación profesional. Entre sus ventajas está evitar posibles encasillamientos y la posibilidad de ofrecer una respuesta eficaz a la motivación de los empleados que desean ocupar posibles vacantes internas.

Este programa persigue que nuestros trabajadores consigan el pleno desarrollo de sus habilidades y sus capacidades personales a través de una amplia oferta de oportunidades en constante evolución. De esta manera se le ofrece al trabajador la posibilidad de crecer en una empresa con excelentes perspectivas de futuro y un crecimiento siempre ascendente.

Más allá de cubrir las vacantes que van surgiendo, Vincci Go! supone una oportunidad para los empleados que buscan una mejora laboral. De esta manera se evita la contratación externa de profesionales y se produce un flujo transversal de conocimientos entre los diferentes departamentos y centros de la cadena, además de ofrecer una respuesta concreta al interés de superación personal y profesional de cada trabajador.

Con esta oportunidad de movilidad interna los profesionales enriquecen su perfil sin necesidad de que el cambio esté sujeto necesariamente a un ascenso o a asumir mayores responsabilidades. Para que el programa se desarrolle según lo previsto es necesario que se apoye en una formación continuada, que resulta clave para que el empleado pueda alcanzar el éxito en vida profesional.

Asimismo, el programa permite que los trabajadores interesados en el cambio encuentren una salida proactiva, dentro de un proceso que tiene su inicio con un primer contacto con el departamento de recursos humanos o una petición a través de la aplicación habilitada para tal fin en la Intranet.

Existen dos tipos de movilidad. La horizontal se da cuando el empleado aplica a una vacante con unas funciones que se corresponden al mismo grupo profesional que el trabajo desempeñado hasta el momento. Otra opción para el trabajador es aspirar a una movilidad vertical ascendente, si desea aplicar a un puesto de categoría superior, o descendente si opta por una categoría inferior. Un ejemplo de movilidad vertical viene reflejado en el 17,39% de subdirectores y directores que comenzaron un programa de prácticas en Vincci Hoteles y hoy ocupan un puesto de responsabilidad. Asimismo, en este ejercicio, Vincci Go! ha hecho públicas 9 ofertas de movilidad para sus trabajadores.

ODS a los que contribuimos:

8 – Trabajo decente y crecimiento económico.



GESTIÓN DE LA FORMACIÓN

Nuestro modelo de gestión busca el desarrollo de cada carrera profesional apoyándose en la formación a lo largo de la vida laboral de nuestros empleados. Recibir la formación adecuada es uno de los pilares básicos que permiten a cada profesional dar lo mejor de sí mismo. La formación por áreas supone poder llegar a un número mayor de empleados, ya que hay técnicas necesarias para el desarrollo de determinados puestos y favorece el crecimiento general del departamento. En base a las necesidades detectadas por los responsables de departamentos o directores de hoteles se envía un email a Recursos Humanos, en concreto al personal encargado de la formación, que es quien lo gestiona.

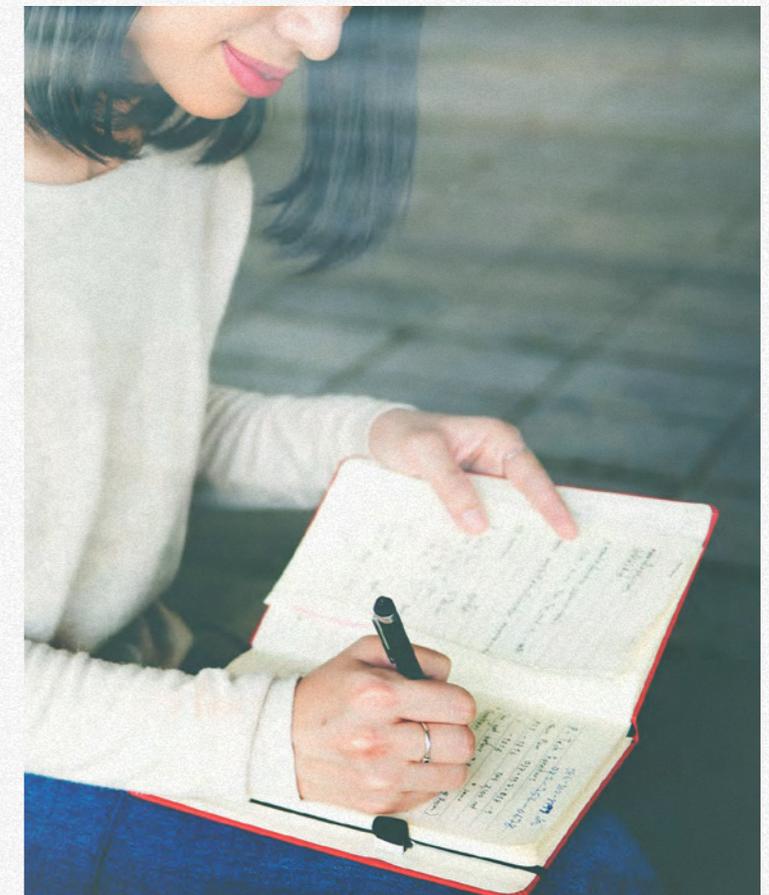
Estamos convencidos que refrescar conocimientos, reciclarse profesionalmente y aprender nuevas habilidades son los pilares fundamentales para conseguir que cada cliente reciba la mejor atención. La formación, tanto interna como externa, resulta un elemento clave para cualquier puesto de trabajo, tanto la específica para un determinado puesto como la transversal, que resulta útil para toda la plantilla de la cadena.

La formación es, pues, el camino más directo y eficaz para mantener los estándares de calidad y los altos niveles de competitividad que caracterizan a nuestra compañía. Una herramienta estratégica que tienen en su mano nuestros empleados para adquirir los conocimientos, las habilidades y la capacitación profesional que les permitirá un correcto desempeño de sus funciones y el perfecto ajuste de su perfil profesional al puesto de trabajo.

Siguiendo estos criterios, nuestros empleados pueden solicitar la formación que precisen o crean conveniente para un mejor desempeño de su actividad. Todas las peticiones recibidas son estudiadas por el departamento de Recursos Humanos, cuya misión es ofrecer la mejor opción al trabajador.

Durante este año, los cursos de carácter externo se han centrado en Gestión de Quejas online, en España, en Portugal, HACCP. En cuanto a la formación interna recibida por nuestros empleados, destacan los cursos de Prevención, así como de Calidad y Medio Ambiente.

La formación es el camino más directo y eficaz para mantener los estándares de calidad y los altos niveles de competitividad que caracterizan a nuestra compañía.



Nuestro portal de formación online

Desde 2013 contamos con una plataforma propia de formación online que resulta de gran utilidad, especialmente para los profesionales que tienen dividida su jornada laboral en turnos. Entre las ventajas de esta herramienta de e-learning está la flexibilidad y autonomía de aprendizaje que ofrece para los usuarios, al tiempo que arroja unos óptimos resultados y es ampliamente valorada por los trabajadores.

Entre sus ventajas se encuentran las siguientes:

- » Flexibilidad a la hora de acceder a los contenidos 24x7x365.
- » Conexión desde cualquier lugar y en cualquier momento.
- » Mejora de la conciliación de la vida personal y profesional.
- » Actualización inmediata y permanente de los contenidos.
- » Formación adaptada a cada alumno y seguimiento personalizado de sus progresos.
- » Posibilidad de reuniones virtuales.
- » Acceso a foros de discusión para intercambiar ideas, conocimientos y prácticas, lo que supone un enriquecimiento entre los centros de la cadena.

Formación*	2013	2014	2015	2016	2017	2018
Horas impartidas	3242	5610	5309	7592	1574	1564
Alumnos	1026	1614	1574	1483	1234	1338
Temática de los cursos	40	86	12	33	29	38

Horas de formación en Portugal por categoría profesional:

Directivos	36
Técnicos y mandos intermedios	35
Administrativo y comercial	25
Resto de personal	151

Horas de formación en Túnez por categoría profesional:

Directivos	36
Técnicos y mandos intermedios	35

*Datos correspondientes a Hoteles de Sociedades incluidas en el EINF.

PROGRAMA DE PRÁCTICAS

Nuestro programa de prácticas constituye para Vincci Hoteles la posibilidad de atraer talento cualificado desde el comienzo de la vida profesional de aquellas personas interesadas en trabajar en nuestra cadena. Con este fin mantenemos activos diferentes convenios de colaboración con escuelas y centros universitarios, facilitando el acceso laboral de los jóvenes recién titulados a través de un interesante programa de formación en prácticas.

En 2018, en España, un total de 138 personas, procedentes de 51 centros, han participado en esta modalidad formativa, realizando sus prácticas en 15 departamentos de la compañía. En Portugal han sido 2 alumnos de prácticas en dos departamentos distintos. El programa de prácticas es, precisamente una de las más ambiciosas apuestas de futuro de Vincci Hoteles y una de las principales fuentes de reclutamiento de personal. En los últimos años, un elevado número de estudiantes han depositado su confianza en nuestra cadena como vehículo de acceso directo al éxito internacional, comprometiéndose a crecer profesionalmente dentro de nuestra organización.

Los jóvenes talentosos y preparados son el futuro de nuestra compañía y el reflejo de los más elevados estándares de calidad que han marcado la filoso-

fía de Vincci Hoteles desde sus comienzos. Quienes se incorporan a nuestra organización a través de un programa de prácticas tienen la oportunidad de participar en los procesos de evaluación y selección que se desarrollan en la compañía una vez completada su formación.

Vincci Hoteles apuesta por los valores internos y por aquellos trabajadores que han comenzado su carrera profesional en nuestra organización, creciendo a la vez que la empresa. Son ellos quienes mejor pueden alinearse con los valores del grupo y quienes muestran la preparación, los conocimientos, la ilusión y el optimismo que resultan necesarios en nuestros equipos humanos.

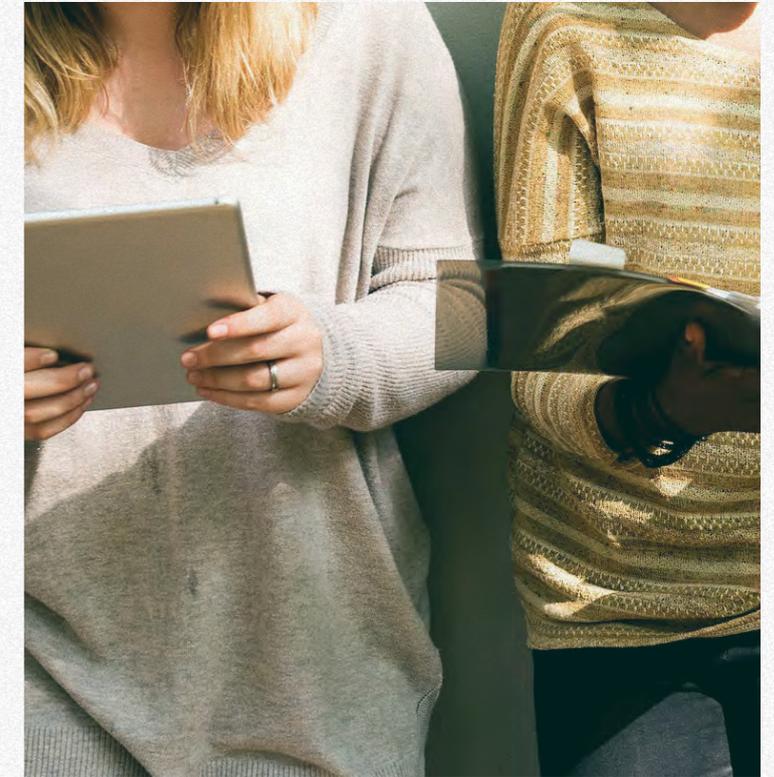
Convenios de colaboración

Entre los convenios que mantenemos con diferentes escuelas y universidades, destacan los establecidos con 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.

ODS a los que contribuimos:

8 – Trabajo decente y crecimiento económico.

17 – Alianzas para lograr los objetivos.



PREVENCIÓN DE RIESGOS LABORALES

Uno de los objetivos prioritarios de Vincci Hoteles es reducir los riesgos laborales al máximo, con el fin de ofrecer un entorno de trabajo seguro. En este sentido, estamos en contacto permanente con aquellos trabajadores que presentan una baja por enfermedad común o accidente, ofreciéndoles adelantar las pruebas médicas pertinentes con el fin de lograr un diagnóstico correcto y temprano de su lesión o enfermedad, y así lograr un menor tiempo de convalecencia.

Política Corporativa en materia de Seguridad y Salud

Los protocolos de actuación de nuestra compañía reflejan el firme compromiso en la mejora continuada de las áreas orientadas a la seguridad y la salud, tanto en la central como en todos y cada uno de los establecimientos de la cadena.

Nuestra política corporativa incluye acotar los roles de cada departamento y trabajador en materias de prevención y su difusión en todos los centros, lo que permite que todos los trabajadores los conozcan y comprendan, y puedan participar activamente en su aplicación y mejora.

El fin último es minimizar cualquier riesgo que pueda afectar directamente a los trabajadores, a las instalaciones o a cualquier elemento asociado a la compañía. Por ello se adoptan las medidas oportunas no solo para el cumplimiento de la normativa vigente, sino también para configurar un sistema de gestión que garantiza la salud y seguridad de sus trabajadores y colaboradores de la forma más eficaz.

Nuestra política de salud y seguridad en el trabajo está basado en un modelo de prevención integrada, que tiene los siguientes objetivos:

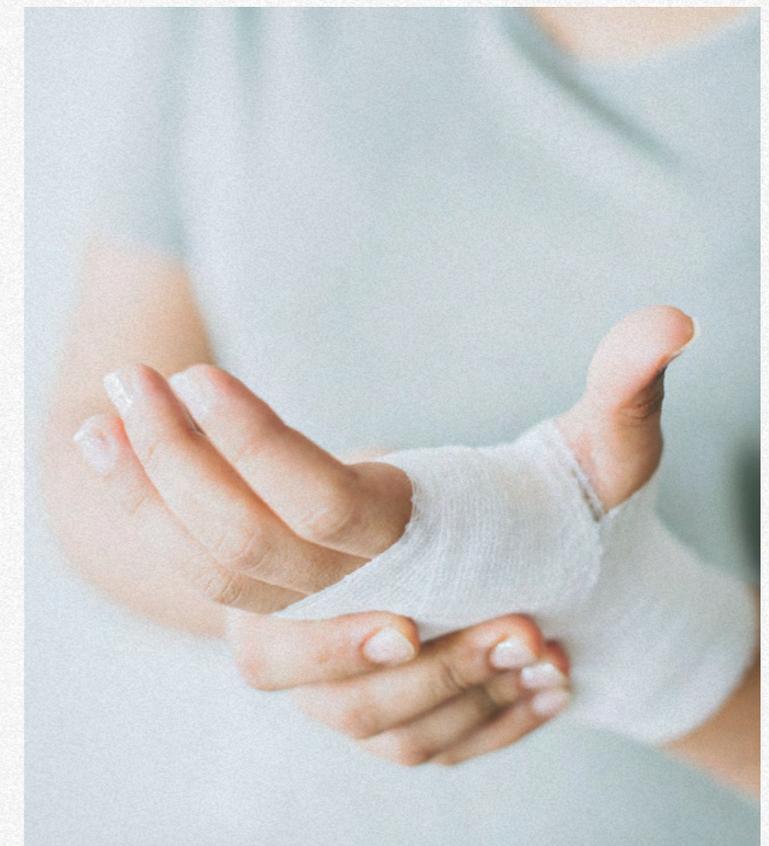
- » Evitar riesgos y analizar exhaustivamente aquellos que no han podido evitarse.
- » Formación continuada en materia de prevención, con un Plan de Capacitación personalizado para cada uno de los trabajadores.
- » Combatir los riesgos en función de su origen.
- » Atención prioritaria a las condiciones 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 como peligroso por un sustituto que entrañe un riesgo menor o nulo.
- » Anteposición de la protección colectiva frente a la individual.

Plan de Prevención de Riesgos Laborales

Nuestro Plan de Prevención de Riesgos Laborales es la base de la acción preventiva de la compañía. Este documento promueve una cultura preventiva a través de una serie de principios y objetivos prioritarios, persiguiendo como fin último la óptima seguridad de la compañía.

ODS a los que contribuimos:

8 – Trabajo decente y crecimiento económico.

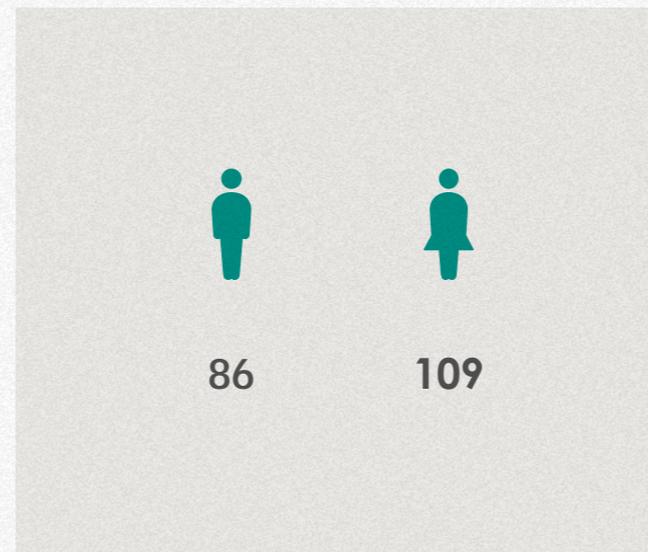


Servicio de Prevención Mancomunado

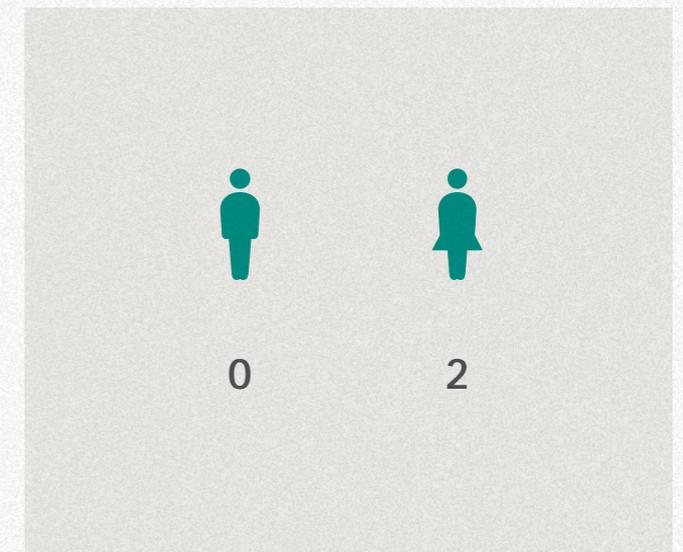
El Servicio de Prevención Mancomunado constituye la modalidad preventiva óptima para Vincci Hoteles, Altai y Nexotel, en función del criterio de los Comités de Seguridad y Salud de la compañía. Para Lusovincci hay contrato con una empresa externa y en Túnez no es obligatorio.



Accidentes laborales



Enfermedades profesionales

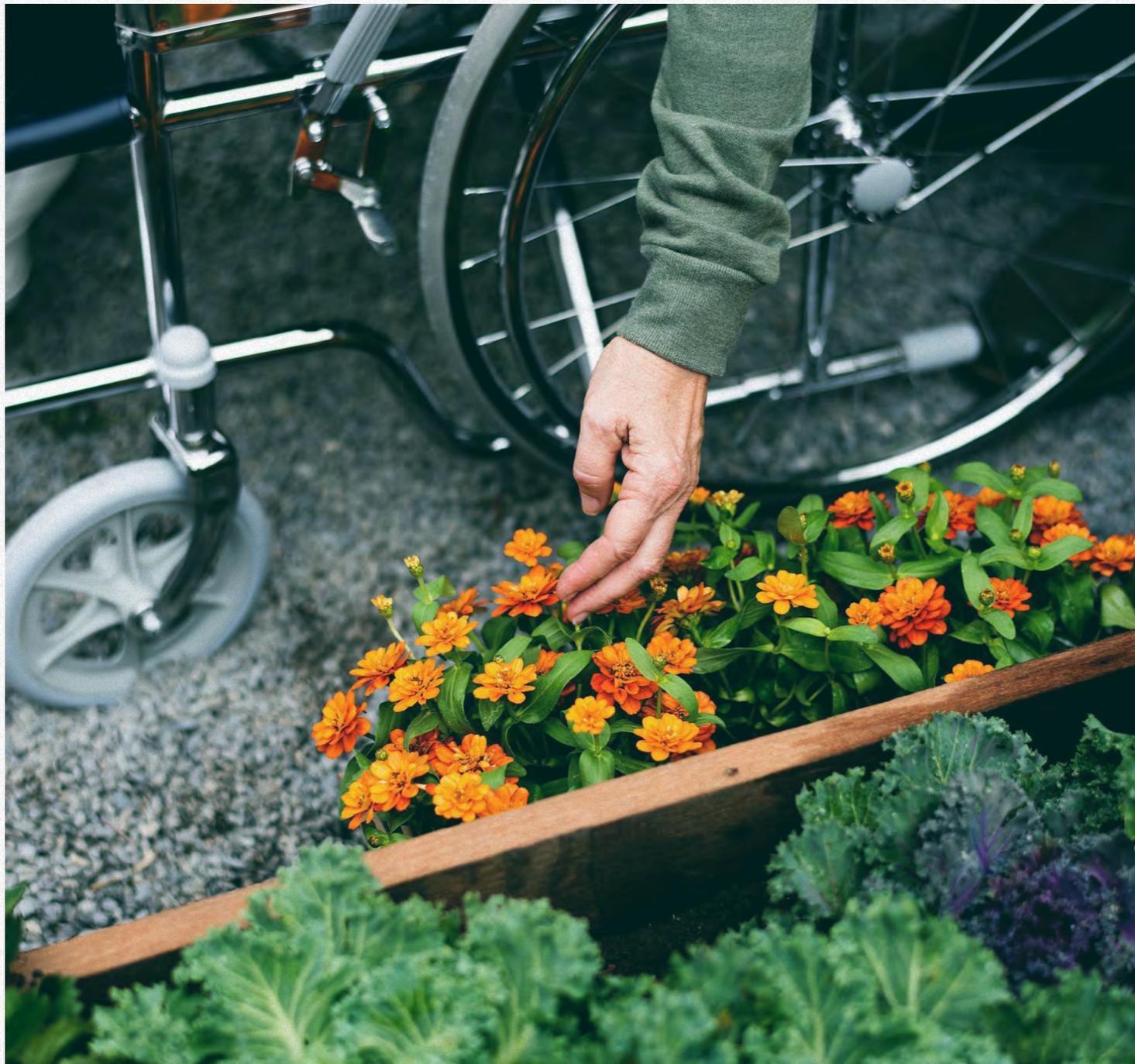


Gravedad: son todos leves.

Índice de incidencia para Vincci Hoteles, Nexotel, Altai es de 77,64.

*Datos correspondientes a Hoteles de Sociedades incluidas en el EINF.

ACCESIBILIDAD UNIVERSAL



Accesibilidad Universal y Diseño para Todos es sinónimo de igualdad de oportunidades. Así lo dicta la Convención sobre los Derechos de las Personas con Discapacidad, de las Naciones Unidas (Nueva York, diciembre de 2006) en su artículo 9, por la que se aborda, como cuestión fundamental de los países, la identificación y la eliminación de los obstáculos y las barreras de acceso que las personas con discapacidad puedan tener para acceder, en igualdad de oportunidades a su entorno físico, transporte, instalaciones, servicios públicos y tecnologías de la información y las comunicaciones. Es por ello que Vincci Hoteles dispone en sus hoteles de habitaciones para lograr esta igualdad, adaptadas para personas con alguna discapacidad. Éste es un requisito establecido por ley que se cumple escrupulosamente en nuestros establecimientos. Las habitaciones cuentan con distintas medidas como puede ser el tamaño de la habitación, baños accesibles, elementos dispuestos a diferentes alturas, etc. Asimismo, los hoteles son accesibles para toda persona que quiera alojarse, comer, acudir a un evento o reunión o simplemente visitar nuestras instalaciones.

Mensaje de César Pérez, Director de Calidad y Medio Ambiente	61
¿Qué es la ISO 14001:2015?	63
¿Por qué ISO 14001:2015?	65
¿Cómo lo llevamos a cabo?	66
¿Quiénes lo hacen posible?	67
¿Cuáles son sus beneficios para nuestra empresa?	69
Otras certificaciones	70
Premios	71

Certificaciones de nuestros hoteles

MENSAJE DE CÉSAR PÉREZ, DIRECTOR DE CALIDAD

“Desde su creación en 2001, Vincci Hoteles se ha marcado una serie de compromisos relacionados con el respeto por el entorno social y medioambiental en un sector que es uno de los principales motores económicos de nuestro país y que está creciendo en los últimos años. Dado este crecimiento, el sector requiere más aún del cuidado y de la sensibilización sobre la consecución de los pasos necesarios hacia un turismo más beneficioso para el medio ambiente y el entorno social y cultural y, en definitiva, para el propio viajero. La cadena hizo desde sus inicios una apuesta por distintas vías de actuación en este sentido, y realiza cada año un balance de los objetivos conseguidos planteando a su vez, nuevos retos para los próximos años. Todo ello, se incluye un año más, en esta Memoria Anual de Sostenibilidad que refleja todos los logros en la materia así como las metas.

Son muchas las medidas puestas en marcha en favor de la sostenibilidad y muchos los objetivos que ya se han alcanzado. Sin embargo, Vincci Hoteles quiere continuar situándose como una de las cadenas hoteleras más concienciadas con su entorno y seguir en la línea de un modelo global de crecimiento sostenible. Con el fin de consolidarse como una empresa de referencia en el sector, y dentro de su apuesta por la sostenibilidad y el compromiso con la satisfacción del cliente, Vincci Hoteles se ha

fijado nuevos retos para 2019 como por ejemplo, la implementación del Software de Gestión Documental para toda la cadena.

Otra de las apuestas de la compañía, irá encaminada en torno a la movilidad sostenible, con el objetivo de potenciar un transporte más eficiente con el medio ambiente entre los clientes de los hoteles urbanos y también en las propias oficinas centrales de la empresa.

Además, se continuará promoviendo la reducción de impacto medioambiental con iniciativas como la introducción de agua filtrada en los hoteles, en sustitución del agua embotellada, que se sumará a otras medidas como la apuesta por la energía 100% verde en la mayor parte de sus establecimientos o la incorporación de instalaciones de eficiencia energética



El sector requiere más aún del cuidado y de la sensibilización sobre la consecución de los pasos necesarios hacia un turismo más beneficioso para el medio ambiente y el entorno social y cultural y, en definitiva, para el propio viajero.

con distintas tecnologías, como la energía fotovoltaica, cogeneración, energía solar térmica o iluminación eficiente.

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.

Además, contribuimos activamente a la puesta en marcha de iniciativas sociales prioritarias sobre grupos desfavorecidos, tendentes a satisfacer sus necesidades vitales. Todo ello ha contribuido a posicionarnos como una empresa comprometida con su entorno y aportar nuestra contribución a un turismo que sea al mismo tiempo sostenible y responsable".



¿QUÉ ES LA ISO 14001:2015?

La norma internacional ISO 14001:2015 de Sistemas de Gestión Ambiental (SGA) establece un sistema de medida para que las organizaciones que lo aplican puedan diseñar y mejorar su política de desempeño ambiental.

Reconocida a nivel internacional, esta norma es de fácil integración con otras normas ISO. Su aplicación por una compañía se traduce en una mayor implicación por parte de los principales grupos de interés e invita a redefinir las necesidades ambientales, así como una correcta identificación de aquellos requisitos primordiales para la estrategia ambiental de la compañía. Asimismo, ISO 14001:2015 supone una mayor implicación de la Alta Dirección en una correcta gestión de los recursos ambientales y una óptima integración de los requisitos del SGA en los procesos de negocio.

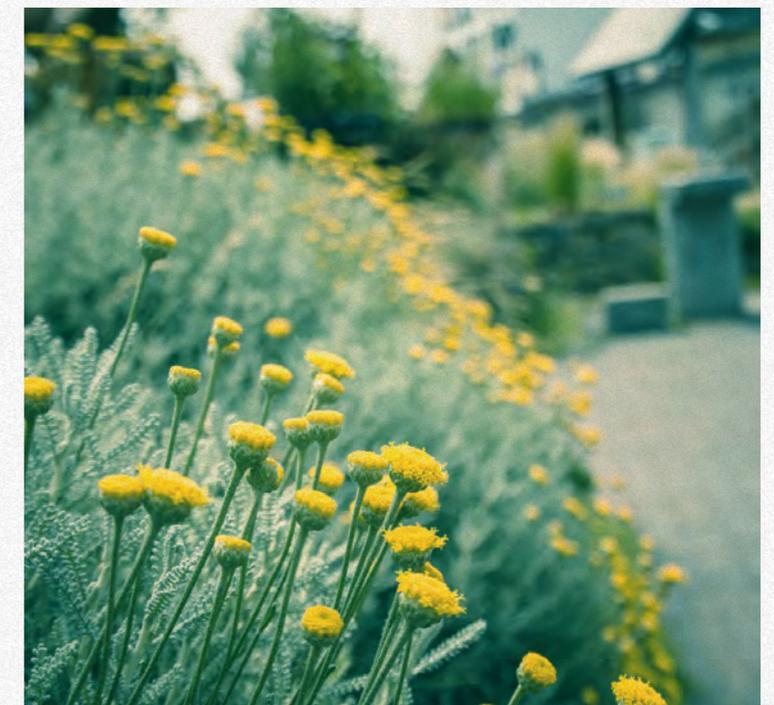
Uno de los objetivos de Vincci Hoteles es tener presentes los riesgos y oportunidades de los retos medioambientales que nos hemos planteado. En nuestro compromiso, contar con el respaldo de la

normativa internacional supone, además de un reconocimiento a nuestra gestión, una inyección de optimismo a la hora de mejorar internamente y determinar claramente aquellos objetivos que forman parte de las políticas de respeto al medio ambiente que marcan el camino de la compañía.

Dentro de Vincci Hoteles (hoteles certificados en la cadena) se han detectado varios riesgos, tanto internos como externos. Estos riesgos salen de los DAFOs realizados por los hoteles (se enumeran los más repetidos) y se describen las acciones de aquellos sobre los que se están trabajando:

- » **Comunicación Ambiental:** se hará una comunicación común diseñada desde las oficinas centrales para los hoteles, también se incrementará la información ambiental en la App. Diseño para la comunicación por parte del departamento de Marketing.
- » **Segregación en habitaciones.**
- » **Facturación electrónica:** fomento por parte de Recepción.
- » **Recursos para acciones ambientales:** Se solicita a las oficinas centrales más presupuesto.
- » **Minibares Etiqueta D.**
- » **Sensores de movimiento.**
- » **Compra de productos de temporada:** Se envía calendario de frutas, verduras y pescados de temporada.
- » **Cambio climático:** Cambio de ventanas en varios hoteles y cambio de equipos por otros más eficientes. Varios hoteles cuentan con presupuesto para el cambio.
- » **Contaminación de los mares.**

Reconocida a nivel internacional, esta norma es de fácil integración con otras normas ISO. Su aplicación por una compañía se traduce en una mayor implicación por parte de los principales grupos de interés e invita a redefinir las necesidades ambientales.



- » Requisitos legales.
- » Coste de productos ecológicos.
- » Fichas policiales.

Las empresas del Grupo dentro del Sistema de Gestión Ambiental son:

- » Vincci Hoteles S.A.
- » Nexotel Gestión S.A.
- » Altai Gestión S.A.
- » Lusovincci Unipessoal LDA

Nuestra compañía es plenamente consciente de los impactos que nuestra actividad genera, por lo que nuestros esfuerzos se orientan a una disminución significativa de los mismos y un control eficaz de los procesos que vienen determinados por nuestra actividad.

Requisitos reforzados por la ISO 14001:2015

- » Liderazgo de la Alta Dirección.
- » Requisitos legales y otros requisitos.
- » Comunicación externa con las partes interesadas identificadas.
- » Mejora continuada, desempeño ambiental e indicadores.
- » Información documentada.

En 2018 no se ha hecho ningún análisis de riesgos de trabajadores, social ni quejas. Únicamente se ha hecho a nivel medioambiental. En 2019 se hará para el resto.



¿POR QUÉ ISO 14001:2015?



Implantar un Sistema de Gestión Ambiental acorde a la norma ISO 14001:2015 nos permite determinar de una forma eficaz los impactos medioambientales generados a raíz de nuestra actividad, con el fin de establecer las medidas preventivas y correctivas oportunas que estén orientadas a la protección medioambiental y la prevención de la contaminación.

El respaldo de la normativa permite a Vincci Hoteles posicionarse como una cadena con un firme compromiso medioambiental y social, lo que constituye un valor añadido y un elemento diferenciador de la cadena, además de una proyección positiva de nuestra imagen de cara a las demandas de la sociedad.

El auténtico éxito del compromiso ambiental asumido por parte de la compañía a todos los niveles, especialmente por parte de la Alta Dirección, es el impacto positivo de nuestra actividad en el entorno que la acoge, respetando siempre las medidas destinadas a la protección del medio ambiente.

¿CÓMO LO LLEVAMOS A CABO?

El objetivo principal de la norma ISO 14001:2015 es concretar, unificar y monitorizar criterios en la gestión medioambiental de la empresa, con el fin de alcanzar un óptimo desarrollo de la actividad relacionada con el medioambiente y los máximos niveles de eficiencia en el comportamiento medioambiental de la compañía.

En este sentido, Vincci Hoteles cuenta con un sistema optimizado que engloba instrucciones, comportamientos y registros claros y eficaces, en una sistemática de trabajo con unos criterios unificados que permiten un mismo comportamiento en todos los establecimientos de la cadena, a pesar de su diferente tipología y su dispersión geográfica.



¿QUIÉNES LO HACEN POSIBLE?

En nuestros hoteles contamos con la figura de un coordinador de calidad y medio ambiente. Como responsables de la coordinación del equipo, entre sus funciones se encuentran las siguientes:

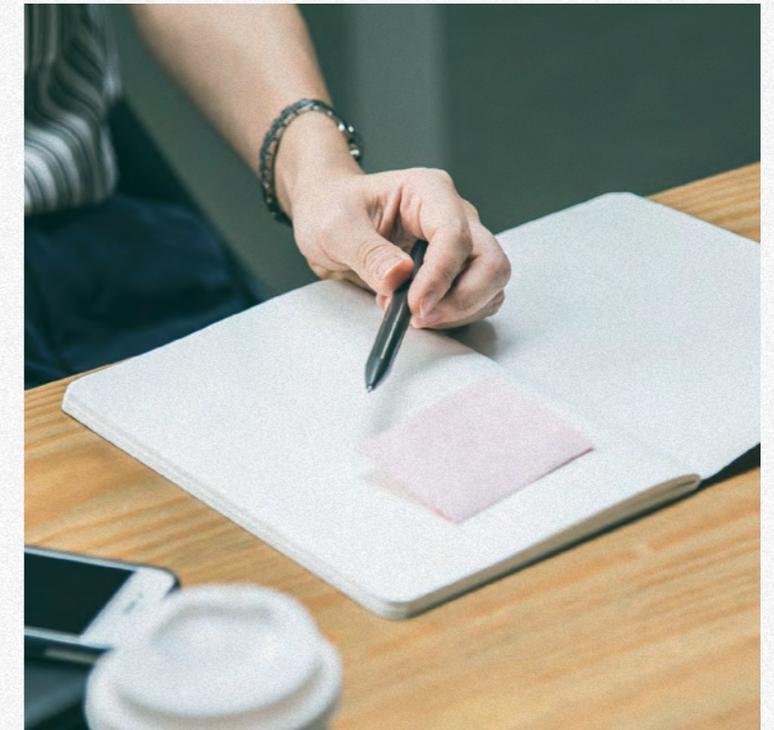
- » Asegurar que los requisitos del SGA se encuentran concretados, implantados y revisados de acuerdo a la norma.
- » Garantizar el cumplimiento de todos los requisitos legales, permisos, autorizaciones y otros aspectos a los que la organización se ha suscrito voluntariamente.
- » Comunicar los pormenores del funcionamiento del SGA a la Alta Dirección con el fin de establecer revisiones y mejoras permanentes.

El SGA no solo compete a quienes se ocupan directamente de los asuntos relacionados con el medio ambiente y la sostenibilidad, sino que es un objetivo común de todo el equipo humano que forma parte de Vincci Hoteles, independientemente del puesto que ocupe. Solo trabajando de forma coordinada bajo un compromiso común podremos seguir avanzando en materia medioambiental y mantenernos como referente entre las empresas del sector.

Para lograr este compromiso general es necesario desarrollar una eficaz labor de comunicación entre los diferentes agentes implicados en la gestión medioambiental, lo que se traduce en un diálogo permanente entre empleados, proveedores y subcontratas. Este esfuerzo colectivo, que engloba a nuestros colaboradores, es el que nos permite seguir avanzando.

La implantación de un Sistema de Gestión Ambiental como el que tiene Vincci Hoteles, que implica a todos los departamentos tanto en la central como en nuestros establecimientos, sería inviable sin el compromiso de todos los profesionales, que asumen una responsabilidad y una motivación comunes.

La implantación del SGA no sería posible sin una clara estructura organizativa y un reparto de las tareas que se traducen en la correcta identificación de necesidades, con el fin de poner una solución para cada problema y establecer las medidas preventivas oportunas.



Sin el esfuerzo de todos y la conciencia de la importancia de cada esfuerzo a nivel individual no sería posible cumplir con los objetivos marcados por la compañía en materia medioambiental.

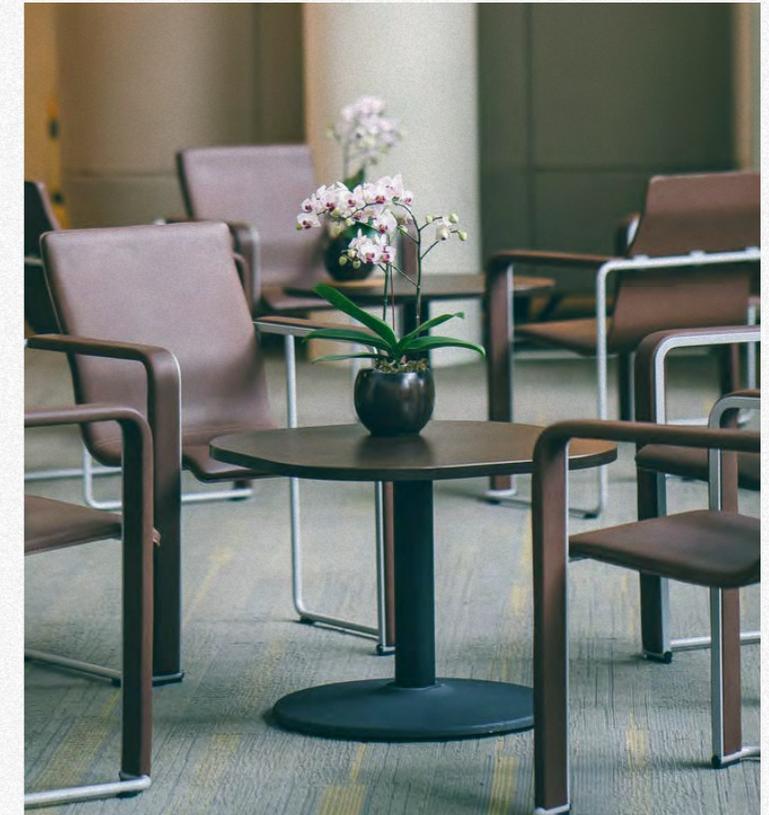
Carla Derqui, Subdirectora del hotel Vincci Marítimo en Barcelona, señala que “tratamos de implicar a todo el equipo, adaptando cada plan de acción a los diferentes departamentos y concienciando a nuestros clientes en el ahorro energético y el lavado de toallas. El compromiso medioambiental de nuestro hotel pasa por el reciclaje de basuras y jabones, reutilización del papel, control acústico, carteles de concienciación, plazas de parking para coches eléctricos, utilización de productos de limpieza biodegradables, concienciación de los proveedores y ahorro energético. Entre nuestros objetivos está incrementar los protocolos de sostenibilidad bajo las premisas de reducción, reutilización y reciclaje. Cada vez los clientes están más concienciados y buscan hoteles respetuosos con el medio ambiente”.

Por su parte, **Eva Luque**, Coordinadora de Calidad y Medio Ambiente en Vincci Costa Golf (Cádiz), apunta que “el hotel cuenta con instalación de energía solar térmica y colabora en recogidas de tapones de plástico y corcho, así como jabones de glicerina. Además, las piscinas cuentan con cloradores salinos, y se utilizan productos de limpieza biodegradables y en formato concentrado para disminuir la cantidad de envases y residuos”. Entre las medidas que propone destaca “hacer conciencia social, voluntariados y limpiezas de playa. Además, entre los objetivos del hotel está lograr que los residuos sean 100% reciclables y reducir el consumo

de agua”. Para Eva, “las medidas medioambientales que se aplican en el establecimiento influyen en una mayor concienciación de lo que hace la cadena respecto al medio ambiente”.

Javier Edodey, Director del hotel Vincci Tenerife Golf, explica que la labor medioambiental del establecimiento se centra en “tratar de mejorar la eficiencia, reduciendo los consumos energéticos y los de agua, y analizando constantemente dónde podemos mejorar. Creemos que puede ser el momento de requerir a nuestros grandes proveedores un mayor alineamiento con nuestra estrategia y un aumento de su compromiso ambiental”. En cuanto a los objetivos en términos de sostenibilidad, Javier señala que “se están impulsando actuaciones sociales que dan otra dimensión a nuestro negocio. Hemos encargado la gestión de los residuos peligrosos a una entidad que persigue fines sociales y tratamos de analizar cómo podemos integrarnos en el entorno social y trabajar con los grupos desfavorecidos. Observamos cada vez una mayor conciencia entre nuestros clientes y esto nos obliga a seguir mejorando”.

Por último, **Roman Kriedemann**, Director de Vincci The Mint, de Madrid, apunta que este hotel “fue el primero de Madrid en obtener la certificación energética triple A, confirmando que siempre hemos sido un hotel respetuoso con el medio ambiente. Sobre todo trabajamos en reciclar cada día más y así intentar dejar la menor huella posible, además de colaborar con diferentes ONGs para aprovechar algunos de los productos que desechamos”.



En cuanto a las próximas aportaciones que se podrían hacer en esta línea, Roman explica que “pienso que nos queda todavía recorrido en la parte de compras, apostando por productos de kilómetro 0 o productos de baño biodegradables, por ejemplo. A día de hoy el cliente está cada vez más concienciado con la protección del medio ambiente y es muy gratificante comprobar los resultados de nuestro esfuerzo”. Respecto a los objetivos, comenta que “queremos llegar a un 60% de residuos reciclados y reducir el consumo de agua sin que afecte a nuestros huéspedes. Pero sobre todo queremos llegar a ser un hotel 100% sostenible. A día de hoy podemos afirmar con orgullo que tenemos una cartera de clientes que nos elige por nuestro compromiso con el medio ambiente”.

¿CUÁLES SON SUS BENEFICIOS PARA NUESTRA EMPRESA?



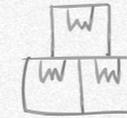
GESTIÓN

- » Integración de la gestión ambiental en la gestión global de la cadena.
- » Apoyo a la participación de todo el equipo humano y aumento de la motivación de los trabajadores, con la creación de un buen ambiente de trabajo.
- » Incremento del conocimiento y el control de los procesos, lo que se traduce en mejoras y mayor eficiencia.
- » Actuación como complemento de otros sistemas de gestión, como los de Calidad, Seguridad y Salud en el trabajo.



LEGAL

- » Reducir los riesgos de incumplimiento de la legislación vigente y, por tanto, minimización de los posibles daños medioambientales.
- » Ayudar al cumplimiento de las obligaciones legales y mantenimiento actualizado de los procesos.
- » Eliminar posibles litigios por competencia desleal.
- » Incremento de la posibilidad de obtener permisos, autorizaciones, y acceso a licitaciones y subvenciones públicas.



OPERATIVA

- » Procesos productivos mejores y más óptimos.
- » Mejor utilización de los recursos y ajuste del consumo de agua, energía y materias primas, reduciendo el consumo injustificado y los residuos.
- » Apuesta por las nuevas tecnologías.
- » Disminución de los costes de generación de los servicios de la compañía.



SECTORIAL

- » Apoyo a la diferenciación de productos a través de premios medioambientales sectoriales, lo que incrementa las barreras de mercado.
- » Adaptación a las demandas de la sociedad y las exigencias tanto de colaboradores como de clientes.
- » Facilidad en la realización de nuevas inversiones y apoyo al desarrollo de productos y tecnologías.
- » Integración de la empresa en el entorno que la acoge e incremento de su credibilidad y reconocimiento social.

OTRAS CERTIFICACIONES

A la certificación ISO 14001:2015 se le unen otras certificaciones relacionadas con la calidad y la sostenibilidad que ostentan diferentes hoteles de la cadena. Entre ellas se encuentran las siguientes:



Certificación de calidad específica del sector turístico reconocida a nivel internacional, que resume el compromiso de la compañía con el medio ambiente. Los hoteles que disponen de la certificación Travellife 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



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

Para conceder esta certificación los establecimientos son sometidos a rigurosas auditorías externas que confirman que el servicio ofrecido es profesional y de calidad, y que cumple con todos los criterios de seguridad para los clientes, garantizando así la mejor experiencia para los mismos. El hotel Vincci Selección La Plantación del Sur, en Tenerife, cuenta con esta certificación.

Certificación QSC

El sello QSC, concedido por la Administración nacional China para el Turismo, es el equivalente a la Q de Calidad Turística en nuestro país. La certificación distingue al establecimiento como proveedor de servicios turísticos según los criterios de excelencia exigidos para el turismo procedente de China. Vincci Selección Posada del Patio obtuvo esta certificación en 2017, convirtiéndose así en el primer hotel en Málaga en conseguirla.



El Sistema Integral de Calidad Turística Española en Destinos (SICTED) está promovido por la Secretaría de Estado de Turismo con el apoyo de la Federación Española de Municipios y Provincias, y certifica la calidad de los destinos turísticos para proporcionar una inmejorable gran experiencia al visitante.

Este sistema de gestión de la calidad tiene como objetivo una mejora continuada con identificación de objetivos comunes por parte de los agentes implicados, con el fin de conseguir un nivel de calidad homogéneo en los servicios y subsanar deficiencias de calidad detectables. Los establecimientos Vincci que disponen de esta certificación son los siguientes:

- » Vincci Selección Posada del Patio
- » Vincci Málaga

ODS a los que contribuimos:

11 – Ciudades y Comunidades Sostenibles.

12 – Producción y Consumo Responsables.

13 – Acción por el Clima.



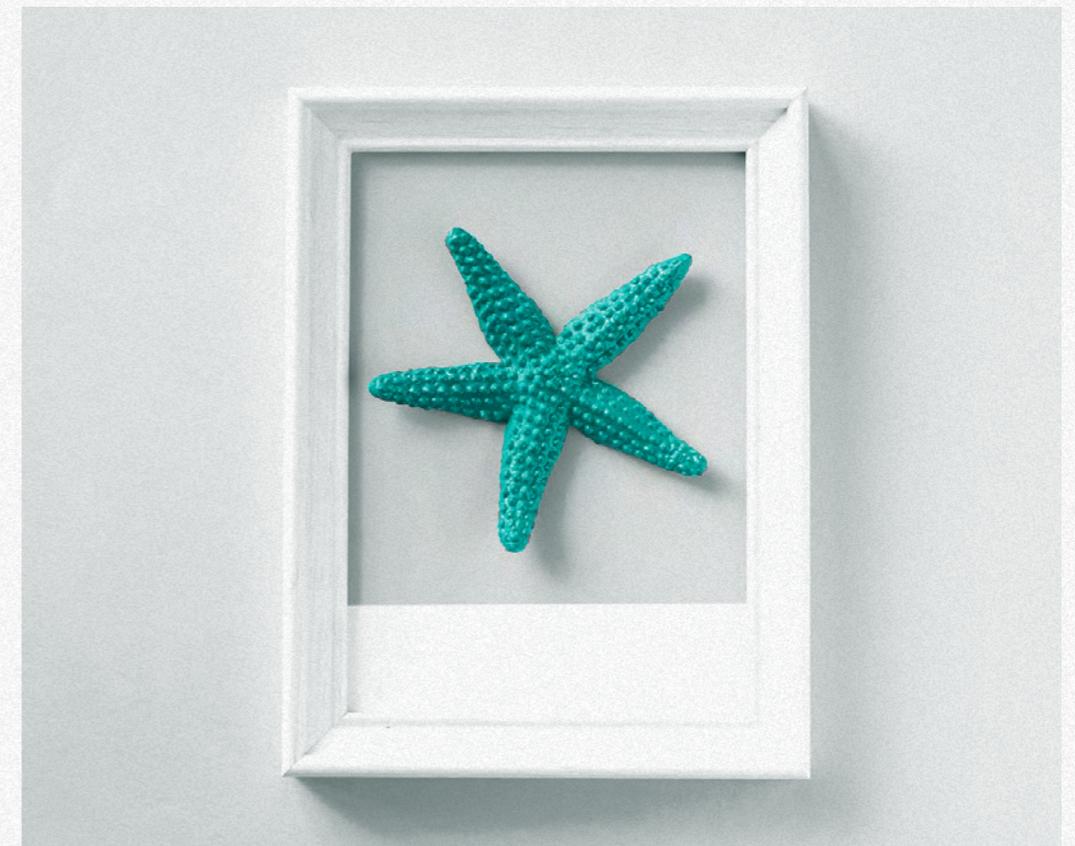
PREMIOS

Entre los reconocimientos se encuentra la **men- ción especial otorgada a Vincci Selección Posada del Patio**, en Málaga, en el concurso Re Think del Grupo Habitat Futura, y el **premio Hotels & Tourism de Caixabank** concedido a Vincci Hoteles por sus acciones en el campo de la Responsabilidad Social Corporativa.

Por su parte, Vincci Selección La Plantación del Sur, en Tenerife, ha sido galardonado con los premios **TUI Holly 2018**, un reconocimiento con el que se distingue a los establecimientos mejor valorados en todo el mundo, y **TUI Top Quality 2018**, que premia la calidad del servicio y el alto nivel de satisfacción de sus clientes.

A lo largo de 2018 Vincci Hoteles ha recibido diversos premios que reconocen su compromiso con la sostenibilidad y el medio ambiente, su clara apuesta por la calidad y la excelencia en el servicio, y su empeño por mantenerse como referente de empresa socialmente responsable, que cuida de sus clientes, trabajadores y grupos de interés con el fin de conseguir una sociedad mejor y más justa para generaciones venideras.

Los premios concedidos a nuestros establecimientos suponen una inyección de optimismo que nos permite afianzar nuestros procedimientos y continuar luchando por superarnos día tras día.



Política de Calidad y Medio Ambiente	73
Calculo de la Huella de Carbono e Hídrica	74
Manual de Buenas Prácticas Ambientales	75
Guía medioambiental para proveedores y subcontratas	77
Aspectos medioambientales	78
Movilidad sostenible	86
Revisión del cumplimiento legal	87
Objetivos ambientales	88
Biodiversidad	89

05

Desempeño ambiental

POLÍTICA DE CALIDAD Y MEDIO AMBIENTE

Nuestra Política de Calidad y Medio Ambiente resulta clave para desarrollar un eficaz Sistema de Gestión Ambiental. Promovida desde la Dirección General y actualizada en 2017, tiene como objetivo trabajar al unísono en la defensa del medio ambiente a través de una serie de medidas que han sido convenientemente difundidas entre el equipo humano y los colaboradores de la cadena.

En Vincci Hoteles estamos comprometidos en la preservación del medio ambiente. Esta Política de Calidad y Medio Ambiente, que se ha convertido en una de las enseñanzas de la compañía, es un compromiso público de la cadena y una aportación a la hora de dejar un planeta sostenible a generaciones venideras.

Además de tratar de cumplir con la legislación vigente, damos un paso más allá y llevamos a la práctica los valores de responsabilidad social que forman parte de la filosofía del grupo y que implican un desarrollo económico, social y medioambiental sostenible. Esto lo podemos ver en los proyectos que llevamos a cabo, como vincular el reciclado de algunos residuos a acciones sociales. El resultado es un Sistema de Gestión Ambiental plenamente consolidado que tiene su reflejo en todas las actividades y departamentos de la cadena.



Nuestros objetivos se pueden resumir en uno: reducir el posible impacto medioambiental de nuestra actividad y la búsqueda del bien común a través de una actitud transparente, ética y responsable, que tiene en cuenta los siguientes términos:

- » Integración de la gestión de la calidad, el medio ambiente y la responsabilidad social corporativa en la estrategia del grupo.
- » Prioridad en el cumplimiento de la normativa vigente, con evaluaciones periódicas que determinen su cumplimiento.
- » Prevención de la contaminación y contribución al ahorro de recursos energéticos, encaminando nuestros pasos hacia una correcta gestión y reducción de residuos, y hacia la protección del entorno cultural y social donde se asientan nuestros establecimientos.
- » Comunicación interna rápida y eficaz.
- » Supervisión continua de los objetivos de nuestros servicios y procesos.

Llevamos a la práctica los valores de responsabilidad social que forman parte de la filosofía del grupo y que implican un desarrollo económico, social y medioambiental sostenible.

El compromiso de Vincci Hoteles en relación a su Política de Calidad y Medio ambiente engloba los siguientes objetivos:

- » Ofrecer un servicio eficaz y personalizado que roce la excelencia y supere las mejores expectativas de nuestros clientes.
- » Formación y motivación diaria de nuestro equipo humano como motor de la compañía.
- » Mantenimiento y revisión periódica de las instalaciones con el fin de detectar riesgos y buscar soluciones incluso antes de que aparezcan los problemas, para conseguir que el cliente observe su estancia como una experiencia única.
- » Apuesta por las nuevas tecnologías para poner en valor nuestros hoteles y lograr la fidelización de nuestros clientes.
- » Colaboración continua enfocada a proteger y mejorar el medio ambiente.
- » Establecimiento de objetivos y metas periódicas con el objetivo de lograr la mejor gestión en todas las actividades relacionadas con calidad y medio ambiente.

CÁLCULO DE HUELLA DE CARBONO E HÍDRICA

La huella de carbono es un indicador ambiental que refleja la suma de todas las emisiones de Gases de Efecto Invernadero (GEI) que han sido causadas, directamente o indirectamente, por una persona, compañía, producto o evento. Se expresa en unidades de dióxido de carbono equivalente (CO₂eq) y es la marca que cada actividad que emite GEI deja en el medio ambiente. Su cálculo no se refiere al CO₂ emitido, sino también a todos los gases de efecto invernadero que son responsables del calentamiento global.

Los informes acerca de las emisiones de carbono por parte de las compañías pertenecientes al sector turístico no han tenido, tradicionalmente, una adecuada coherencia. Por ello, la World Travel & Tourism Council (WTTC) y Tourism Council en asociación con KPMG y más de 20 organizaciones internacionales crearon la iniciativa "The Hotel Carbon Measurement Initiative" (HCMI). Su objetivo es medir y hacer públicas las emisiones de carbono a través una metodología común.

A través de esta herramienta, Vincci Hoteles calcula desde hace tres años la huella de carbono de los hoteles con certificación ambiental que conforman la cadena, con el fin de comprobar el desempeño por localización geográfica.

Los resultados, que hacen mención a los kilogramos de dióxido de carbono emitidos por habitación ocupada, nos permiten fijar objetivos medioambientales realistas.

Durante 2018 se ha procedido a realizar algunas acciones en este ámbito, como el cambio de ventanas para aislar mejor las habitaciones del Hotel Baixa y se dispone de una instrucción para las camareras de pisos de cómo se han de dejar los grifos y cortinas, por ejemplo.

En 2018 no se puso ningún objetivo para la reducción de emisiones desde las oficinas centrales. Lo que sí han hecho algunos hoteles es ponerse objetivos de reducción de gas, propano o electricidad que influyen en la Huella de Carbono. Desde las oficinas centrales se lleva un control de los kilos que se llevan las lavanderías.

Para 2019 se espera compensar un 5% de la huella de carbono de la cadena.

También se ponen carteles para que no se cambien las sábanas, ni las toallas.

En los últimos dos años, además, hemos calculado nuestra huella hídrica, que supone el volumen de agua dulce total utilizado en el desarrollo de nuestra actividad empresarial. A través de la metodología "Hotel Water Measurement Initiative" (HWMI), también desarrollada por la ITP, calculamos la cantidad de agua utilizada por habitación ocupada y espacio de reunión. Esta huella hídrica también se calcula para los hoteles certificados.

Estas dos mediciones, tanto de huella de carbono como huella hídrica, suponen un paso más en nuestra política de gestión medioambiental, que engloba los siguientes procesos:



Cuantificar



Reducir



Compensar



Concienciar

Las empresas del Grupo dentro del Sistema de Gestión Ambiental son:

- » [Vincci Hoteles S.A.](#)
- » [Nexotel Gestión S.A.](#)
- » [Altai Gestión S.A.](#)
- » [Lusovincci Unipessoal LDA](#)

ODS a los que contribuimos:

13 – Acción por el Clima.



MANUAL DE BUENAS PRÁCTICAS AMBIENTALES

Con el fin de orientar a nuestros trabajadores en la consecución de metas sostenibles, Vincci Hoteles pone a su disposición el Manual de Buenas Prácticas Ambientales. Son los propios profesionales los que tienen en su mano la consecución de metas sostenibles y una reducción del impacto ambiental basada en la reorganización de actividades y procesos para tal fin.

Las buenas prácticas recogidas en el manual son, en principio, sencillas de aplicar. Tan solo requieren un cambio de mentalidad y de actitud por parte de los profesionales y una simple reorganización de sus tareas diarias. Como complemento, y con el fin de hacer más efectiva la tarea de concienciación, cada empleado de Vincci Hoteles recibe mensualmente las Green News, donde se exponen las líneas de actuación medioambiental acordes con los compromisos de la cadena.

Por su parte, el Manual de Buenas Prácticas de Vincci Hoteles se estructura por departamentos e incluye consejos prácticos a aplicar en su actividad diaria. Con una baja inversión, se pueden conseguir los siguientes objetivos:

» Reducción del consumo de agua y energía.

Estas reducciones están contempladas en varios hoteles, ya que son aspectos ambientales que han salido como "significativos" en nuestro Sistema de Gestión Ambiental. Algunas de las medidas que se han llevado a cabo son: cambio a led de la iluminación del hotel, cambios de ventanas por otras que mejoran el aislamiento, instalación de VRV con recuperadores de energía, revisiones de los reductores de caudal de los grifos, formación a las camareras de pisos para un uso más eficiente del agua en la limpieza, etc. Algunos hoteles cuentan con placas solares térmicas para el ACS y/o climatización. Estas son revisadas según el RITE vigente. Otro de un equipo de microgeneración, y se utilizan bombas de calor para el ACS y la climatización de piscinas.

» Menos generación de residuos. Este objetivo lo

conseguimos con la compra de productos a granel y no monodosis, aprovechamiento de alimentos que no van a poder ser consumidos al día siguiente para elaboración de otros productos (por ejemplo la fruta, que se reutiliza para hacer batidos para el buffet de desayuno y la bollería, que se reutiliza para hacer puddings), elaboración de productos en el hotel para evitar la compra de productos empaquetados (por ejemplo bizcochos, tartas, mermeladas, etc.), y máquina de hidrólisis

de agua y sal que evita que compremos productos químicos y generemos más envases. Se dispone de varias piscinas saladas, lo que se traduce en la no compra de cloro, evitando generación de envases.

» Incremento del reciclaje de residuos. Se logra aumentando los puntos de reciclaje para el cliente. Además, los carros de las camareras de pisos disponen de bolsas para segregar los residuos que el cliente deje fuera de la papelera de la habitación, segregando mejor el residuo orgánico para que no vaya al indiferenciado. Mediante el estudio del Ciclo de Vida de los productos conocemos el destino de los mismos, pudiendo garantizar su correcto destino y su reciclaje, reutilización, valorización o eliminación (este último es minoritario en los residuos que generamos). Desde las oficinas centrales también se puso un objetivo a los hoteles para que aumentaran su porcentaje de productos reciclados respecto al total de residuos que generan. Se hacen visitas a las plantas de gestión de residuos para concienciar a los empleados.

- » Menores emisiones atmosféricas, vertidos y contaminación. Existen procedimientos en algunos hoteles que realizan el cambio de sábanas cada 3 días, se evitan cambios de toallas si el cliente las deja colgadas, contrato de energía verde para el 75% de los hoteles y se realizan analíticas para conocer lo que vertemos a la red de alcantarillado.
- » Afianzamiento de la estrategia empresarial, introduciendo la protección medioambiental como mejora continuada.
- » Prevención y control de los aspectos medioambientales en todos los procesos de su aplicación.
- » Anticipación a las demandas del mercado.
- » Formación medioambiental de los empleados.
- » Difusión de objetivos a clientes y proveedores.



ODS a los que contribuimos:

13 – Acción por el clima.

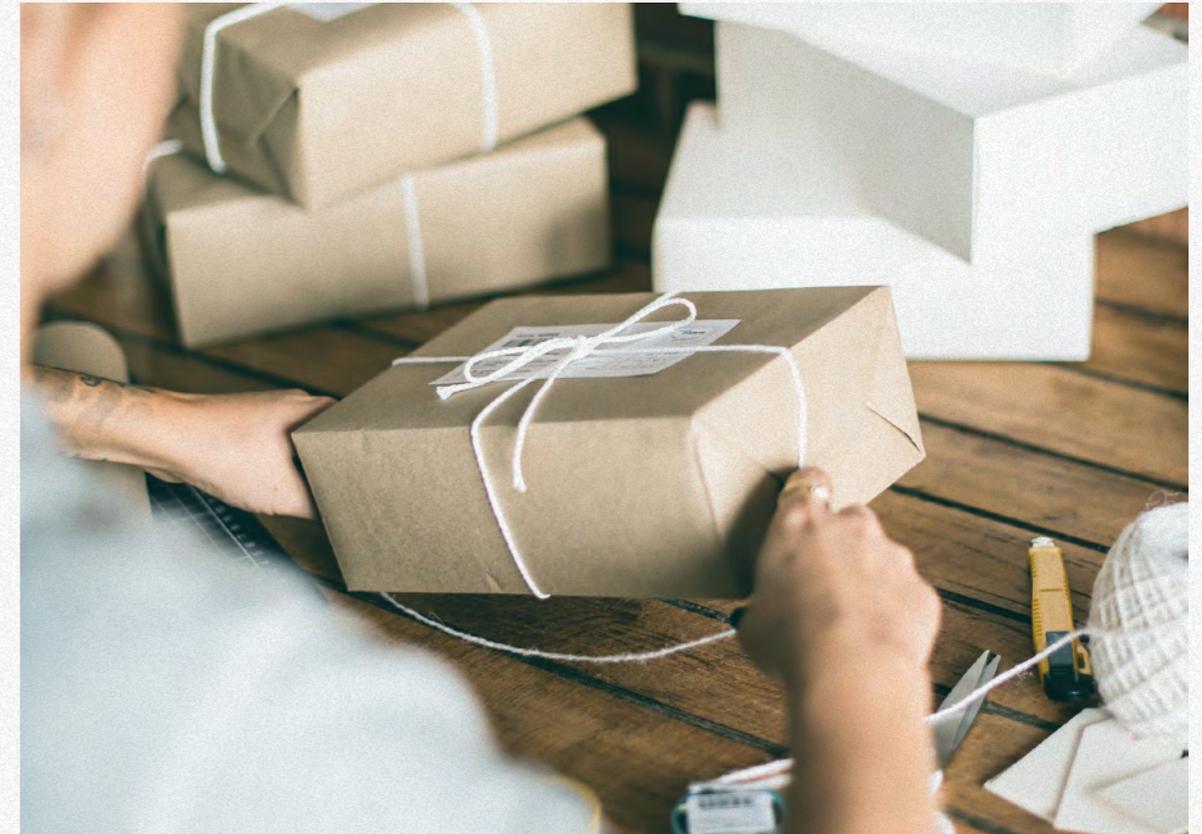


GUÍA AMBIENTAL PARA PROVEEDORES Y SUBCONTRATAS

Nuestros colaboradores juegan un papel fundamental en la protección del medio ambiente. Por ello, desde Vincci Hoteles hemos elaborado la Guía Medioambiental para Proveedores y Subcontratistas, especialmente dirigida a aquellos cuyos productos o servicios puedan tener una incidencia significativa en el medio ambiente, entre ellos los siguientes:

- » **Suministradores de productos químicos y sustancias peligrosas.**
- » **Empresas y servicios de transporte.**
- » **Servicios de limpieza y aplicadores de productos químicos.**
- » **Gestores de residuos.**
- » **Subcontratas de obra y/o empresas de mantenimiento industrial.**

Esta Guía Medioambiental para Proveedores y Subcontratistas es una herramienta para hacer público nuestro compromiso con la protección del medio ambiente y estudiar aquellos aspectos que por parte de la actividad de proveedores y subcontratas pueden llegar a afectar a la sostenibilidad del planeta. Con la firma de este documento, el proveedor o subcontratista se compromete a cumplir lo especificado en la legislación vigente y aquellas premisas recogidas en la guía, lo que supone un aval de garantía para nuestros clientes y la sociedad en general. Comprobamos el cumplimiento, ya que nos envían sus certificados y se almacenan.



ODS a los que contribuimos:
13 – Acción por el clima.



ASPECTOS AMBIENTALES

Siguiendo el procedimiento de cadena, los indicadores se calculan partiendo de protocolos específicos de cálculo. De esta manera se consigue la aplicación de criterios homogéneos, que van modificándose año tras año para adaptarse a la realidad de un entorno en continua evolución, en los aspectos tanto directos como indirectos de los campos establecidos como prioritarios:

Aspectos directos

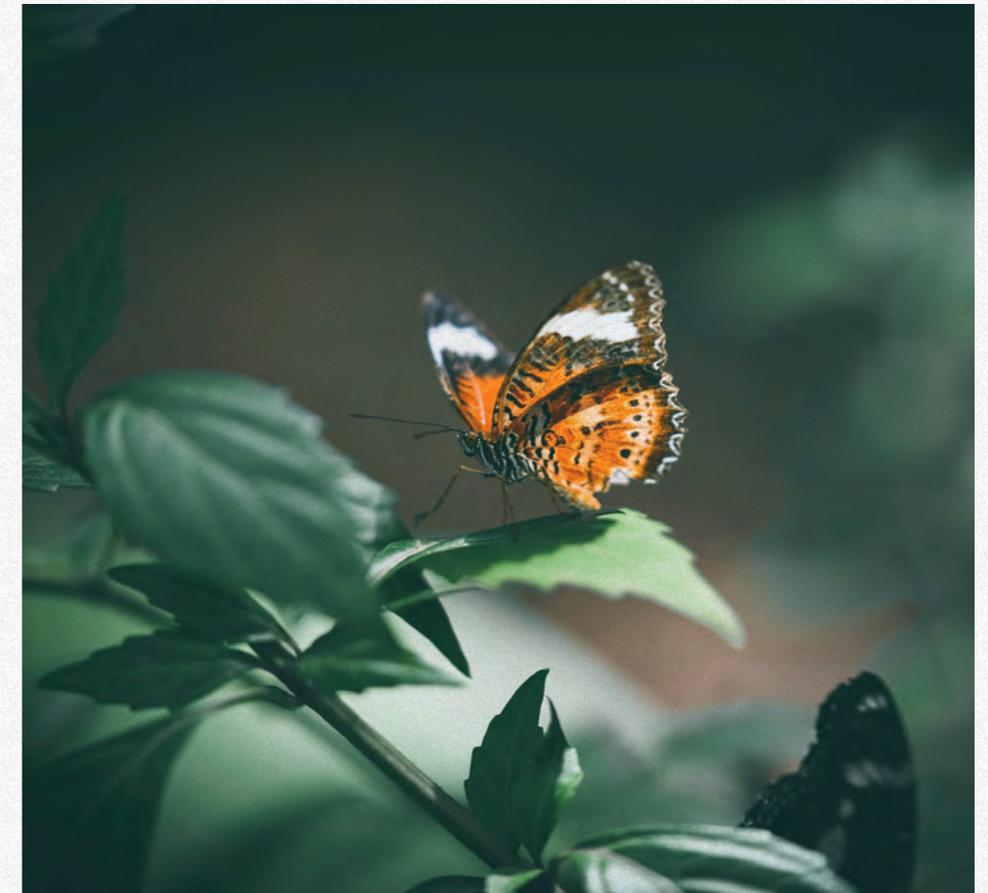
- » Consumo de recursos: energía, agua y materias primas.
- » Consumo de productos químicos.
- » Emisiones de gases y olores.
- » Vertidos de aguas residuales.
- » Generación de residuos, peligrosos y no peligrosos.
- » Contaminación acústica.

Aspectos indirectos

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

Bajo los criterios de control, concienciación y minimización, el departamento de Calidad y Medio Ambiente trabaja con la Dirección de los Hoteles con el fin de analizar las actividades que tienen lugar en cada uno de sus establecimientos y evaluar un posible impacto medioambiental. El estudio engloba acciones directas o indirectas, habituales y puntuales, así como situaciones potenciales de emergencia o emergencias.

Tras la identificación y evaluación de estos parámetros medioambientales, el análisis se orienta a establecer métodos de actuación tanto para aquellos procesos que tienen un bajo impacto ambiental como para los que tienen un alto impacto en el medio ambiente.



Fichas de emergencia

Todos nuestros establecimientos tienen establecidos protocolos ante diferentes accidentes y situaciones de emergencia, con el fin de identificarlas rápidamente y dar una respuesta altamente eficaz.

Los protocolos detallados por las fichas de emergencia elaboradas por Vincci Hoteles se refieren a los siguientes escenarios:

- **Incendios**
- **Explosiones de gas**
- **Inundaciones**
- **Vertidos de productos químicos**
- **Legionella**
- **Vertidos de combustible**

En el año 2018, Vincci Hoteles no ha atravesado ninguna situación de emergencia ambiental.



Aceite vegetal

Para reciclar nuestro aceite alimentario contamos con un gestor autorizado que se encarga de transformarlo en biodiesel, consiguiendo así una materia prima alternativa a los combustibles fósiles.

La normativa en materia de Sanidad es la encargada de marcar los protocolos del cambio de aceite, lo que se traduce en una reducción de los vertidos contaminantes, una disminución de los atascos en cañerías y la propagación de plagas, y un mayor control de los olores asociados a su descomposición. Este procedimiento facilita también el trabajo de las depuradoras de las aguas residuales.

Para llevar a cabo estos procedimientos en la cocina contamos con la implicación del equipo humano que realiza allí sus funciones, quienes han recibido una adecuada formación y han participado en campañas de sensibilización medioambiental, haciendo suyos los objetivos medioambientales de la compañía.

Para establecer cifras fiables que reflejen nuestro compromiso en la labor del reciclaje del aceite comestible establecemos los kilogramos de aceite reciclado y el porcentaje respecto al aceite comprado. Cabe destacar que en 2018 hemos reciclado un 47%.

Estos son los resultados globales del 2018*:

19.287

**kg de aceite
reciclado**

47%

**Respecto aceite
comprado**

*Hoteles certificados



Emisiones

En Vincci Hoteles llevamos a cabo un mantenimiento de las instalaciones de climatización en nuestros establecimientos. Esta política de prevención se une a las analíticas oficiales periódicas efectuadas en los focos contaminantes.

Somos conscientes de que una caldera mal ajustada puede aumentar el consumo. Es por ello que volcamos nuestros esfuerzos en llevar a cabo una labor de mantenimiento de las mismas, dentro de una política de gestión de las emisiones contaminantes que constituye una prioridad para la cadena.

Asimismo, en un ejercicio de responsabilidad social, revisamos periódicamente nuestros equipos de aire acondicionado y refrigeración, las neveras y las cámaras frigoríficas, con el objetivo de evitar el vertido a la atmósfera de los gases CFC o gases de refrigeración, que tienen como consecuencia directa la destrucción de la capa de ozono.

Huella de Carbono para los hoteles:

12,99
kg/hab ocupada
(Hoteles certificados)

(Hay que tener en cuenta que el dato no es definitivo porque tenemos que esperar hasta que la Comisión Nacional del Mercado y Competencia (CNMC) haga públicos los datos de energía verde suministrada a los hoteles, en años anteriores era el 100%)

Huella Hídrica para los hoteles:

0,248
m³/pax
(Hoteles certificados)



Ruido

La contaminación acústica disminuye nuestra calidad de vida y merma nuestra salud. Por este motivo muchos de nuestros establecimientos disponen de informes de ruido, estos informes incluyen las comprobaciones pertinentes en nuestras instalaciones, que incluyen un correcto funcionamiento de las máquinas y los equipos que producen vibraciones.



Vertidos

Un hotel presenta problemas de vertidos similares a los de una vivienda, pero a gran escala. Para gestionarlos y estar acordes a la normativa vigente, Vincci Hoteles establece sistemas de control de vertido y planes de mantenimiento que contribuyen a minimizar el impacto medioambiental que esta tarea supone.

16 hoteles del grupo cuentan con decantadores/separadores de grasa, unos recipientes estancos que reciben las aguas grises y separan los elementos por decantación, eliminando por separado los sólidos más pesados, las grasas y los detergentes. De esta manera se evita que lleguen a la red pública de alcantarillado.

Nuestro compromiso es seguir investigando, estando al tanto de las últimas técnicas del mercado que nos ayuden a una correcta gestión de nuestros vertidos en nuestros establecimientos.



Papel

Dentro de nuestro compromiso medioambiental, la disminución de la compra y el consumo de papel constituyen un objetivo prioritario. La implementación de medidas que sustituyen el uso de papel por comunicación virtual con nuestros trabajadores, proveedores y clientes ha permitido que podamos reducir la compra de papel para facturas, cartas y notificaciones, evitando así el impacto medioambiental que esta actividad supone. En este sentido, el consumo de folios por habitación en 2018 fue de 4,76 folio/hab.

Para la gestión de todo lo relacionado con las nóminas contamos con un portal de empleado en la Intranet donde se puede consultar y descargar las nóminas. A través de nuestro Portal del Empleado, todos nuestros trabajadores pueden acceder de manera directa, y de una forma intuitiva, a la información que necesitan acerca de sus nóminas. Esta medida, desarrollada tanto en la central como en los diferentes establecimientos, ha supuesto un considerable ahorro en papel.

Otra iniciativa dirigida al ahorro de papel es la utilización de factura electrónica. La digitalización de la información se lleva a cabo

con la implementación del software de gestión PMS, que además de incidir en una mejora del medio ambiente permite una conexión más directa, ágil y eficaz con nuestros proveedores y clientes. La implementación de nuevas tecnologías también marca la diferencia en los procesos de compras, administración y facturación, facilitando aspectos como estadísticas, sistemas de conciliación de facturas, gestión de existencias o soporte integrado de múltiples de tipos de transacción.

Desde el año 2011 el esfuerzo de Vincci Hoteles en la disminución del consumo de papel y una optimización de los procesos ha dado resultados positivos, simplificando tareas y estableciendo mejores oportunidades de control interno, al tiempo que se ha producido una reducción significativa de costes y se ha ganado espacio físico al utilizarse menos papel.

70.673

**nº de facturas
electrónicas en 2018**

+13,21% que el año anterior



Residuos peligrosos y no peligrosos

Las políticas de la UE, en consonancia con el Parlamento Europeo, se dirigen hacia un aumento gradual del reciclaje obligatorio de los residuos urbanos. El objetivo, que podría ser revisado si fuera necesario, es llegar al reciclaje de un 55% de los residuos en 2025, a un 60% en 2030 y a un 65% en 2035, además de una disminución del 10% de residuos en los vertederos.

Convencidos de la necesidad de seguir esta línea de actuación que tiene como base la responsabilidad de la gestión de los residuos, Vincci Hoteles mantiene acuerdos con Ecoembes y hace uso de los servicios municipales y del ejercicio de la iniciativa privada, con empresas autorizadas que han pasado un riguroso proceso de selección. Asimismo, el consumo de amenities, que también presenta un impacto directo en el medio ambiente tanto en la utilización de productos químicos como en la generación de residuos, también forma parte de nuestra política de gestión de residuos.

Nuestro objetivo es lograr una política óptima de reciclaje que tenga como base una correcta segregación de los residuos. Por ello, todos nuestros empleados han participado en campañas de concienciación y han sido informados de las buenas prácticas que quiere mantener la empresa en este sentido. Como recordatorio permanente, los cuartos de residuos cuentan con carteles con la información clave.

El éxito de la gestión de residuos no peligrosos en Vincci Hoteles depende de la aptitud y actitud de nuestros empleados, cuyo esfuerzo e implicación ha permitido obtener resultados en los últimos años.

*Hoteles certificados (los datos de los residuos urbanos (papel y cartón, envases, vidrio, orgánico e indiferenciado) son estimativos excepto en los hoteles de Madrid, ya que los Ayuntamientos no nos proporcionan los datos exactos de los residuos).

**En 2018 el orgánico es orgánico puro no mezcla de residuos que ponemos en indiferenciado.

2018*	kg	kg/cliente
Papel y cartón	204.169,05	0,13
Orgánico**	75.691,77	0,05
Vidrio	247.092,48	0,16
Envases	223.539,89	0,14
Indiferenciado	1.093.364,10	0,71
Decantador de grasas	19.287	0,01
RAEES	2.763,80	0,00
Toners	630,50	0,00
Pilas alcalinas	303,92	0,00
Poda	114.010	0,03
Fluorescentes, bajo consumo y led (LER 20 01 21)*	337,70	0,00
Envases contaminados (15 01 10)*	606	0,00
Aerosoles (LER 16 05 04)*	31	0,00
Tropos y absorbentes (LER 15 02 02)*	27,00	0,00



Consumo de recursos

El consumo optimizado de recursos es una de las prioridades de los diferentes departamentos de Vincci Hoteles. A través de manuales y cartelería de buenas prácticas, y campañas de comunicación interna mantenemos informados a nuestros equipos, al tiempo que revisamos procedimientos de forma continuada atendiendo al calendario marcado en nuestro Plan de Mantenimiento. Esta programación incluye las labores diarias, semanales y mensuales que, referentes a estos procesos, tienen lugar en nuestras instalaciones.

El consumo optimizado y responsable de recursos resulta necesario no solo por el ahorro que supone para la cadena, sino también por las positivas consecuencias medioambientales que lleva intrínseca esta política. El Departamento de Obras y Mantenimiento se encarga de analizar las necesidades de cada hotel con el fin de ofrecerle soluciones personalizadas, estableciendo a su vez las medidas a adoptar y el presupuesto de inversión necesario para llevarlas a cabo.



En Vincci Hoteles se establece un ciclo de monitorización, control y ajuste que, repetido cíclicamente, consigue un control más óptimo, eficiente y sostenible de los recursos empleados y las instalaciones.

Datos de consumos

Las empresas del Grupo dentro de los consumos son:

- » Vincci Hoteles S.A.
- » Nexotel Gestión S.A.
- » Altai Gestión S.A.
- » Lusovincci Unipessoal LDA
- » Vincci Mediterranee

Hoteles fuera del Grupo que se tienen en cuenta en los consumos:

- » Vincci Porto (Falopin Hoteis LDA)
- » Vincci Ciudad de Salamanca (Gehosal La Salle S.L.)
- » Aleysa (Aleysa Turística S.L.)
- » Vincci Valdecañas Golf (Golf Valdecañas SL)
- » Vincci Zaragoza Zentro (Promotora Inmobiliaria Urbana, SL)
- » Vincci Marillia (Ste touristique Marillia)
- » Vincci Safira Palms (Jaziri de promotion hotelier "Sojaproh")

Para los consumos se han considerado a todos los hoteles para tener una imagen más fidedigna de los consumos de agua y energía de la cadena y poder realizar una comparativa de todos los consumos de los hoteles.

Agua

A principios de 2018 hubo una sequía que afectó a toda España, por ello en la mayoría de hoteles, por nuestro Sistema de Gestión Ambiental, salió como aspecto significativo el Consumo de Agua.

En general se han producido descensos en la gran mayoría de los hoteles, independientemente de la zona donde se ubica.

Donde se ha visto un incremento es en dos hoteles en Portugal; estos incrementos son de 0,01m³/hab. Al analizar los consumos, no se han detectado anomalías como fugas, inundaciones, etc., es por ello que asumimos que es por el consumo del cliente.

En España el mayor incremento se ha producido en el hotel Vincci Selección La Plantación. Esto ha sido debido a que se han utilizado los jacuzzis de las villas del hotel en mayor número respecto al año pasado. Se ha comprobado preguntando a las camareras de pisos, que confirman su mayor frecuencia de limpieza. Vincci Puerto Chico y Vincci Selección Posada del Patio son los otros dos hoteles en el que se han producido leves incrementos, y al igual

que en el caso de Portugal ha sido por el consumo de cliente.

De Túnez no tenemos un histórico pero se prestará mucha atención por la ubicación del país y sus problemas con el agua.

2018

0,39
m³/hab España

0,29
m³/hab Portugal

0,48
m³/hab Túnez

Gas natural

2018

14,17
kWh/hab España

18,01
kWh/hab Portugal

10,55
kWh/hab Túnez

Electricidad

El 75% de los hoteles de la cadena (Vincci S.A. (excepto Mint, Mercat, Puertochico, Rumaykiyya, Mae), Altai Gestión, Nexotel S.A.) tiene un contrato de suministro de energía verde con Endesa. En abril, la Comisión Nacional del Mercado y Competencia publica los datos de energía verde suministrada. En 2018 los hoteles con este suministro obtuvieron el 100% de energía verde. Algunos hoteles han instalado sensores de movimiento en las zonas de personal para seguir logrando reducciones en los consumos.

Como sucede con el agua, se han reducido los consumos por habitación. Únicamente se ha detectado un leve incremento en Vincci Puerto Chico, Vincci Marítimo (incremento por obra en el hotel y mayor número de eventos), Vincci Albayzín (por consumo de clientes) y Vincci Porto (mayor número de eventos). Vincci Mercat y Vincci Mae sufren los mayores incrementos. Estos hoteles son recientes y disponen de sensores de movimiento y equipos más eficientes. La causa del segundo es el aislamiento, que hace que se consuma más climatización (se está estudiando el cambio de ventanas) y el primero por consumo de cliente.

Como se comentó en el agua, de Túnez no tenemos el histórico. Se hará el análisis para la memoria del año que viene.

2018

26,59

kWh/hab España

22,38

kWh/hab Portugal

14,81

kWh/hab Túnez

Propano

Ha habido un incremento general de los hoteles; 4 de los 5 hoteles que consumen propano han sufrido incrementos, menos el Vincci Costa Golf.

Un total de 11 Hoteles cuentan con placas solares térmicas para el ACS, también hay 17 hoteles que disponen de bombas de calor y/o recuperadores de energía, y un hotel tiene un equipo de microgeneración. Estos equipos nos ayudan a reducir el consumo de gas o propano, lo que implica menores emisiones de CO².

2018

1,38

kWh/hab España

MOVILIDAD SOSTENIBLE

Fruto de nuestro acuerdo con la empresa TESLA hemos instalado en nuestros establecimientos puntos de recarga eléctrica. Si nuestros clientes no tienen cargador, nuestro equipo de profesionales puede informarle de los puntos de recarga eléctrica más cercanos al hotel. También proporcionarán la información pertinente sobre las diferentes posibilidades de utilizar transporte público en las visitas a los puntos turísticos más destacados de las ciudades.

Hoteles con Cargadores Tesla del grupo consolidado:

- » [Vincci Soho \(Vincci S.A.\)](#)
- » [Vincci Frontaura \(Vincci S.A.\)](#)
- » [Vincci Selección Posada del Patio \(Vincci S.A.\)](#)
- » [Vincci Selección Estrella del Mar \(Vincci S.A.\)](#)
- » [Vincci Marítimo \(Altaí Gestión S.A.\)](#)
- » [Vincci Porto \(Falopin Hoteles LDA\)](#)
- » [Vincci Ciudad de Salamanca \(Gehosal La Salle S.L.\)](#)

El parque de vehículos no deja de crecer, a pesar de que la movilidad sostenible propone un menor uso del vehículo privado y una reducción del petróleo como fuente de energía para conseguir un planeta más sostenible y un menor impacto en el medioambiente.

En Vincci Hoteles apostamos por la bicicleta como medio de transporte saludable y manera de conocer el entorno en el que se asientan nuestros hoteles. Por ello, algunos de nuestros establecimientos disponen de un servicio de alquiler de bicicletas, tanto eléctricas como convencionales y otros las alquilan a través de empresas externas.



REVISIÓN DEL CUMPLIMIENTO LEGAL

Cada año, y al menos en dos ocasiones, procedemos a realizar una auditoría interna que determina si cumplimos los requisitos legales aplicables a nuestros centros siguiendo la normativa comunitaria, nacional, autonómica y local. De esta manera nos mantenemos al tanto de la legislación vigente y aplicamos su correcto cumplimiento.

El desconocimiento de la legislación vigente no exime de su cumplimiento. Por ello, todos los requisitos legales que aplicamos, así como otros requisitos medioambientales, son debidamente identificados, hechos públicos y actualizados permanentemente. A lo largo de 2018 Vincci Hoteles no ha recibido ninguna multa o sanción por incumplir las leyes o regulaciones que afectan nuestra actividad. El ratio de incumplimiento de requisitos legales de los hoteles en este ejercicio es de 2,38%.

ODS a los que contribuimos:

16 – Paz, justicia e instituciones sólidas.



OBJETIVOS AMBIENTALES

Nuestros objetivos medioambientales, permanentemente revisados por la cadena, nos permiten saber quiénes somos y hacia donde nos dirigimos, y mantener nuestro programa actualizado nos permite alcanzar nuestras metas. Contamos con objetivos específicos, medibles, relevantes y realizables para alcanzar las metas deseadas:

Objetivo ambiental

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

Meta ambiental

Desempeño detallado y aplicable a toda o parte de nuestra cadena, que tiene su origen en los objetivos medioambientales específicos y es clave para alcanzarlos.

Nuestro Sistema de Gestión Ambiental es revisado periódicamente. De esta manera se identifican potenciales problemas incluso antes de que aparezcan y se establece una clara oportunidad de mejora. Su extensión y ritmo de aplicación están determinados por la cadena en función de, entre otros factores, los económicos.

Cada uno de los hoteles de la compañía fija sus propios objetivos, teniendo siempre como base el sistema de Gestión Ambiental. De la misma manera, las oficinas centrales se centran en sus propios objetivos y proponen objetivos comunes a todos los hoteles, para ayudarles a alcanzar los compromisos derivados de la política medioambiental. Se consigue así minimizar el impacto derivado de nuestra actividad sobre el medio ambiente y optimizar su rendimiento.

Los indicadores asociados a cada objetivo medioambiental también son revisados de forma continuada. El riguroso seguimiento establecido por Vincci Hoteles nos lleva a tomar medidas preventivas y también correctoras en el caso de detectar desviaciones de la política medioambiental marcada por la compañía.

El correcto desarrollo de la política ambiental marcada por la organización pasa por la realización de un trabajo conjunto entre los departamentos de Recursos Humanos, Marketing, Comercial o Sistemas. De los objetivos marcados en 2018 se han cumplido 3 de los 8 objetivos propuestos a principio de año. A lo largo de este ejercicio esperamos cumplir los restantes, que ya están marcados como nuevos retos a conseguir.

- » **Alcanzar el 70% de hoteles que consumen cápsulas nespresso: objetivo no cumplido.**
- » **Actualizar el manual de buenas prácticas: objetivo cumplido**
- » **Nuevo diseño de la microsite de sostenibilidad: objetivo cumplido.**
- » **Firmar la colaboración respecto a salud: objetivo no cumplido.**
- » **Reducir un 30% la compra de productos químicos en los hoteles: objetivo no cumplido.**
- » **Activar las encuestas pre stay y in stay: objetivo no cumplido.**
- » **El 10 % de los empleados acudan a plantas de reciclado: objetivo no cumplido.**
- » **Crear un grupo de voluntariado en la cadena: objetivo no cumplido.**

BIODIVERSIDAD

Tres hoteles de la cadena se encuentran dentro de zonas ZEPA, Vincci Selección Rumaykiyya (Sierra Nevada), Vincci Costa Golf (Bahía de Cádiz) y Vincci Valdecañas. Los dos primeros cuentan con una certificación de Medio Ambiente y son conscientes de la zona en la que se encuentran, ambos hoteles no están abiertos todo el año por lo que disminuyen la presión turística sobre esta zona especial para aves.

Vincci Selección Rumaykiyya está también en un Parque Nacional de España y Parque Natural, esta zona también es una zona amenazada para la flora. Aparte zona LIC (Lugar de Interés Comunitario). Costa Golf también está dentro de un Paraje Natural y Marisma de Sancti Petri.

El Vincci Valdecañas esta en una zona ZEPA, gracias a la construcción de este hotel y urbanización, se reforestó este enclave con flora autóctona, lo que ha generado que la fauna del lugar vuelva a este embalse, recuperando el entorno. El hotel cuenta con cargadores eléctricos para fomentar el transporte eléctrico de sus clientes y tener el menor impacto ambiental en esta zona.

Los hoteles del perímetro están certificados con la ISO 14001, certificación que nos ayuda a minimizar los impactos resultantes de la actividad.

Los hoteles disponen de información, carteles, que ayudan a concienciar e informar a los clientes de la zona en la que están, para la certificación Travelife (Vincci Costa Golf dispone de ella), la biodiversidad y su conservación es un punto muy relevante y el hotel ha sido certificado por este sello. Para 2019 se pretende hacer plantaciones o formaciones para que la comunidad, empleados y clientes tengan una mayor información y reducir el impacto sobre estas áreas.



Gestión responsable	91
Economía verde y empleo verde	92
Plan Director RSC 2016-2018	94
Compromisos con la comunidad	95
Política de RSC	96
Política del menor	97
Código Ético de la Organización	98
Mundial del Turismo	
Nuestras colaboraciones	99

GESTIÓN RESPONSABLE

El desempeño financiero es de gran importancia para conocer mejor Vincci Hoteles y su compromiso con la sostenibilidad. Somos conscientes de que nuestra actividad supone un impacto directo en las condiciones económicas tanto de los grupos de interés como en los sistemas económicos locales, nacionales e internacionales donde se asientan nuestros hoteles, de ahí que nuestra implicación en materia de sostenibilidad sea a largo plazo.

Cada departamento de la cadena tiene una misión que cumplir y solo trabajando en conjunto podremos llevar a cabo los retos que nos hemos marcado en nuestra política medioambiental. Estas metas diarias, unidas a la experiencia del camino recorrido y nuestro conocimiento en materia de sostenibilidad, nos permiten ir cumpliendo objetivos y seguir avanzando.

Para afianzar nuestro compromiso medioambiental es necesario contar con estrategias clave organizadas y bien definidas. A pesar de que nuestro sector se encuentra en plena evolución, somos conscientes del punto en el que estamos y hacia dónde nos dirigimos. Tras los años de crisis económica es momento de seguir avanzando en el camino que nos llevará a conseguir nuestras próximas metas y con el reto fundamental de construir el futuro prometedor que se merecen las próximas generaciones.

En esta línea de trabajo, nuestros presupuestos se ajustan al criterio de transparencia que ha caracterizado a nuestra compañía desde sus inicios. Por ello, y en cumplimiento de la normativa vigente, las cuentas anuales de Vincci Hoteles son verificadas de manera externa por Deloitte, S.L. Asimismo, nuestro Revenue Management o política de precios se apoya en parámetros como el grado de ocupación de habitaciones o bien en indicadores económicos como el Renueve per Available Room o ingresos por habitación disponible (RevPar), el Average Daily Rate (ADR) o la Tarifa Media Diaria.

2018*

79,64%

Ocupación media anual

*Datos correspondientes a Hoteles de Sociedades incluidas en el EINF.



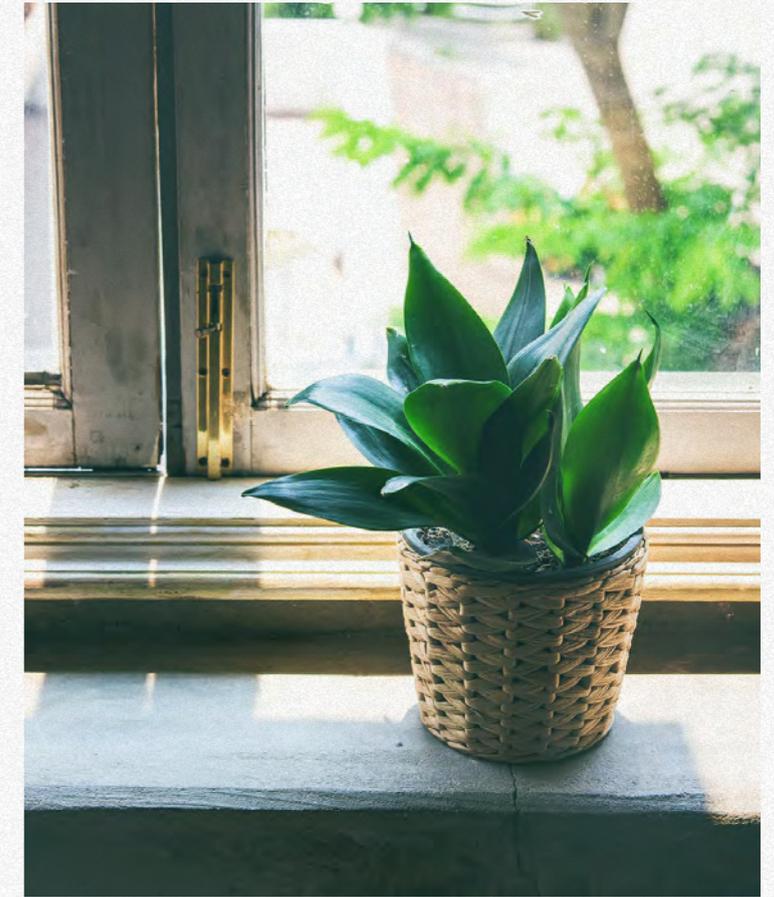
ECONOMÍA VERDE Y EMPLEO VERDE

El turismo es sinónimo de fuente de riqueza en el lugar donde se asienta, pero el progreso global tiene que venir de la mano de los Objetivos de Desarrollo Sostenible, respetando tanto a la población como al patrimonio cultural y el medio ambiente. Los esfuerzos para construir un mundo mejor requieren de un compromiso global. Por ello, desde Vincci Hoteles intentamos mejorar la calidad de vida de las personas y estamos plenamente comprometidos con el objetivo de conseguir una sociedad más justa y respetuosa con el medio ambiente. Tanto empleados, como proveedores y clientes colaboramos en conjunto en el mantenimiento de una actitud de responsabilidad a la hora de alcanzar criterios sostenibles y apoyando a los grupos sociales más desfavorecidos, como pueden ser personas con discapacidad o en riesgo de exclusión social

El compromiso medioambiental genera oportunidades para organizaciones, asociaciones y fundaciones que ofrecen a colectivos en riesgo de exclusión una oportunidad laboral. En Vincci Hoteles estamos comprometidos con diferentes programas locales, en aquellos lugares donde se asientan nuestros hoteles. Sin embargo, nuestra gestión medioambiental es global y está encaminada a la protección del medio ambiente a través de acuerdos relacionados con el reciclaje de residuos y la gestión de excedentes.

La economía verde es la que se orienta a la mejora del bienestar humano y la igualdad social, al tiempo que trabaja para reducir al máximo los riesgos medioambientales y la escasez ecológica, según señala el Programa de las Naciones Unidas para el Medio Ambiente (PNUMA). En 2012, el concepto se amplió cuando la Conferencia de las Naciones Unidas sobre el Desarrollo Sostenible lo consideró como una herramienta de gran utilidad para desarrollo sostenible y la erradicación de la pobreza.

Vincci Hoteles mantiene entre sus objetivos de economía verde o circular el reto de reducir las emisiones de gas de efecto invernadero y disminuir la utilización de recursos naturales, generando menos residuos y reduciendo, en la medida de lo posible, las desigualdades sociales. Todo ello sin olvidar 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, a la vez que reduce al mínimo los residuos.



Por su parte, el empleo verde, según la Organización Internacional del Trabajo (OIT), se define como los empleos que contribuyen a preservar y restaurar el medio ambiente, tanto en sectores tradicionales como emergentes. Para Vincci Hoteles, son los que contribuyen a alcanzar los siguientes hitos:

- » Aumento de la eficiencia del consumo energético y de las materias primas.
- » Limitación de las emisiones de gases de efecto invernadero.
- » Minimización de los residuos y la contaminación.
- » Protección y restauración de los ecosistemas.
- » Adaptación al cambio climático.

Nuestra cadena colabora con entidades alineadas con su compromiso ante los grandes retos sociales y medioambientales a los que se enfrenta la sociedad. Estas instituciones y organizaciones actúan a nivel local en aquellas zonas en las que se sitúan nuestros establecimientos, compartiendo con nuestra compañía misión, visión y valores.

El compromiso con los programas sociales se ha integrado plenamente en nuestros procesos internos, convirtiéndose en un valor añadido y un elemento diferenciador de la cadena. Nuestros empleados son conscientes del impacto de la actividad que realizamos y están plenamente implicados en aquellas iniciativas orientadas a lograr un mundo mejor.

Nuestra colaboración con aquellas entidades que luchan por mejorar la formación integral y la integración de personas en situación de riesgo de exclusión social nos hace sentirnos especialmente orgullosos. Desde nuestra posición tratamos de favorecer su crecimiento personal y formativo, y procuramos una inmersión laboral acorde a sus habilidades.



PLAN DIRECTOR RSC 2016-2018

Nuestro Plan Director RSC 2016-2018 incluía actuaciones relacionadas con los ámbitos Infantil, Medio Ambiente y Salud. A lo largo de estos años, nuestras colaboraciones con instituciones y organizaciones, así como nuestro esfuerzo diario, se han centrado en el ámbito infantil, con diferentes acciones orientadas a mejorar la calidad de vida de uno de los colectivos sociales más vulnerables y con mayor necesidad de protección como son los niños.

Esto se ha logrado gracias a un acuerdo con Aldeas Infantiles en el cual Vincci Hoteles se compromete a recaudar dinero a través de donaciones directas de clientes en el check out o bien por la contratación de Menús (Trabajo, Cocktail, Coffee Breaks, Copas de Bienvenidas...) de eventos que se realizan en los hoteles. Esta acción es únicamente en España.

Respecto a las otras actuaciones, se programó una reforestación de una zona de la Sierra de Madrid pero al final no se llevó a cabo por temas económicos. En el ámbito de Salud había una acción con Naves de la Esperanza para su divulgación en los hoteles. Tampoco se pudo acometer por no haber definido la comunicación en los hoteles. Estas actuaciones que no se han llevado a cabo estarán presentes dentro del nuevo Plan Director RSC 2019-2021.

Las colaboraciones con entidades sociales y actuaciones relacionadas con la salud y el medio ambiente, especialmente en el área de la reforestación, serán retomadas en 2019, con la publicación del nuevo Plan Director RSC, que contará con nuevas metas e intervenciones, siempre en vinculación con los objetivos globales aprobados en 2015 por la ONU en la Agenda 2030 sobre Desarrollo Sostenible.



COMPROMISO CON LA COMUNIDAD

Vincci Hoteles es una entidad integrada en una comunidad local, y como tal tiene la obligación de contribuir a la mejora de aquellos lugares donde se asientan nuestros hoteles. Este compromiso implica una política de esfuerzos orientados a mejorar el entorno social, donde se generen óptimas oportunidades de desarrollo económico. Vincci Hoteles emplea en sus hoteles a población local, fomentando las comunidades donde se ubican los establecimientos. Al mismo tiempo, la apertura del hotel trae consigo a los clientes, que consumen en los negocios próximos al hotel, ayudando a desarrollar la zona (si no estuviese desarrollada). Esto va en consonancia con la experiencia del cliente, ya que interactúa con ciudadanos locales y puede disfrutar de su cultura, gastronomía, lugares de interés y aprender de la población local.

Vincci Hoteles colabora con asociaciones locales, como sucede en dos hoteles en Barcelona, que colaboran con las acciones que estas asociaciones proponen. Un ejemplo es la limpieza de la playa de Llevant. Otras acciones llevadas a cabo por estos y otros hoteles son la donación de material, de comida, cesión de espacios, etc.

La aspiración es formar parte e integrarnos en el entorno en el que nos ubicamos y ayudar, colaborar, beneficiar y favorecer a la comunidad donde estamos situados.



En cuanto al procedimiento de compras, se hace alusión a la compra de productos de km 0. Entre nuestros objetivos figuran los siguientes:

Respeto: plena integración en la vida social, a través de acciones que promuevan el apoyo a la cultura, las normas y la conservación del entorno donde se asientan nuestros hoteles.

Diálogo: colaboración permanente con la comunidad local y aquellos agentes sociales implicados en la misma, con el objetivo de conocer sus necesidades reales y, a través de un comportamiento ético y responsable, contribuir a su progreso. Este diálogo se hace a través de comunicaciones directas entre la comunidad y el hotel. No existe ningún protocolo ni frecuencia para esta comunicación, va surgiendo según las necesidades de ambas partes.

Consumo de productos locales: la apuesta por productos de la zona, siempre que se garanticen los estándares de calidad, precio, sanidad y seguridad, refuerza el desarrollo económico y social de una comunidad.

Contratación de personal local: esta política de empleo favorece la riqueza en la zona y enriquece también a los equipos de trabajo, que son reforzados a través de la diversidad cultural de sus empleados.

Inversión social: colaboración con entidades sociales tras el correspondiente análisis y valoración de solicitudes, en un proceso que invita a la participación.

POLÍTICA DE RSC

Nuestra política de Responsabilidad Social Corporativa encierra los valores empresariales que hemos asumido y el compromiso con el desarrollo sostenible mantenido por todos y cada uno de los profesionales que forman parte de esta empresa. La RSC se asienta sobre tres premisas: la económica, la social y la medioambiental.

A través de la ética y la transparencia, y en la búsqueda constante por el bien común, tenemos como objetivo que el impacto de nuestra actividad sea positivo para la sociedad y el medio ambiente. Para lograrlo contamos con los siguientes principios, que constituyen la base hacia la que se encaminan todas nuestras acciones:

Transparencia: nuestra política de integridad marca todas las acciones que guardan relación con nuestros grupos de interés. Nuestros procesos generan confianza y seguridad al cliente y consiguen su fidelización. Al mismo tiempo, salvaguardamos los derechos de nuestros empleados y buscamos, a través de una conducta ética intachable, ofrecer lo mejor de nosotros mismos a la sociedad.

Ética: nuestras acciones, y las de nuestros proveedores y colaboradores, están encaminadas a mantener un comportamiento ambiental y social que nos permita sentirnos orgullosos. Una política de procesos en los que la colaboración y la coordinación de acciones se alinean con los valores que nos han visto nacer. Y siempre con una actitud de mejora continuada que nos permita diferenciarnos de nuestra competencia y ofrecer un inmejorable servicio al cliente.

Respeto: mantenemos una actitud de profundo respeto hacia cualquier persona, independientemente de su residencia, nacionalidad, etnia, sexo, lengua o religión. Como marcan los Derechos Humanos, rechazamos cualquier acción que pueda atacar la dignidad de un individuo o colectivo de cualquier condición.

Formación: la capacitación de nuestro personal nos permite seguir concienciando sobre aquellas acciones que contribuyen a mejorar el medioambiente y la sociedad.

Mejora: creemos en la formación continuada como vehículo para seguir mejorando a nivel personal y profesional con procesos enfocados a la excelencia y una política de cero errores.

Innovación: nos apoyamos en las últimas tecnologías para que nuestros clientes puedan disfrutar de su estancia y vivir una auténtica experiencia Vincci. La apuesta por la innovación nos permite ofrecer los más elevados estándares de calidad y superar las más altas expectativas de quienes se alojan en nuestros establecimientos.

Prevención: nuestros procedimientos están orientados hacia la solución de los problemas incluso antes de que aparezcan.

Conservación: nuestros hoteles están situados en lugares con un exquisito valor monumental, histórico, paisajístico y turístico. Nuestro objetivo es preservar el encanto de nuestros establecimientos y ponerlos en sintonía con la cultural local, al tiempo que nos esforzamos por mantener y potenciar el patrimonio cultural.

Accesibilidad: nuestros servicios e instalaciones están inmersos en continuos procesos de mejora con el fin de hacerlos completamente accesibles, en función de las necesidades particulares de cada colectivo.

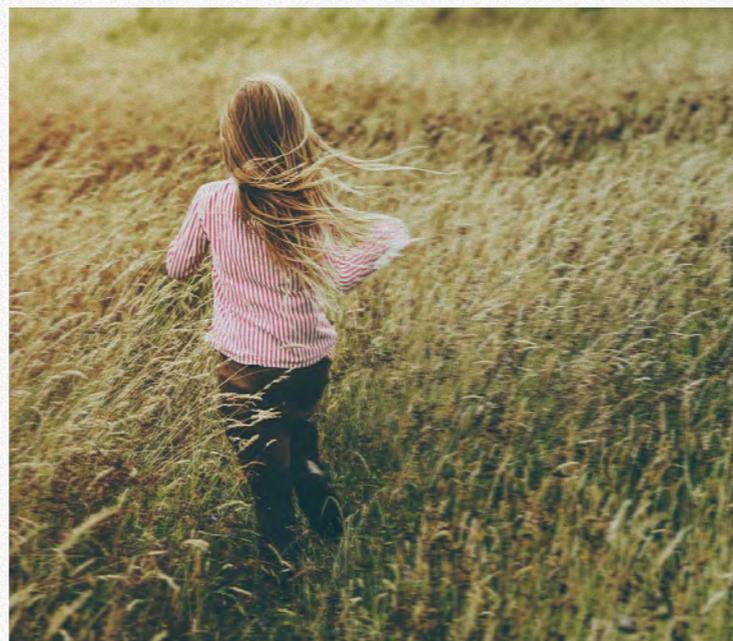
Colaboración: con el fin de satisfacer las necesidades de las comunidades que acogen nuestros establecimientos, y siguiendo los valores que nos definen como compañía, colaboramos en programas y actividades que permiten mejorar su realidad económica, social y cultural.

POLÍTICA DEL MENOR

Nuestra responsabilidad como cadena pasa por respetar la niñez y evitar cualquier violación de los derechos humanos de las personas, incluidos los niños, corrigiendo de inmediato cualquier impacto negativo en el que se pudiera ver involucrada nuestra empresa. Esta responsabilidad corporativa basada en el respeto se aplica a las actividades propias de Vincci Hoteles como a las derivadas de sus relaciones comerciales, en cuestión de operaciones, productos o servicios.

Nuestro compromiso pasa también por promover el respeto a los derechos humanos. Vincci Hoteles incentiva acciones voluntarias centradas en promover los derechos humanos, y en concreto los del niño. Y todo ello a través de las actividades principales de nuestra empresa, de las inversiones sociales estratégicas, las actividades de promoción y el trabajo en colaboración con otras organizaciones y a través de medidas de acción colectiva.

Vincci Hoteles es firme en su compromiso con los derechos de los niños, entre los que se encuentra su derecho a ser protegidos de influencias perjudiciales, abuso y explotación. En este sentido, nuestra política de protección al menor constituye toda una declaración de intenciones orientada a salvaguardar la niñez ante cualquier situación de daño o agresión. Un compromiso de protección que nos define tanto a nuestra organización, como a todos los agentes que mantienen contacto con nuestra compañía.



Entre los principios relacionados con la protección al menor desarrollados por la compañía se encuentran los siguientes:

- » Cumplir con la responsabilidad social de respetar y promover los derechos del niño.
- » Contribuir a la erradicación del trabajo infantil en cualquier actividad empresarial o relación comercial.
- » Velar por la integridad psíquica, física y moral de los menores.
- » Proporcionar un trabajo digno a los padres y tutores que redunde en beneficio del menor.
- » Asegurar la protección y seguridad de los niños en nuestras instalaciones y actividades.
- » Garantizar productos y servicios seguros para los niños y promover, a través de ellos, el respeto a sus derechos.
- » Utilizar técnicas de marketing y publicidad respetuosas con los menores.
- » Promover los derechos del niño en relación al medioambiente como legado de generaciones futuras.
- » Ayudar a proteger a los niños afectados en potenciales situaciones de emergencia.
- » Reforzar los esfuerzos de las comunidades donde operamos que estén centradas en proteger y afianzar los derechos del niño.

CÓDIGO ÉTICO DE LA ORGANIZACIÓN MUNDIAL DE TURISMO

Estos principios, aprobados en 1999 por la Asamblea General de la Organización Mundial de Turismo, tuvieron su reconocimiento dos años después por las Naciones Unidas, que alentó específicamente a promover el cumplimiento real de las disposiciones.

El código, concebido para orientar a gobiernos, empresas turísticas, comunidades y los propios turistas, no es jurídicamente vinculante, pero incorpora un mecanismo de aplicación voluntaria a través de su reconocimiento del papel del Comité Mundial de Ética del Turismo, al que las partes pueden remitir cualquier cuestión relativa a la aplicación e interpretación del documento.



El Código Ético Mundial para el Turismo, firmado en 2018 por nuestra organización en el desarrollo de la Feria Internacional del Turismo FITUR, es el marco de referencia para conseguir un turismo responsable y sostenible. Su principal objetivo es ayudar a maximizar los beneficios del sector, a la vez que se minimizan sus potenciales consecuencias negativas para el medio ambiente, el patrimonio cultural y la sociedad.

Los diez principios del código se refieren a los componentes económicos, sociales culturales y ambientales de los viajes y el turismo en general, y son los siguientes:

- Artículo 1** Contribución del turismo al entendimiento y al respeto mutuo entre hombres y sociedades.
- Artículo 2** El turismo como instrumento de desarrollo personal y colectivo.
- Artículo 3** El turismo como factor de desarrollo sostenible.
- Artículo 4** El turismo como factor de aprovechamiento y enriquecimiento del patrimonio cultural de la humanidad.
- Artículo 5** El turismo como actividad beneficiosa para los países y las comunidades de destino.
- Artículo 6** Obligaciones de los agentes del desarrollo turístico.
- Artículo 7** Derecho al turismo.
- Artículo 8** Libertad de desplazamiento turístico.
- Artículo 9** Derechos de los trabajadores y de los empresarios del sector turístico.
- Artículo 10** Aplicación de los principios del Código Ético Mundial para el Turismo.

Vincci Hoteles no ha tenido ninguna denuncia por la vulneración de los Derechos Humanos; es decir, no se ha recibido ninguna denuncia de ningún organismo oficial.

Se ha enviado un email a todo el personal con la Declaración de Derechos Humanos traducida a varios idiomas.

NUESTRAS COLABORACIONES

Desde sus inicios en 2001 Vincci Hoteles siempre ha sido una empresa atenta a la realidad económica, social y cultural que le rodea, lo que se ha traducido en una colaboración permanente con organizaciones, instituciones y entidades orientadas a satisfacer las necesidades de diferentes colectivos asentados en el lugar donde se sitúan sus hoteles.

Acorde al compromiso recogido en nuestra política de Responsabilidad Social Corporativa, cada uno de nuestros hoteles, y la cadena en sí, nos marcamos cada año como meta colaborar con aquellas iniciativas locales que supongan una mejora de la calidad de vida de aquellos que más necesitan un respaldo de la sociedad.



“Tapones Para Una Nueva Vida”®

Fundación Seur

La iniciativa “Tapones para una nueva vida” es un movimiento voluntario, solidario y transparente que vio la luz en 2011, con unas metas que se adaptaban perfectamente a la línea estratégica y social de Vincci Hoteles. Su objetivo pasa por permitir que niños sin recursos puedan acceder a tratamiento médico y aparatos ortopédicos. Al mismo tiempo, la iniciativa también incide en la concienciación de empresas, instituciones y público a la hora de participar en acciones que tienen unos beneficios inmediatos tanto a nivel social como medioambiental.

Esta iniciativa cuenta con la colaboración de Seur, la empresa que se encarga de transportar los tapones al centro logístico donde son entregados a la recicladora, todo ello marcado por una clara línea de transparencia.

Todos nuestros hoteles en España colaboran con la Fundación Seur, siguiendo nuestro compromiso de colaborar con colectivos con riesgos de exclusión social. En Tenerife, y con el fin de evitar emisiones perjudiciales al medio ambiente y atendiendo a cuestiones logísticas, los tapones se reciclan en la propia isla. En línea con las actuaciones enfocadas a la conciencia ecológica, Seur transporta los tapones en vehículos que se ven obligados a realizar los recorridos por imperativo profesional.

Con esta colaboración, Vincci Hoteles pone de manifiesto la posibilidad de realizar una acción humanitaria con un mínimo esfuerzo. Los fondos que van destinados a las diferentes acciones sociales son posibles con el sencillo gesto de conservar el tapón de plástico en vez de ser tirado a la basura.

Con esta sencilla actuación de reciclaje estamos evitando, además, que llegue a la naturaleza un objeto que tardaría más de 50 años en degradarse, al tiempo que estamos frenando la fabricación innecesaria de plástico y la extracción de combustible. También contribuimos a la producción de materiales elaborados con plástico reciclado, lo que implica un menor gasto energético y de materias primas, que a su vez reducen las emisiones y los residuos.

En 2018, la recogida de tapones, tanto en nuestras oficinas centrales como en todos nuestros hoteles españoles, ha alcanzado los 72.500 tapones, fruto del compromiso de todo el personal que conforma la cadena.

ODS a los que contribuimos:

3 – Salud y bienestar.



2018

72.500

tapones recogidos



Integración social y medio ambiente

Fundación Ataretaco

El principal objetivo de la Fundación Ataretaco a lo largo de los últimos 30 años ha sido apoyar a colectivos con riesgo de exclusión a través de acciones centradas en la formación integral y la integración socio-laboral de las personas que más lo necesitan. Con actividades relacionadas con la recuperación y el reciclaje de residuos, la iniciativa promueve una economía solidaria y de protección medioambiental, y la lucha por la igualdad de oportunidades.

Siempre desde el compromiso con la calidad, la Fundación tiene implantado un Sistema Integrado de Gestión enfocado a la mejora continua y la eficiencia de quienes trabajan por y para el medio ambiente. En este sentido, nuestros hoteles situados en Tenerife colaboran con la iniciativa de Ataretaco y gestionan conjuntamente los residuos, además de llevar a cabo jornadas de formación y sensibilización en la gestión sostenible y la gestión de residuos. Estas iniciativas, en las que participan nuestros profesionales, se llevan a cabo en las instalaciones de nuestros hoteles.

A lo largo de 2018, Vincci Selección La Plantación del Sur y Vincci Tenerife Golf han recogido los siguientes residuos:

Pilas	123 kg
RAEEs	1540,8 kg
Aerosoles	3 kg
Tóner	100 kg
Pintura	200 kg
Envases	474 kg
Lámparas	140 kg

ODS a los que contribuimos:

- 10 – Reducción de las desigualdades.**
- 12 – Producción y consumo responsables.**



Femarec



ODS a los que contribuimos:
15 – Vida de Ecosistemas Terrestres.



Los hoteles Vincci BIT, Vincci Maritimo, Vincci Mae y Vincci Gala, en Barcelona, colaboran con Femarec en virtud del compromiso medioambiental mantenido por la cadena. Esta organización destaca por su lucha para evitar la exclusión social de personas con riesgo o en situación de marginación, promoviendo su integración laboral y social.

La labor de Femarec consiste en la recogida de residuos no peligrosos de PET (tereftalato de polietileno), lo que se alinea con nuestra propuesta de gestión responsable de los residuos generados dentro de una responsabilidad medioambiental que ha marcado el camino de la cadena desde sus comienzos. El tratamiento y reciclaje de estos residuos contribuye al ahorro de agua, y evita la contaminación y la deforestación de bosques, entre otras ventajas medioambientales.

2018

2.756,5

kg de envases ligeros

recogidos en nuestros
hoteles de Barcelona

Ecoembes

La colaboración que mantenemos con Ecoembes nos permite hacer más eficaz y eficiente el sistema de recogida selectiva de nuestros hoteles. Esta iniciativa conjunta nos permite no solo la recuperación de residuos de envases, sino también la formación de los profesionales de Vincci Hoteles, un control periódico de los objetivos de las certificaciones medioambientales, una mejora continuada de nuestra política medioambiental y nuestro rendimiento operativo, y una optimización en la organización de gestión de residuos.

En la primera fase del proyecto se incluyen los hoteles que tienen puesta en marcha una gestión privada de sus residuos, centrándose específicamente en aquellas áreas que generan una mayor cantidad de residuos de envase ligero.

El proceso de recogida de estos envases compromete especialmente al personal de cocina y limpieza, encargado de separar los residuos que tienen que acabar en su contenedor correspondiente. Por su parte, el gestor de residuos procede a la retirada diaria del contenedor para que los residuos generados puedan ser trasladados a la planta de selección, lo que garantiza un proceso eficiente desde que el residuo se separa hasta que llega a su destino final.

Con el fin de determinar la calidad de la separación en origen y detectar posibilidades de mejora Vincci Hoteles y Ecoembes realizan riguroso seguimiento del proceso.

ODS a los que contribuimos:

12 – Producción y consumo responsables.



Aldeas Infantiles



2018

1.149,8

euros recaudado
para Aldeas Infantiles

El objetivo de la organización Aldeas Infantiles SOS es ayudar al colectivo infantil más vulnerable, lo que encaja en la política de acción social que sigue Vincci Hoteles. En esta línea, nuestros hoteles ofrecen a los clientes que están realizando el check out la posibilidad de realizar la donación de un euro. El dinero recaudado va dirigido a las ocho aldeas de la institución en España, y destinado a que niños y jóvenes puedan disfrutar de un entorno familiar donde reciban la formación, el cariño y los cuidados necesarios.



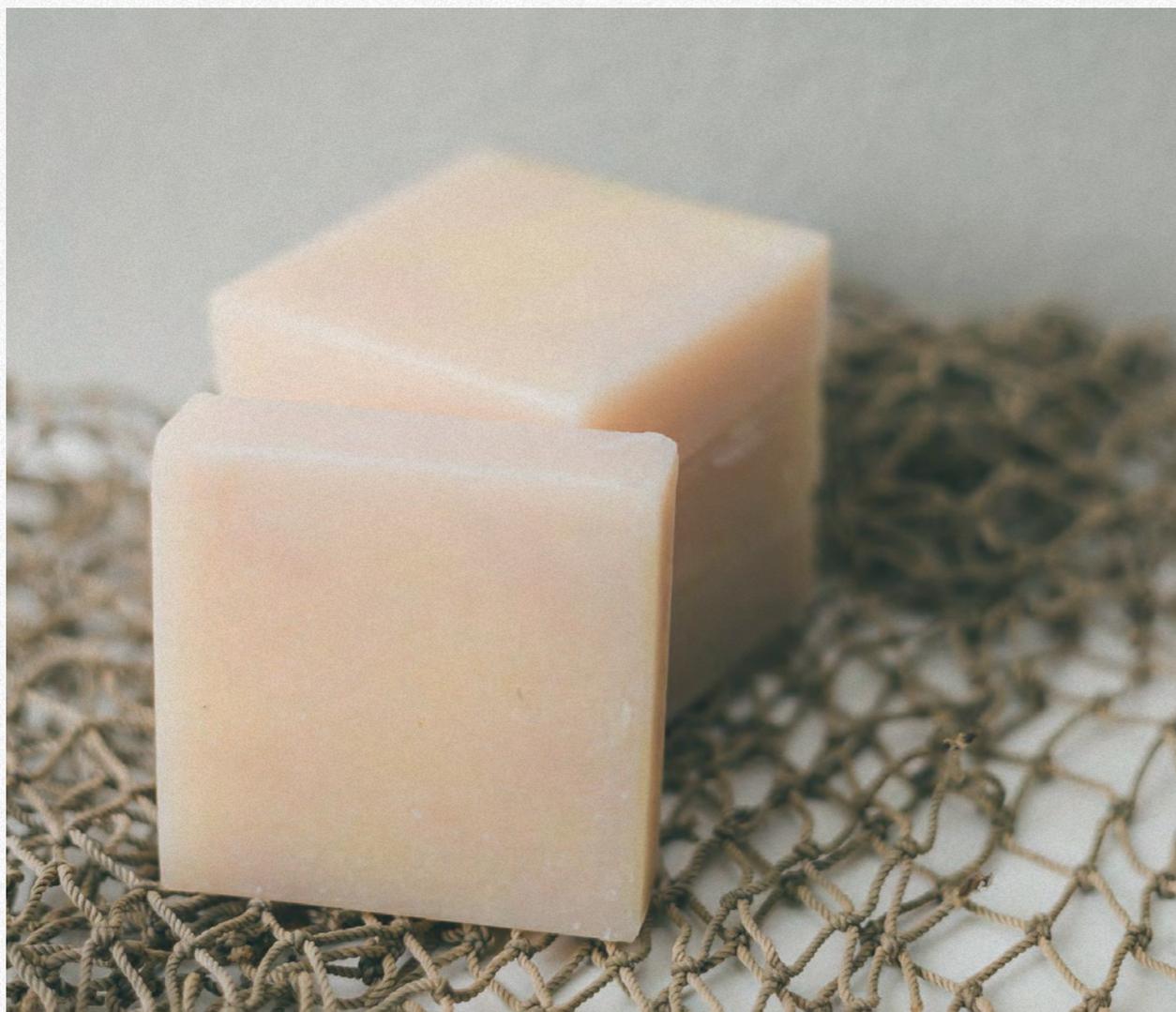
La colaboración con Aldeas Infantiles también engloba procesos formativos para los jóvenes de la organización, que tienen lugar en las instalaciones de los hoteles. Esta formación tiene ligada la posibilidad de que, en un futuro, los jóvenes puedan formar parte de la plantilla de Vincci Hoteles y unirse a nuestro equipo de profesionales.

El árbol solidario Vincci: acción para donar material escolar, deportivo, etc., en el que participaron todos los hoteles de la cadena.

ODS a los que contribuimos:

1 – Fin de la pobreza.

Fundación Dalma



La Fundación Dalma tiene como objetivo la búsqueda de la integración social de personas con riesgo de exclusión a través de la creación de proyectos sostenibles, en la búsqueda de una sociedad más justa, donde todas las personas puedan sentirse realizadas.

Nuestra colaboración con la Fundación consiste en el reciclaje de jaboncillos de glicerina de los hoteles. Un gesto sencillo que persigue como fin un proyecto solidario que tiene como objetivo ayudar a la integración laboral de personas pertenecientes a colectivos dependientes o excluidos, aumentando así sus posibilidades de contribuir y sentirse plenamente integrados en la sociedad.

En 2018 se han reciclado un total de 34,25 kg. de jaboncillos de glicerina recogidos en nuestros hoteles (únicamente en Madrid ya que era donde se había comenzado el proyecto antes de ampliar su alcance), para 2019 se ha ampliado al resto de hoteles de España y Portugal.

2018

34,25

kg de jabones recogidos

Otras donaciones

El hotel Vincci Centrum donó 57 almohadas, dos cajas de secadores y uniformes a Cottolengo del Padre Alegre (Institución de la Iglesia que acoge a enfermos incurables y pobres).

El hotel Vincci Marítimo donó 37 mesas auxiliares a Formació Treball.

El hotel Vincci Soma dona 5.700 €/anuales, en comidas semanales.

El hotel Vincci Selección Aleysa recaudó para Unicef 4.121,17 €.

2**cajas de secadores
y uniformes****57****almohadas****37****mesas auxiliares****5.700****euros en comidas semanales****4.121,17****euros recaudado para Unicef**

Calidad, experiencia y cultura del detalle	108
Nuestros clientes	111
ReviewPro: herramienta de reputación online	115
Comunicación con nuestros grupos de interés	116

CALIDAD, EXPERIENCIA Y CULTURA DEL DETALLE

El objetivo de Vincci Hoteles es ofrecer a sus clientes una experiencia única, basada en un servicio cercano y personalizado. Solo a partir del conocimiento de sus necesidades podemos aportarles los estándares de calidad que nos requieren y superar así sus más altas expectativas.

El servicio que ofrecemos está enfocado a la excelencia. Este reto global de la compañía se convierte en un compromiso individual de todos y cada uno de los profesionales que formamos parte de esta empresa, cuya vocación está orientada a lograr la completa satisfacción del cliente. Un compromiso que incluye, además, la revisión continuada de todos nuestros procedimientos, lo que nos permite convertir la capacidad de servicio en un valor añadido y un elemento diferenciador de nuestra compañía frente a la competencia, afianzando la posición de Vincci Hoteles como un referente del sector turístico.

Los esfuerzos del área de Marketing y Comercialización son avalados por la fidelización de un cliente que encuentra un producto y un servicio que supera sus más altas expectativas. Nuestro trabajo en la cultura del detalle y la calidad experiencial se basa en las siguientes premisas:

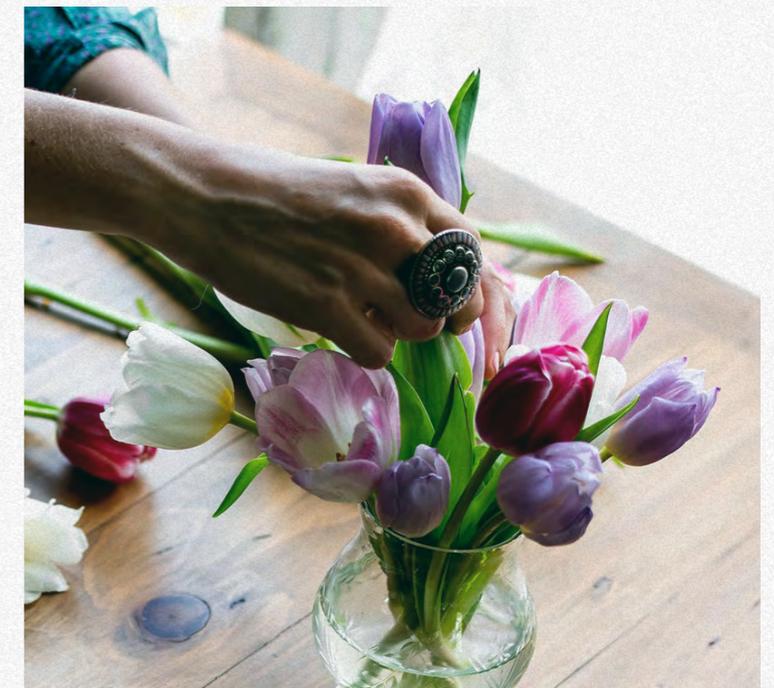
**Frente a precio,
aportación de valor añadido.
Frente a la estandarización de
productos, elementos diferenciadores.
Frente a volumen,
rentabilidad de negocio.**

En un mercado tan complejo y cambiante como el turístico, la consolidación pasa por aportar valor añadido. Los precios de los establecimientos hoteleros han tendido a equipararse en los últimos años, por lo que la calidad y la cultura del detalle se han convertido en un claro elemento diferenciador, que hacen al cliente decantarse por uno u otro hotel o cadena. Aumentar los índices de satisfacción supone ofrecer un producto realmente atractivo, que marca la diferencia.

Para lograr los retos que se nos presentan y mejorar los niveles de excelencia alcanzados, resulta clave el trabajo diario de nuestros empleados. Su esfuerzo e ilusión nos permite seguir avanzando y establecer objetivos cada vez más altos y ambiciosos, con la confianza de ofrecer un servicio plenamente adaptado a las necesidades del cliente. Más que solucionar inconvenientes en el transcurso de su estancia,

tratamos de que los problemas nunca aparezcan, subsanando los errores cometidos y anticipando los que están por llegar. Solo así se logra un desempeño óptimo y eficaz de nuestras tareas.

En su firme apuesta por la calidad, Vincci Hoteles establece rigurosos sistemas de evaluación y gestión de riesgos a través de auditorías internas y externas, controles periódicos de sanidad e higiene, y una óptima gestión de todos los procedimientos relacionados con la cadena alimenticia, bajo una adecuada política de prevención de riesgos que supone un aval de garantía para nuestros clientes.



Auditorías

Con el objetivo de obtener la certificación del sistema de gestión y localizar posibles discrepancias con los términos marcados por la norma 14001, al menos una vez al año procedemos a realizar una auditoría interna de procedimientos, que es llevada a cabo por nuestro personal o personas que dependen de nuestra organización. Esta revisión interna sirve como complemento a las auditorías externas encargadas a empresas especializadas.

Las empresas del Grupo dentro del Sistema de Gestión Ambiental son:

- » Vincci Hoteles S.A. (Vincci Bit, Gala, Mae, Capitol, Centrum, Soho, Soma, The Mint, Via66, Lys, Mercat, Palace, Málaga, Selección Posada del Patio, Selección Estrella del Mar, La Rábida, Costa Golf, Albayzín, Selección Rumaykiyya, Frontaura, Puertochico, Tenerife Golf).
- » Nexotel Gestión S.A. (Vincci Selección La Plantación del Sur).
- » Altai Gestión S.A. (Vincci Marítimo).
- » Lusovincci Unipessoal LDA (Vincci Baixa y Vincci Liberdade).
- » Otros hoteles fuera del Grupo pero dentro de la certificación ambiental:
- » Gehosal La Salle (Vincci Ciudad de Salamanca).
- » Falopin Hotels LDA (Vincci Porto).

Otras auditorías garantizan el cumplimiento de los requisitos internos marcados por la compañía y los definidos en la legislación vigente, tanto en materia de calidad como en aquellos aspectos relacionados con los procedimientos económico-financieros,

y los referidos a seguridad alimentaria, prevención de riesgos laborales, LOPD y medio ambiente.

Las auditorías incluyen todas las áreas, así como todos los protocolos y procedimientos llevados a cabo. También miden la higiene y las buenas prácticas en el puesto, y los diferentes aspectos medioambientales regulados por la normativa legal. De esta manera detectamos, de una manera rápida y eficaz, posibles deficiencias, pudiendo establecer las oportunas correcciones y las medidas preventivas necesarias para que se cumplan los criterios de excelencia que definen a nuestro grupo desde sus inicios.

Además, y con el fin de certificar que nuestro Sistema de Gestión Ambiental cumple con lo exigido tanto internamente como a nivel legal, parte de nuestros hoteles situados en Tenerife y Andalucía están certificados por Travelife, que asegura que todos los procedimientos están orientados a lograr los más elevados estándares de sostenibilidad. Los hoteles que ostentan el Sello Oro son 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. En 2018, el resultado de las auditorías de Travelife fueron positivos ya que todos los hoteles alcanzaron la certificación Travelife Gold, el mayor distintivo.

Por su parte, Vincci Selección La Plantación del Sur tiene concedida la certificación Q de Calidad Turística por el Instituto para la Calidad Turística Española (ICTE) bajo la Norma UNE-182001. Ostentar esta certificación supone reconocer que el establecimiento está firmemente comprometido con la calidad y a

la hora de ofrecer un servicio de excelencia que supere las expectativas del cliente y logre su completa satisfacción.

Los hoteles Vincci Selección Posada del Patio, Vincci Málaga y Vincci La Rábida disponen del aval del distintivo SICTED (Sistema Integral de Calidad Turística Española en Destinos), promovido por la Secretaría de Estado de Turismo con el fin de lograr una mejora de los estándares de calidad de los destinos turísticos. Todos los hoteles continúan con la certificación.

En Vincci Hoteles nuestros clientes son los auténticos protagonistas y el centro de nuestros esfuerzos. Nos esforzamos día tras día por mantener una comunicación directa y fluida con ellos para conocer sus expectativas y así poder ofrecer la mejor solución a sus necesidades a través de un servicio personalizado y altamente eficaz.

ODS a los que contribuimos:

3 – Salud y bienestar.



Controles de sanidad e higiene

Los controles de sanidad e higiene, que incluyen los análisis en piscinas, el agua de consumo humano y la desinfección de aljibes, nos permiten detectar y eliminar cualquier procedimiento o factor de riesgo potencial para la salud tanto de nuestros clientes como de nuestros trabajadores. Si detectamos cualquier deficiencia el procedimiento pasa por abrir un expediente y comenzar a aplicar de inmediato las medidas correctoras más adecuadas, y posteriormente preventivas, con el fin de que la incidencia desaparezca y no se vuelva a repetir.

APPCC

Dentro del compromiso de calidad establecido por Vincci Hoteles, en cada uno de nuestros hoteles garantizamos la completa seguridad de los servicios de comida y catering a través de un riguroso control de toda la cadena alimentaria y un exhaustivo análisis de puntos críticos.

Los procesos de control comienzan con la implantación de un sistema de buenas prácticas de higiene, que se complementa con un programa específico de limpieza y desinfección, así como los correspondientes controles de plaga, trazabilidad y recepción de alimentos, y también los centrados en el control de temperaturas y la homologación de los proveedores que nos ofrecen sus servicios.

La maquinaria, los utensilios de trabajo, las superficies y las cámaras son revisados permanentemente para asegurarnos que todo está en orden. Asimismo, también nos preocupamos de observar que toda la cadena alimentaria cumple los requisitos de

la normativa vigente en cuanto a las propiedades organolépticas de los alimentos, el estado y condición de los embalajes, y las condiciones de temperatura y transporte más adecuadas, con el fin de que los alimentos lleguen en las mejores condiciones a nuestros clientes.

De acuerdo a los resultados de las auditorías gestionadas por Bio9000 en materia de Análisis de Peligros y Puntos de Control Crítico (APPCC), nuestros establecimientos cuentan con una puntuación media de 88,9/100, lo que supone una reducción de 0,1 puntos respecto al año anterior (89/100).

2013	88,4/100
2014	86,3/100
2015	86,1/100
2016	87,6/100
2017	89/100
2018*	88,9/100

*Hoteles certificados.



NUESTROS CLIENTES

Durante 2018*, nuestra cadena ha alojado a un total de 2.155.437 clientes (hoteles del Grupo) de más de 180 nacionalidades diferentes. Como en años anteriores, los clientes españoles siguen ocupando el primer puesto, seguidos de los procedentes de Reino Unido, Francia e Italia, por este orden.

*Incluidos Vincci Hoteles S.A, Altai Gestión, Nexotel, Lusovincci LDA, Falopin Hoteis, Gehosal La Salle, Vincci Selección Aleysa, Vincci Zaragoza Zentro, Vincci Valdecañas.



Escuchamos y damos respuesta

En nuestra opinión, solo a través de una escucha activa y atenta podemos conocer qué piensan y qué necesitan nuestros clientes, y así poder hacer frente a sus demandas y continuar mejorando. La comunicación de Vincci Hoteles con sus clientes es permanente. Necesitamos saber cómo ha sido su experiencia, y cuáles son sus gustos y preferencias como primer paso para lograr su completa satisfacción. Esta atención personalizada constituye un valor añadido y un elemento diferenciador que ha permitido a Vincci Hoteles convertirse en referente del sector y que le permitirá seguir creciendo en el futuro.

Con el fin de que nuestros clientes puedan contactar más fácilmente con nosotros dejamos abiertos diferentes canales de comunicación. Esta política nos permite gestionar de una manera más rápida y eficiente cualquier consulta, sugerencia, duda, queja o reclamación, bajo el compromiso de que ningún comentario que se dirija a nosotros quede sin su respuesta.

Las reclamaciones recibidas son de muy distinta índole, las más repetidas son (no hay registro de quejas):

- » Quejas por el servicio recibido.
- » Quejas por el precio de la habitación y restaurante.
- » Quejas por olvidos que no se han encontrado.

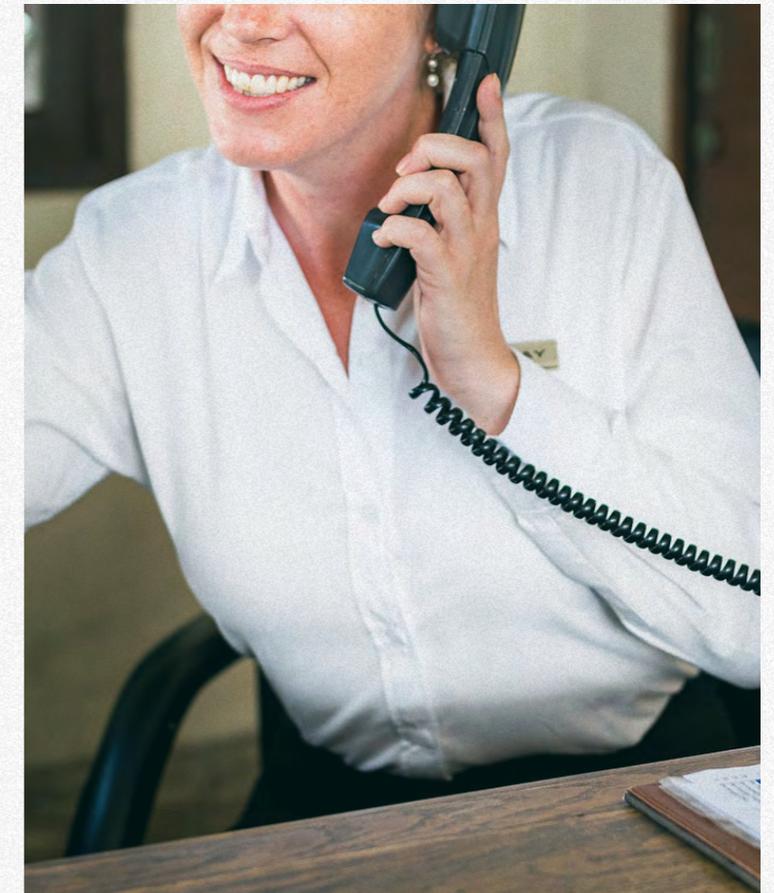
No podemos precisar el número exacto, ya que algunas llegan directamente al hotel mientras que otras llegan a las oficinas centrales y de aquí se rebotan al hotel. Como es lógico, cuando el cliente se queja por el precio, desde los hoteles no pueden hacer nada ya que esta queja se realiza después de la estancia, por ejemplo, por lo que no se puede intentar satisfacer al cliente.

La mayoría de las veces que la queja es por temas de olvidos. Al igual que la anterior se produce cuando el cliente ya ha dejado el hotel. Normalmente se soluciona enviando el artículo olvidado, en casos puntuales no se encuentra el artículo que el cliente reclama y se le pide disculpas (estos olvidos suelen ser objetos de escaso valor).

Las quejas por servicio recibido son quejas un poco heterogéneas y muy subjetivas. Lo que para un cliente es un buen servicio para otro es malo. Desde Vincci Hoteles se da la misma calidad de servicio a todos los clientes.

No hay registro de estas quejas, al igual que no hay indicadores al respecto.

Los clientes pueden comunicarnos su mensaje dirigiéndose al personal en el mismo establecimiento o una vez han regresado a su domicilio. El procedimiento pasa por ponerse en contacto con el Departamento de Calidad de nuestras oficinas centrales, quien posteriormente desviará el comentario al hotel o departamento afectado para que pueda dar una rápida respuesta al cliente. Un compromiso de rapidez y cercanía que afecta a todos los departamentos de la cadena, ya que esta comunicación constituye una clara oportunidad de mejora y la clave para optimizar cada uno de los procesos.



Las críticas constructivas de nuestros clientes nos ayudan a aprender de nuestros errores y seguir mejorando en nuestro desempeño profesional. Solo así seguiremos creciendo y tendremos la oportunidad de dar un inmejorable servicio, orientando nuestros esfuerzos en ofrecer lo mejor de nosotros mismos a nuestros clientes. En este sentido, conocer la valoración de nuestras funciones nos permite afrontar los siguientes retos:

- » Identificación de los aspectos relacionados con la atención al cliente que tengan margen de mejora.
- » Desarrollar una comunicación directa, clara y eficaz, con el fin de ofrecer el mejor producto y un inmejorable servicio.
- » Potenciar la relación de transparencia, honestidad y confianza con cada uno de nuestros clientes.

Con el fin de ofrecer una conexión en tiempo real con el cliente implementamos la última tecnología existente en el mercado, que permite una comunicación abierta desde cualquier lugar y en cualquier momento. Una comunicación eficaz y transparente, basada en los principios de la escucha activa más eficaz y enfocada a una capacidad de mejora, tiene como fin último que el cliente viva su estancia como una experiencia inolvidable. En este sentido, en 2018 el porcentaje de contestaciones de opiniones online es del 12,6%, mientras que las contestaciones de los cuestionarios internos Post Stay se elevan al 66,6%.



Encuesta corporativa de satisfacción cliente: Online

vez ha finalizado su estancia en nuestros establecimientos. Desde la comodidad de su hogar el cliente puede contestar a nuestras preguntas en su idioma natal y hacernos llegar sus impresiones de una manera rápida y eficaz.

Asimismo, desde Vincci Hoteles también se facilitan encuestas en papel o formato electrónico de MICE, una vez que el grupo ha finalizado la sesión. Otro canal de comunicación abierto con los clientes es una app como método alternativo para la realización de encuestas.

En este 2018 hemos cumplido el reto del lanzamiento de la nueva encuesta en formato online, una útil herramienta en nuestros objetivos de mejora continuada. Esta encuesta se realiza en tres tiempos: pre stay (activa próximamente), in stay (actualmente en pruebas en Vincci Posada del Patio) y la post stay, ya activa y con aportación de interesantes resultados.

El análisis de los niveles de satisfacción de nuestros clientes comienza con el estudio de los resultados que ofrecen las encuestas online, que nos permiten establecer los cambios y ajustes oportunos de cara a una mejora continuada. Esta acción, englobada en una política de escucha activa, nos ayuda a lograr los estándares de calidad deseados.

La eliminación de los códigos QR impresos y las encuestas en formato papel tienen como objeto la coherencia con nuestra filosofía de concienciación medioambiental. De esta manera, la mejor forma que tiene el cliente de hacernos llegar su opinión es a través de las encuestas de satisfacción online que le llegan por e-mail a su correo electrónico una



2018*

15.995

Número de encuestas de satisfacción recibidas

Encuesta papel	0
Formato QR	0
Encuesta formato online	15.843
Encuesta nAmmu	11
Encuesta MICE	141

* Todos los hoteles incluidos los de gestión excepto Vincci Envía Almería.

ODS a los que contribuimos:

9 – Industria, innovación e infraestructura.



REVIEWPRO: HERRAMIENTA DE REPUTACIÓN ONLINE

Las cifras analizadas demuestran que mantenemos unos elevados niveles de satisfacción por parte de nuestros clientes en los aspectos identificados. Nuestro índice global de la cadena continúa aumentando año tras año, alcanzando el 87,5% en 2018, el máximo histórico registrado.

ODS a los que contribuimos:

9 – Industria, innovación e infraestructura.



La incorporación de la interactividad a las consultas a nuestros clientes posibilita que sus opiniones puedan ser fácilmente difundidas, alcanzando elevados niveles de impacto bajo los criterios de transparencia que ofrecen las redes sociales. Unos procedimientos quedan perfectamente alineados a los criterios de honestidad que caracterizan a la compañía.

En Vincci Hoteles disponemos de una inmejorable herramienta de análisis online que nos permite conocer de inmediato aquellos comentarios acerca de nuestros establecimientos publicados en Internet. De esta forma, somos capaces de poner en práctica de forma inmediata los procesos de mejora necesarios, lo que tiene un impacto directo en el aumento de los niveles de satisfacción del cliente. Asimismo, este contacto directo con la opinión de nuestros clientes nos permite conocer el posicionamiento de nuestra competencia y establecer así los ajustes oportunos para continuar siendo una empresa de referencia en el sector.

2018

68.578

Número de opiniones

163.571

Número de menciones

82,6%

Recomendaría el hotel

Índice global de la Cadena	87,5%
Limpieza	89,5%
Ubicación	88,4%
Recepción	69,1%
Servicio	87,8%
Habitación	85,5%
Relación Calidad/Precio	81,7%
Gastronomía	77,5%
Entretenimiento	76,8%

* Todos los hoteles incluidos los de gestión excepto Vincci Selección Envía Almería.

COMUNICACIÓN CON NUESTROS GRUPOS DE INTERÉS

Los medios de comunicación que se ponen en contacto con Vincci Hoteles son atendidos por el departamento de Marketing y Comunicación, que intenta ofrecerles el mejor servicio y les brinda una atención ajustada a sus intereses.

Queremos mantener un diálogo fluido, transparente y continuado con medios tanto nacionales como internacionales, con especial hincapié por los medios locales, pertenecientes a las localidades donde están ubicados nuestros hoteles. Todos ellos reciben información periódica de Vincci Hoteles a través de notas de prensa y las oportunas convocatorias a los eventos que realizamos en nuestros establecimientos.



Microsite: Vincci Sostenibles & Responsables

Bajo nuestro compromiso de ofrecer una comunicación honesta, transparente y periódica a todos nuestros grupos de interés nace el nuevo microsite Vincci Sostenibles y Responsables, accesible a través de www.vinccihoteles.com. Un espacio renovado, con logotipo propio y más información de interés.

Contar todo lo referente a nuestras acciones sostenibles es útil y necesario. Nuestra apuesta por Vincci Sostenibles & Responsables pasa por el interés de ofrecer información de una manera cómoda, accesible y práctica. Su diseño amigable e intuitivo invita a la lectura y el diálogo. Se trata de un espacio público que recoge la filosofía medioambiental de la cadena y los procedimientos de trabajo empleados para tal fin, dentro de la apuesta por el desarrollo global y un planeta sostenible.

En este espacio aparece publicada, año tras año, nuestra Memoria de Sostenibilidad, complementada con los objetivos medioambientales de la cadena, los indicadores y los premios obtenidos, hechos públicos para conocimiento de aquellas personas interesadas.

En el año 2018 hemos cumplido uno de nuestros retos, renovando completamente Vincci Sostenibles & Responsables, que ahora luce un diseño acorde a la memoria de Sostenibilidad y nuevos menús de acceso intuitivo, con información detallada acerca de la labor desempeñada por la cadena en materia de sostenibilidad, en todas las áreas de actuación.

ODS a los que contribuimos:

9 – Industria, innovación e infraestructura.

16 – Paz, justicia e instituciones sólidas.



Canal hotel



Durante 2018 hemos mantenido el canal que se visualiza en las pantallas situadas en las habitaciones de nuestros establecimientos, donde el cliente puede informarse de una manera rápida y sencilla de aspectos de su interés, como precios, parkings, restaurantes, medio ambiente y calidad, entre otras cuestiones.

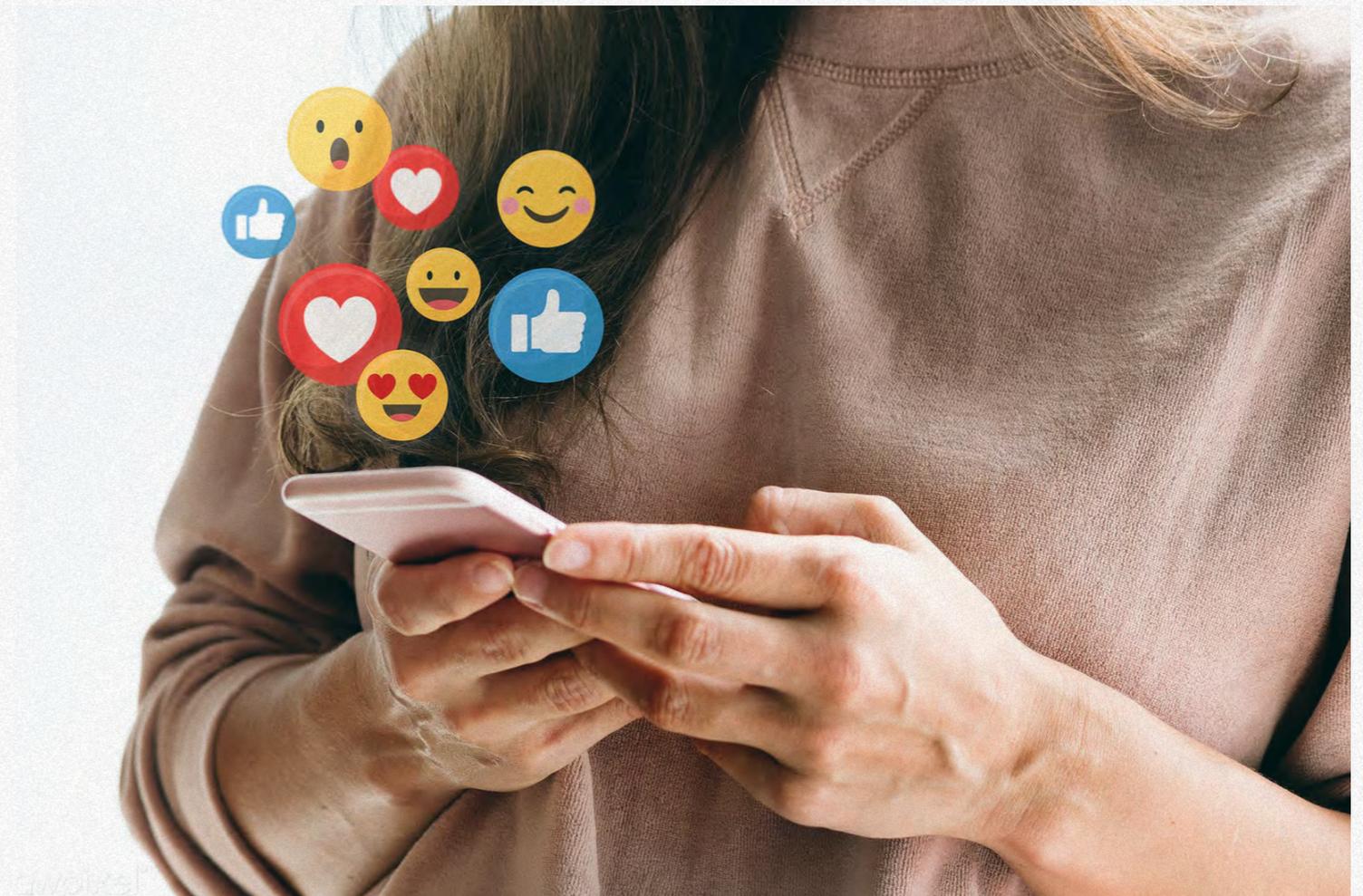
Se trata de un canal eminentemente informativo y dinámico, que desecha el papel como medida coherente con la política de sostenibilidad abanderada por Vincci Hoteles.

Redes sociales

Visitas a la web corporativa y microsites	4.156.796
Visitantes únicos a la web corporativa	2.097.956
Fans en Facebook	63.385
Seguidores en Twitter	21.858
Seguidores en Instagram	12.990
LinkedIn	19.252

La presencia de Vincci Hoteles en las redes sociales es constante y necesaria. A través de los diferentes canales de comunicación aportamos información de la cadena y las novedades que interesan a nuestros clientes, además de ofrecer una respuesta personalizada, rápida y precisa a quienes nos demandan información.

Es precisamente la inmediatez de las redes sociales la que nos ofrece la posibilidad de hacer más fluida la comunicación con nuestros clientes y potenciales clientes. A través de sus propuestas y sugerencias mejoramos día tras día, corregimos errores y reforzamos nuestros aciertos.



Ley de Protección de Datos de Carácter Personal (LOPD)

Los ficheros con datos de carácter personal se encuentran recogidos en el Registro General de la Agencia Española de Protección de Datos. Desde Vincci Hoteles se garantiza un correcto tratamiento de los datos personales y una óptima gestión de los derechos de acceso, rectificación, cancelación u oposición. Nuestros formularios recogen cláusulas que informan a los interesados de aquellos aspectos que la Ley Orgánica de Protección de Datos (LOPD) considera necesarios para que los derechos de las personas tengan un cumplimiento efectivo.

En 2018 hemos actualizado todos los sistemas, operativas y procedimientos para cumplir con la nueva Ley de Protección de Datos. Asimismo, todos los profesionales que conformamos Vincci Hoteles somos conscientes del delito contra la intimidad y la privacidad que supone hacer un uso fraudulento de los datos de carácter personal. Por ello realizamos un gran esfuerzo para que todos los datos sean tratados de una manera óptima y acorde a la legislación vigente.



A lo largo de 2018 no hemos tenido constancia de ningún accidente relacionado con la protección de datos. La Agencia Española de Protección de Datos no nos ha trasladado ninguna sanción judicial o administrativa por este motivo.

Alcance	122
Metodología del informe	123
Índice de Contenido GRI	124
Datos Ambientales Hoteles	142
Asociación hotelera	144

ALCANCE

Esta Memoria de Sostenibilidad 2018 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.

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:

Vincci Capitol

Vincci Via66

Vincci Lys

Vincci Selección Estrella del Mar

Vincci Frontaura

Vincci Selección La Plantación del Sur

Vincci Centrum

Vincci Gala

Vincci Mercat

Vincci La Rábida

Vincci Ciudad de Salamanca

Vincci Baixa

Vincci Soho

Vincci Bit

Vincci Palace

Vincci Albayzín

Vincci Puertochico

Vincci Liberdade

Vincci Soma

Vincci Mae

Vincci Málaga

Vincci Selección Rumaykiyya

Vincci Consulado de Bilbao

Vincci Porto

Vincci The Mint

Vincci Marítimo

Vincci Selección Posada del Patio

Vincci Costa Golf

Vincci Tenerife

Vincci Djerba Resort

Vincci Flora Park

Vincci Nozah Beach

Vincci Marillia

Vincci Safira Palms

Vincci Mansour

Vincci Helios Beach

Vincci Valdecañas

Vincci Zaragoza Zentro

Vincci Selección Aleysa

METODOLOGÍA DEL INFORME

Esta Memoria de Sostenibilidad correspondiente a 2018 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

GRI 102: CONTENIDOS GENERALES

			ALCANCE	COBERTURA
1. PERFIL DE LA ORGANIZACIÓN	102-1	Nombre de la organización		
		La organización informante debe presentar la siguiente información: a. Nombre de la Organización	a. Vincci Hoteles (pág. 6)	Hoteles del Grupo Interna
	102-2	Actividades, marcas, productos y servicios		
		La Organización informante debe presentar la siguiente información: a. Descripción de las actividades de la organización. B. Las marcas, productos y servicios principales, incluida una explicación de cualquier producto o servicio que esté prohibido en ciertos mercados.	a. Historia Cadena (pág. 19) b. Historia Cadena (pág. 19)	Hoteles del Grupo Interna
	102-3	Ubicación de la sede		
		La organización informante debe presentar la siguiente información: a. Ubicación de la sede de la organización	a. Ubicación (pág. 6)	Hoteles del Grupo Interna
	102-4	Ubicación de las operaciones		
		La organización informante debe presentar la siguiente información: a. El número de países en los que opera la organización y los nombres de los países en los que lleva a cabo las operaciones más significativas o relevantes para los temas tratados en el informe	a. Historia Cadena (pág. 19)	Hoteles del Grupo Interna
	102-5	Propiedad y forma jurídica		
		La organización informante debe presentar la siguiente información: a. Naturaleza de la propiedad y forma jurídica	a. Sociedad Anónima (pág. 6)	Hoteles del Grupo Interna
	102-6	Mercados servidos		
		La organización informante debe presentar la siguiente información: a. Mercados servidos, e incluir: i. Las ubicaciones geográficas en las que se ofrecen los productos y servicios; ii. Los sectores servidos; iii. Los tipos de clientes y beneficiarios	i. Vincci Hoteles 2018 (pág. 17) ii. Hoteles y Spa (pág. 25) iii. Nuestros clientes (pág. 111)	Todos los hoteles Interna
	102-7	Tamaño de la organización		
		La organización informante debe presentar la siguiente información: a. Tamaño de la organización, e incluir: i. el número total de empleados; ii. el número total de operaciones; iii. las ventas netas (para organizaciones del sector privado) o los ingresos netos (para organizaciones del sector público); iv. la capitalización total (para organizaciones del sector privado) desglosada en términos de deuda y capital; v. la cantidad de productos o servicios proporcionados o prestados	i. Compromiso con nuestros empleados (pág. 33) iii. Facturación Total (pág. 28) v. Hoteles y Spa (pág. 25)	Hoteles del Grupo Interna

	<p>Recomendaciones para la presentación de información</p> <p>1.2 Al recopilar la información especificada en el Contenido 102-7, la organización informante debería presentar la siguiente información adicional:</p> <p>1.2.1 los activos totales</p> <p>1.2.2 la propiedad efectiva, incluidos la identidad y el porcentaje de propiedad de los mayores accionistas;</p> <p>1.2.3 los desgloses de:</p> <p>1.2.3.1 las ventas netas o los ingresos netos por países o regiones que constituyan un 5% o más de los ingresos totales;</p> <p>1.2.3.2 los costes por países o regiones que constituyan un 5% o más de los costes totales;</p> <p>1.2.3.3 el número total de empleados por país o región.</p>	Beneficio por países (pág. 29)	Hoteles del Grupo	Interna
102-8	<p>Información sobre empleados y otros trabajadores</p> <p>La organización informante debe presentar la siguiente información:</p> <p>a. el número total de empleados por contrato laboral (permanente o temporal) y por sexo</p> <p>b. el número total de empleados por contrato laboral (permanente o temporal) y por región</p> <p>c. el número total de empleados por tipo de contrato laboral (a jornada completa o a media jornada) y por sexo</p> <p>d. si una parte significativa de las actividades de la organización la llevan a cabo trabajadores que no sean empleados. Se debe incluir, si procede, una descripción de la naturaleza y la magnitud del trabajo realizado por los trabajadores que no sean empleados.</p> <p>e. cualquier variación significativa de las cifras presentadas en los Contenidos 102-8-a, 102-8-b o 102-8-c (como las variaciones estacionales de los sectores del turismo o la agricultura)</p> <p>f. una explicación de cómo se han recopilado los datos, incluidas las suposiciones que se han hecho.</p>	<p>a. Compromiso con nuestros empleados (pág. 33)</p> <p>b. Compromiso con nuestros empleados (pág. 33)</p> <p>c. Compromiso con nuestros empleados (pág. 33)</p>	Hoteles del Grupo	Interna
	<p>Recomendaciones para la presentación de información</p> <p>1.3 Al recopilar la información específica en el Contenido 102-8, la organización informante debería:</p> <p>1.3.1 expresar las cifras de los empleados como censo de personal o empleo equivalente a jornada completa e indicar y aplicar de forma uniforme el enfoque seleccionado;</p> <p>1.3.2 identificar la duración y tipo de contrato (jornada completa y media jornada) de los empleados en función de las definiciones que se recojan en la legislación nacional del país en el que se encuentren;</p> <p>1.3.3 usar las cifras según estén al final del período objeto del informe, salvo que se haya producido algún cambio material durante el período objeto del informe;</p> <p>1.3.4 combinar las estadísticas nacionales para calcular las estadísticas internacionales y hacer caso omiso de las diferencias entre las definiciones legales. Aunque el fundamento de los tipos de contrato y tipos de empleo varía entre países, la cifra global debería seguir reflejando las relaciones estipuladas en las distintas legislaciones.</p>	Empleados Vincci Hoteles y jornadas laborales (pág. 440)	Hoteles del Grupo	Interna
102-9	<p>Cadena de suministro</p> <p>La organización informante debe presentar la siguiente información:</p> <p>a. Descripción de la cadena de suministro de la organización, incluidos los elementos principales relacionados con las actividades, marcas principales, productos y servicios de la organización.</p>	Descripción de proveedores (pág. 32)	Hoteles Certificados	Interna y Externa

	102-10	Cambios significativos en la organización y su cadena de suministro			
		La organización informante debe presentar la siguiente información: a. los cambios significativos de tamaño, estructura, propiedad o cadena de suministro de la organización, incluidos: i. los cambios en las operaciones o en su ubicación, incluidos aperturas, cierres y expansiones de instalaciones; ii. los cambios en la estructura del capital social y otras operaciones de formación, mantenimiento y alteración del capital (para organizaciones del sector privado); iii. los cambios en la ubicación de los proveedores, la estructura de la cadena de suministro o las relaciones con los proveedores, incluidos la selección y el despido	Se admiten y se desechan proveedores por rentabilidad del producto y por criterios MA (pág. 32)	Hoteles Certificados	Interna y Externa
	102-11	Principio o enfoque de precaución			
		La organización informante debe presentar la siguiente información: a. si la organización aplica el principio o enfoque de precaución y cómo lo hace	a. Prevención de Riesgos Laborales y Sistema de Gestión Ambiental (pág. 57 y pág. 63)		
	102-12	Iniciativas externas			
		La organización informante debe presentar la siguiente información: a. lista de estatutos, principios y otros documentos de carácter económico, ambiental y social desarrollados externamente y a los que la organización esté suscrita o respalde	Código Ético WTO (pág. 98)	Hoteles del Grupo	Interna y Externa
		Recomendaciones para la presentación de información 1.4 Al recopilar la información específica en el Contenido 102-12, la organización informante debería: 1.4.1 incluir la fecha de adopción, los países o las operaciones a los que es aplicable, así como la gama de grupos de interés implicados en el desarrollo y el cumplimiento de estas iniciativas 1.4.2 distinguir entre las iniciativas voluntarias no vinculantes y las que la organización está obligada a cumplir	Partes Interesadas (pág. 11)	Hoteles del Grupo	Interna
	102-13	Afiliación a asociaciones			
		La organización informante debe presentar la siguiente información: a. Lista de las principales afiliaciones a entidades del sector y otras asociaciones y las organizaciones de defensa de interés a nivel nacional o internacional	Asociaciones de hoteleros (pág. 144)	Todos los hoteles España	Interna y Externa
2. ESTRATEGIA	102-14	Declaración de altos ejecutivos responsables de la toma de decisiones			
		La organización informante debe presentar la siguiente información: a. Declaración de más alto responsable de la toma de decisiones de la organización (como el director general, el presidente o cargo equivalente) sobre la relevancia de la sostenibilidad para la organización y su estrategia para abordar la sostenibilidad	a. Declaración Carlos Calero (pág. 9)	Hoteles del Grupo	Interna
	102-15	Principales impactos, riesgos y oportunidades	NO APLICA (SÓLO PARA EXHAUSTIVA)		
3. ÉTICA E INTEGRIDAD	102-16	Valores, principios, estándares y normas de conducta			
		La organización informante debe presentar la siguiente información: a. Descripción de los valores, principios, estándares y normas de conducta de la organización.	a. Misión, Visión, Valores (pág. 20)		
	102-17	Mecanismos de asesoramiento y preocupaciones éticas	NO APLICA (SÓLO PARA EXHAUSTIVA)		

4. GOBERNANZA	102-18	Estructura de gobernanza			
		La organización informante debe presentar la siguiente información: a. La estructura de gobernanza de la organización, incluidos los comités del máximo órgano de gobierno. b. Los comités responsables de la toma de decisiones sobre temas económicos, ambientales y sociales.	a. Organigrama Corporativo (pág. 22) b. Organigrama Corporativo (pág. 22)	Hoteles del Grupo	Interna
	102-19	Delegación de autoridad		NO APLICA (SÓLO PARA EXHAUSTIVA)	
	102-20	Responsabilidad a nivel ejecutivo de temas económicos, ambientales y sociales.		NO APLICA (SÓLO PARA EXHAUSTIVA)	
	102-21	Consulta a grupos de interés sobre temas económicos, ambientales y sociales.		NO APLICA (SÓLO PARA EXHAUSTIVA)	
	102-22	Composición del máximo órgano de gobierno y sus comités.		NO APLICA (SÓLO PARA EXHAUSTIVA)	
	102-23	Presidente del máximo órgano de gobierno.		NO APLICA (SÓLO PARA EXHAUSTIVA)	
	102-24	Nominación y selección del máximo órgano de gobierno		NO APLICA (SÓLO PARA EXHAUSTIVA)	
	102-25	Conflictos de interés		NO APLICA (SÓLO PARA EXHAUSTIVA)	
	102-26	Función del máximo órgano de gobierno en la selección de objetivos, valores y estrategia.		NO APLICA (SÓLO PARA EXHAUSTIVA)	
	102-27	Conocimientos colectivos del máximo órgano de gobierno.		NO APLICA (SÓLO PARA EXHAUSTIVA)	
	102-28	Evaluación del desempeño del máximo órgano de gobierno		NO APLICA (SÓLO PARA EXHAUSTIVA)	
	102-29	Identificación y gestión de impactos económicos, ambientales y sociales.		NO APLICA (SÓLO PARA EXHAUSTIVA)	
	102-30	Eficacia de los procesos de gestión del riesgo		NO APLICA (SÓLO PARA EXHAUSTIVA)	
	102-31	Evaluación de temas económicos, ambientales y sociales		NO APLICA (SÓLO PARA EXHAUSTIVA)	
	102-32	Función del máximo órgano de gobierno en la elaboración de informes de sostenibilidad		NO APLICA (SÓLO PARA EXHAUSTIVA)	
	102-33	Comunicación de preocupaciones críticas		NO APLICA (SÓLO PARA EXHAUSTIVA)	
	102-34	Naturaleza y número total de preocupaciones críticas		NO APLICA (SÓLO PARA EXHAUSTIVA)	
	102-35	Políticas de remuneración		NO APLICA (SÓLO PARA EXHAUSTIVA)	
	102-36	Proceso para determinar la remuneración		NO APLICA (SÓLO PARA EXHAUSTIVA)	
102-37	Involucramiento de los grupos de interés en la remuneración		NO APLICA (SÓLO PARA EXHAUSTIVA)		

	102-38	Ratio de compensación total anual	NO APLICA (SÓLO PARA EXHAUSTIVA)		
	102-39	Ratio del incremento porcentual de la compensación total anual	NO APLICA (SÓLO PARA EXHAUSTIVA)		
5. PARTICIPACIÓN DE LOS GRUPOS DE INTERÉS	102-40	Lista de grupos de interés			
		La organización informante debe presentar la siguiente información: a. Lista de los grupos de interés con los que está implicada la organización.	a. Grupos de Interés (pág. 11)	Hoteles del Grupo	Interna
	102-41	Acuerdos de negociación colectiva			
		La organización informante debe presentar la siguiente información: a. Porcentaje del total de empleados cubiertos en los acuerdos de negociación colectiva.	Cuántos están dentro del convenio % (pág. 36)	Hoteles del Grupo	Interna
	102-42	Identificación y selección de grupos de interés			
		La organización informante debe presentar la siguiente información: a. La base para identificar y seleccionar a los grupos de interés participantes.	a. Grupos de Interés (pág. 11)	Hoteles del Grupo	Interna
	102-43	Enfoque para la participación de los grupos de interés			
		La organización informante debe presentar la siguiente información: a. El enfoque de la organización con respecto a la participación de los grupos de interés, incluida la frecuencia de la participación por tipo y por grupo de interés y la indicación de si alguna participación ha tenido lugar específicamente como parte del proceso de preparación del informe.	Comunicación continua y Encuestas Clientes (pág. 114)	Hoteles del Grupo	Interna y Externa
	102-44	Temas y preocupaciones clave mencionados			
		La organización informante debe presentar la siguiente información: a. Los temas y preocupaciones que han sido señalados a través de la participación de los grupos de interés e incluir: i. cómo ha respondido la organización a estos temas y preocupaciones, incluso mediante la elaboración de informes ii. los grupos de interés que han señalado cada uno de los temas y las preocupaciones clave.	Materialidad (pág. 13)	Hoteles del Grupo	Interna
6. PRÁCTICAS PARA LA ELABORACIÓN DE INFORMES	102-45	Entidades incluidas en los estados financieros consolidados			
		La organización informante debe presentar la siguiente información: a. Lista de las entidades que forman parte de los estados financieros consolidados o documentos equivalentes de la organización. b. Si alguna de las entidades que forman parte de los estados financieros consolidados o documentos equivalentes de la organización no aparece en el informe.	Vincci Hoteles, Nexotel, Altai, Lussovincci, Mediterranee (pág. 16)	Hoteles del Grupo	Interna y Externa
	102-46	Definición de los contenidos de los informes y las Coberturas del tema			
	La organización informante debe presentar la siguiente información: a. Explicación del proceso para definir los contenidos del informe y las Coberturas de los temas b. Explicación de cómo ha aplicado la organización los Principios para definir los contenidos del informe 6.1 Al recopilar la información especificada en el Contenido 102-46, la organización informante debe incluir una explicación de cómo ha aplicado el principio de materialidad a fin de identificar los temas materiales, incluida cualquier suposición que se haya hecho	Cobertura en anexo índice GRI (pág. 124)	Hoteles del Grupo	Interna	

102-47	Lista de temas materiales			
	La organización informante debe presentar la siguiente información: a. Lista de los temas materiales identificados en el proceso de definición de los contenidos del informe	Materialidad (pág. 13)	Hoteles del Grupo	Interna
102-48	Reexpresión de la información			
	La organización informante debe presentar la siguiente información: a. El efecto de cualquier reexpresión de información de informes anteriores y los motivos para dicha reexpresión	Materialidad (pág. 13)	Hoteles del Grupo	Interna
102-49	Cambios en la elaboración de informes			
	La organización informante debe presentar la siguiente información: a. Cambios significativos con respecto a los periodos objeto del informe anteriores en la lista de temas materiales y Coberturas de los temas	Materialidad (pág. 13)	Hoteles del Grupo	Interna y Externa
102-50	Periodo objeto del informe			
	La organización informante debe presentar la siguiente información: a. Periodo objeto del informe para la información proporcionada	a. Portada (pág. 1)	Hoteles del Grupo	Interna y Externa
102-51	Fecha del último informe			
	La organización informante debe presentar la siguiente información: a. Si procede, la fecha del informe más reciente	a. Acerca de esta Memoria (pág. 5)	Hoteles del Grupo	Interna y Externa
102-52	Cicle de elaboración de informes			
	La organización informante debe presentar la siguiente información: a. El ciclo de elaboración de informes	a. Acerca de esta Memoria (pág. 5)	Hoteles del Grupo	Interna y Externa
102-53	Punto de contacto para preguntas sobre el informe			
	La organización informante debe presentar la siguiente información: a. El punto de contacto para preguntas sobre el informe o sus contenidos	a. Acerca de esta Memoria (pág. 5)	Hoteles del Grupo	Interna y Externa
102-54	Declaración de elaboración del informe de conformidad con los Estándares GRI			
	La organización informante debe presentar la siguiente información: a. Declaración de la organización de que ha elaborado el informe de conformidad con los estándares GRI, usando alguna de las siguientes fórmulas: i. "Este informe se ha elaborado de conformidad con los Estándares GRI: opción Esencial" ii. "Este informe se ha elaborado de conformidad con los Estándares GRI: opción Exhaustiva"	a. Estándares GRI (pág. 7) i. Estándares GRI (pág. 7)	Hoteles del Grupo	Interna y Externa

102-55	Índice de contenidos GRI			
	<p>La organización informante debe presentar la siguiente información:</p> <p>a. El índice de contenidos GRI, que especifica todos los estándares GRI utilizados y enumera todas los contenidos incluidos en el informe.</p> <p>b. Para cada contenido, el índice de contenidos debe incluir:</p> <p>i. el número del contenido (contenidos cubiertos por los estándares GRI)</p> <p>ii. los números de página o URL en los que se encuentra el contenido, ya sea en el informe o en otros materiales publicados</p> <p>iii. si procede, los motivos para la omisión, en caso de que no sea posible aportar el contenido necesario</p> <p>6.3 Al incluir el índice de contenidos GRI, como se indica en el Contenido 102-55, la organización informante debe:</p> <p>6.3.1 utilizar la fórmula "Índice de contenidos GRI" como título</p> <p>6.3.2 presentar el índice de contenido GRI en una misma zona del documento</p> <p>6.3.3 incluir en el informe enlaces o referencias al índice de contenidos GRI, si no se indican en el propio informe;</p> <p>6.3.4 incluir, para cada Estándar GRI utilizado, el título y el año de publicación (p. ej., GRI 102: Contenidos Generales, 2016);</p> <p>6.3.5 incluir cualquier tema material adicional del que se informe y que no esté cubierto por los estándares GRI e indicar los números de página o URL en los que se pueda hallar la información.</p>	<p>a. Índice de Contenidos GRI (pág. 124)</p> <p>b. Índice de Contenidos GRI (pág. 124)</p> <p>i. Índice de Contenidos GRI (pág. 144)</p> <p>6.3.1 Índice de Contenidos GRI (pág. 124)</p> <p>6.3.2 Índice de Contenidos GRI (pág. 124)</p> <p>6.3.3 Índice de Contenidos GRI (pág. 124)</p> <p>6.3.4 Índice de Contenidos GRI (pág. 124)</p>	Hoteles del Grupo	Interna y Externa
102-56	Verificación externa			
	<p>La organización informante debe presentar la siguiente información:</p> <p>a. Descripción de la política y las prácticas actuales de la organización acerca de cómo solicitar la verificación externa del informe</p> <p>b. Si el informe se ha verificado externamente:</p> <p>i. referencia al informe de verificación externa, las declaraciones o las opiniones. Si no se incluye en el informe de verificación que acompaña al informe de sostenibilidad, una descripción de lo que se ha verificado y lo que no y sobre la base de qué. También se debe indicar los estándares de verificación utilizados, el nivel de verificación obtenido y cualquier limitación del proceso de verificación;</p> <p>ii. la relación entre la organización y el proveedor de la verificación;</p> <p>iii. si y cómo están implicados el máximo órgano de gobierno o los altos ejecutivos en la solicitud de verificación externa del informe de sostenibilidad de la organización.</p>	Verificación (pág. 6)	Hoteles del Grupo	Interna y Externa

GRI 103: ENFOQUE DE GESTIÓN			ALCANCE	COBERTURA
1. PERFIL DE LA ORGANIZACIÓN	103-1	Explicación del tema material y su Cobertura		
		Para cada tema material, la organización informante debe presentar la siguiente información: a. La explicación del motivo por el que el tema es material b. La Cobertura del tema material, que incluye una descripción de: i. dónde se produce el impacto ii. la implicación de la organización en los impactos. Por ejemplo, si la organización ha causado o contribuido a los impactos o está vinculada directamente con los impactos a través de sus relaciones de negocio. c. Cualquier limitación particular relativa a la Cobertura del tema	Cobertura interna o externa (pág. 124)	Todos los hoteles y Hoteles del Grupo Interna
	103-2	El enfoque de gestión y sus componentes		
		Para cada tema material, la organización informante debe presentar la siguiente información: a. Una explicación de cómo la organización gestiona el tema b. Una declaración del propósito del enfoque de gestión c. Una descripción de lo siguiente, si el enfoque de gestión incluye ese componente: i. Políticas ii. Compromisos iii. Objetivos y metas iv. Responsabilidades v. Recursos vi. Mecanismos formales de queja y/o reclamación vii. Acciones específicas, como procesos, proyectos, programas e iniciativas.	Materialidad (pág. 13)	Todos los hoteles y Hoteles del Grupo Interna y Externa
	103-3	Evaluación del enfoque de gestión		
		Para cada tema material, la organización informante debe presentar la siguiente información: a. Una explicación de cómo la organización evalúa el enfoque de gestión, incluidos: i. los mecanismos de evaluación de la eficacia del enfoque de gestión ii. Los resultados de la evaluación del enfoque de gestión iii. cualquier modificación relacionada con el enfoque de gestión	Materialidad (pág. 13)	Todos los hoteles y Hoteles del Grupo Interna y Externa

SERIE 200: ESTÁNDARES TEMÁTICOS ECONÓMICOS

			ALCANCE	COBERTURA	
201. DESEMPEÑO ECONÓMICO	201-1	Valor económico directo generado y distribuido			
		La organización informante debe presentar la siguiente información: a. El valor económico generado y distribuido (VEGD) de forma acumulada, incluidos los componentes básicos para las operaciones globales de la organización que figuran a continuación. Si los datos se presentan sobre la base de efectivo (caja), se debe informar de la justificación de esta decisión, además de los siguientes componentes básicos: i. Valor económico directo generado: ingresos ii. Valor económico distribuido: costes operacionales, salarios y beneficios de los empleados, pagos a proveedores de capital, pagos al gobierno (por país) e inversiones en la comunidad. iii. Valor económico retenido: "el valor económico directo generado" menos "el valor económico distribuido". b. Cuando sea significativo, se informa del VEGD por separado a nivel nacional, regional o de mercado y de los criterios utilizados para definir la significación.	i. Facturación Total (pág 28) ii. Beneficios para Nuestros Empleados (pág. 48)	Hoteles del Grupo	Interna
	201-2	Implicaciones financieras y otros riesgos y oportunidades derivados del cambio climático			
		La organización informante debe presentar la siguiente información: a. Los riesgos y oportunidades derivados del cambio climático que tienen potencial para generar cambios sustanciales en las operaciones, los ingresos o los gastos. Esta debe incluir: i. una descripción del riesgo o de la oportunidad y su clasificación como físico, regulatorio o de cualquier otro tipo	Cambio climático (pág. 30)	Todos los hoteles	Interna y Externa
	201-3	Obligaciones del plan de beneficios definidos y otros planes de jubilación	NO APLICA (SÓLO PARA EXHAUSTIVA)		
201-4	Asistencia financiera o recibida del gobierno				
	La organización informante debe presentar la siguiente información: a. El valor monetario total de la asistencia financiera que recibe la organización de cualquier gobierno durante el periodo objeto del informe, incluidos: i. desgravaciones fiscales y créditos fiscales; ii. subsidios; iii. subvenciones para inversiones, subvenciones para investigación y desarrollo y otros tipos de subvenciones relevantes; iv. premios; v. exención del pago de regalías; vi. asistencia financiera de las agencias de crédito a la exportación (ECA); vii. incentivos financieros; viii. otros beneficios financieros proporcionados o que puedan ser proporcionados por algún gobierno para alguna operación. b. La información incluida en la 201-4-a por país. c. Si algún gobierno está presente en la estructura accionarial y en qué grado lo está.	Subvenciones (pág. 29)	Hoteles del Grupo	Externa	
202. PRESENCIA EN EL MERCADO	202-1	Ratio del salario de categoría inicial estándar por sexo frente al salario mínimo local	NO APLICA (SÓLO PARA EXHAUSTIVA)		
	202-2	Proporción de altos ejecutivos contratados de la comunidad local	NO APLICA (SÓLO PARA EXHAUSTIVA)		

203. IMPACTOS ECONÓMICOS INDIRECTOS	203-1	Inversiones en infraestructuras y servicios apoyados	NO APLICA (SÓLO PARA EXHAUSTIVA)
	203-2	Impactos económicos indirectos significativos	NO APLICA (SÓLO PARA EXHAUSTIVA)
204. PRÁCTICAS DE ADQUISICIÓN	204-1	Proporción de gasto en proveedores locales	NO APLICA (SÓLO PARA EXHAUSTIVA)
205. ANTICORRUPCIÓN	205-1	Operaciones evaluadas para riesgos relacionados con la corrupción	NO APLICA (SÓLO PARA EXHAUSTIVA)
	205-2	Comunicación y formación sobre políticas y procedimientos anticorrupción	NO APLICA (SÓLO PARA EXHAUSTIVA)
	205-3	Casos de corrupción confirmados y medidas tomadas	NO APLICA (SÓLO PARA EXHAUSTIVA)
206. COMPETENCIA DESLEAL	206-1	Acciones jurídicas relacionadas con la competencia desleal y las prácticas monopolísticas y contra la libre competencia	NO APLICA (SÓLO PARA EXHAUSTIVA)

SERIE 300: ESTÁNDARES TEMÁTICOS AMBIENTALES

			ALCANCE	COBERTURA
301. MATERIALES	301-1	Materiales utilizados por peso o volumen		
		La organización informante debe presentar la siguiente información: a. El peso o el volumen total de los materiales usados para producir y envasar los principales productos y servicios de la organización durante el periodo objeto del informe, por: i. materiales no renovables utilizados; ii. materiales renovables utilizados.	Consumos (pág. 84)	Toda la Cadena Interna y Externa
		Recomendaciones para la presentación de información: 2.1 Al recopilar la información especificada en el Contenido 301-1, la organización informante debería: 2.1.1 incluir los siguientes tipos de materiales en el cálculo del total de materiales utilizados: 2.1.1.1 materias primas, es decir, los recursos naturales utilizados para transformarlos en productos o servicios, como metales, minerales o madera; 2.1.1.2 materiales relacionados con el proceso, es decir, los materiales necesarios para el proceso de fabricación, pero que no forman parte del producto final, como los lubricantes para la maquinaria de producción; 2.1.1.3 artículos o piezas semifabricados, incluidos todos los tipos de materiales y componentes que no sean materias primas y que formen parte del producto final; 2.1.1.4 materiales de envasado, incluidos el papel, el cartón y los plásticos; 2.1.2 indicar, para cada tipo de material, si se ha comprado a proveedores externos o se ha obtenido internamente (mediante actividades de extracción y producción internas); 2.1.3 indicar si los datos son estimados u obtenidos mediante mediciones directas; 2.1.4 si se requiere hacer estimaciones, indicar los métodos utilizados.	Consumos (pág. 79)	Toda la Cadena Interna y Externa
	301-2	Insumos reciclados		NO APLICA (SÓLO PARA EXHAUSTIVA)
	301-3	Productos reutilizados y materiales de envasado		NO APLICA (SÓLO PARA EXHAUSTIVA)

302. ENERGÍA	302-1	Consumo energético dentro de la organización			
		<p>La organización informante debe presentar la siguiente información:</p> <p>a. El consumo total de combustibles procedentes de fuentes no renovables dentro de la organización en julios o múltiplos, incluidos los tipos de combustibles utilizados.</p> <p>b. El consumo total de combustibles procedentes de fuentes renovables dentro de la organización en julios o múltiplos, incluidos los tipos de combustibles utilizados.</p> <p>c. En julios, vatios-hora o múltiplos, el total del:</p> <p>i. consumo de electricidad</p> <p>ii. consumo de calefacción</p> <p>iii. consumo de refrigeración</p> <p>iv. consumo de vapor</p> <p>d. En julios, vatios-hora o múltiplos, el total de:</p> <p>i. la electricidad vendida</p> <p>ii. la calefacción vendida</p> <p>iii. la refrigeración vendida</p> <p>iv. el vapor vendido</p> <p>e. El consumo total de energía dentro de la organización, en julios o múltiplos.</p> <p>f. Los Estándares, las metodologías, los supuestos o las herramientas de cálculo utilizados.</p> <p>g. La fuente de los factores de conversión utilizados.</p>	<p>a. Consumo de Recursos (pág. 84)</p> <p>c. Consumo de Recursos (pág. 84)</p>	Toda la Cadena	Interna y Externa
	302-2	Consumo energético fuera de la organización	NO APLICA (SÓLO PARA EXHAUSTIVA)		
	302-3	Intensidad energética			
		<p>La organización informante debe presentar la siguiente información:</p> <p>a. El ratio de intensidad energética de la organización.</p> <p>b. Los parámetros (denominador) específicos que se hayan seleccionado para calcular el ratio.</p> <p>c. Los tipos de energía incluidos en el ratio de intensidad (combustible, electricidad, calefacción, refrigeración, vapor o todos).</p> <p>d. Si el ratio abarca el consumo energético dentro de la organización, fuera de ella o ambos.</p>	<p>a. Ratio consumo eléctrico (pág. 85)</p> <p>b. Kw consumidos/hab (pág. 85)</p> <p>c. Electricidad, gas, propano (pág. 84)</p>	Toda la Cadena	Interna y Externa
	302-4	Reducción del consumo energético	NO APLICA (SÓLO PARA EXHAUSTIVA)		
302-5	Reducción en requerimientos energéticos de productos y servicios	NO APLICA (SÓLO PARA EXHAUSTIVA)			

303. AGUA	303-1	Extracción de agua por fuente			
		La organización informante debe presentar la siguiente información: a. El volumen total de agua extraída, desglosado por las siguientes fuentes: i. aguas superficiales, incluida el agua de humedales, ríos, lagos y océanos; ii. aguas subterráneas; iii. agua de lluvia recogida y almacenada directamente por la organización; iv. aguas residuales de otra organización; v. suministros municipales de agua u otros servicios hídricos públicos o privados. b. Los Estándares, las metodologías y las suposiciones utilizados.	a. Consumo de agua v. Consumos de hoteles (pág. 84)	Toda la Cadena	Interna y Externa
	303-2	Fuentes de agua que afectadas significativamente por la captación de agua	NO APLICA (SÓLO PARA EXHAUSTIVA)		
	303-3	Agua reciclada y reutilizada	NO APLICA (SÓLO PARA EXHAUSTIVA)		
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			
		La organización informante debe presentar la siguiente información: a. Para cada centro de operaciones en propiedad, arrendados o gestionados ubicados dentro de o junto a áreas protegidas o zonas de gran valor para la biodiversidad fuera de áreas protegidas, debe presentar la siguiente información: i. ubicación geográfica; ii. tierras subsuperficiales y subterráneas que puedan ser propiedad, estar arrendadas o ser gestionadas por la organización; iii. posición con respecto al área protegida (dentro del área, junto al área o con parcelas en el área protegida) o zona de gran valor para la biodiversidad fuera del área protegida; iv. tipo de operación (oficina, fabricación, producción o extracción); v. tamaño del centro de operaciones en km ² (u otra unidad, si corresponde); vi. valor de la biodiversidad, caracterizado por los atributos del área protegida o de la zona de gran valor para la biodiversidad fuera del área protegida (ecosistemas terrestres, marinos o de agua dulce); vii. valor de la biodiversidad, caracterizado por aparecer en listas de carácter protegido (como las categorías de gestión de áreas protegidas de la UICN, la Convención de Ramsar y las legislaciones nacionales).	Biodiversidad (pág. 89)	Toda la Cadena	
	304-2	Impactos significativos de las actividades, productos y servicios en la biodiversidad	NO APLICA (SÓLO PARA EXHAUSTIVA)		
	304-3	Hábitats protegidos o restaurados	NO APLICA (SÓLO PARA EXHAUSTIVA)		
	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	NO APLICA (SÓLO PARA EXHAUSTIVA)		

305. EMISIONES	305-1	Emisiones directas de gases de efecto invernadero (GEI) - Alcance 1			
		<p>La organización informante debe presentar la siguiente información:</p> <p>a. El valor bruto de emisiones directas de GEI (alcance 1) en toneladas métricas de CO2 equivalente.</p> <p>b. Los gases incluidos en el cálculo: CO2, CH4, N2O, HFC, PFC, SF6, NF3 o todos.</p> <p>c. Las emisiones biogénicas de CO2 en toneladas métricas de CO2 equivalente.</p> <p>d. El año base para el cálculo, si procede, e incluir:</p> <p>i. la justificación de la selección;</p> <p>ii. las emisiones en el año base;</p> <p>iii. el contexto de cualquier cambio significativo en las emisiones que haya dado lugar a nuevos cálculos de las emisiones en el año base.</p> <p>e. La fuente de los factores de emisión y las tasas del potencial de calentamiento global (PCG) utilizadas o una referencia a la fuente del PCG.</p> <p>f. El enfoque de consolidación para las emisiones: participación accionaria, control financiero o control operacional.</p> <p>g. Los Estándares, las metodologías, las suposiciones y/o las herramientas de cálculo utilizados.</p>	g. HCMI cálculo huella carbono (pág. 80)	Hoteles Certificados	Interna y Externa
	305-2	Emisiones indirectas de gases de efecto invernadero (GEI) - Alcance 2			
		<p>La organización informante debe presentar la siguiente información:</p> <p>a. El valor bruto –en función de la ubicación– de emisiones indirectas de GEI al generar energía (alcance 2) en toneladas métricas de CO2 equivalente.</p> <p>b. Si procede, el valor bruto –en función del mercado– de emisiones indirectas de GEI al generar energía (alcance 2) en toneladas métricas de CO2 equivalente.</p> <p>c. Si están disponibles, los gases incluidos en el cálculo: CO2, CH4, N2O, HFC, PFC, SF6, NF3 o todos.</p> <p>d. El año base para el cálculo, si procede, e incluir:</p> <p>i. la justificación de la selección;</p> <p>ii. las emisiones en el año base;</p> <p>iii. el contexto de cualquier cambio significativo en las emisiones que haya dado lugar a nuevos cálculos de las emisiones en el año base.</p> <p>e. La fuente de los factores de emisión y las tasas del potencial de calentamiento global (PCG) utilizadas o una referencia a la fuente del PCG.</p> <p>f. El enfoque de consolidación para las emisiones: participación accionarial, control financiero o control operacional.</p> <p>g. Los Estándares, las metodologías, las suposiciones o las herramientas de cálculo utilizados.</p>	g. HCMI cálculo huella carbono (pág. 80)	Hoteles Certificados	Interna y Externa

305-3	Otras emisiones indirectas de GEI - Alcance 3			
	<p>La organización informante debe presentar la siguiente información:</p> <p>a. El valor bruto de otras emisiones indirectas de GEI (alcance 3) en toneladas métricas de CO2 equivalente.</p> <p>b. Si están disponibles, los gases incluidos en el cálculo: CO2, CH4, N2O, HFC, PFC, SF6, NF3 o todos.</p> <p>c. Las emisiones biogénicas de CO2 en toneladas métricas de CO2 equivalente.</p> <p>d. Las categorías y actividades relativas a otras emisiones indirectas de GEI (alcance 3) incluidas en el cálculo.</p> <p>e. El año base para el cálculo, si procede, e incluir:</p> <p>i. la justificación de la selección;</p> <p>ii. las emisiones en el año base;</p> <p>iii. el contexto de cualquier cambio significativo en las emisiones que haya dado lugar a nuevos cálculos de las emisiones en el año base.</p> <p>f. La fuente de los factores de emisión y las tasas del potencial de calentamiento global (PCG) utilizadas o una referencia a la fuente del PCG.</p> <p>g. Los Estándares, las metodologías, las suposiciones o las herramientas de cálculo utilizados.</p>	g. HCMI cálculo huella carbono (pág. 80)	Hoteles Certificados	Interna y Externa
305-4	Intensidad de las emisiones de GEI	NO APLICA (SÓLO PARA EXHAUSTIVA)		
305-5	Reducción de las emisiones de GEI	NO APLICA (SÓLO PARA EXHAUSTIVA)		
305-6	Emisiones de sustancias que agotan la capa de ozono (SAO)	NO APLICA (SÓLO PARA EXHAUSTIVA)		
305-7	Óxidos de nitrógeno (NOx), de azufre (SOx) y otras emisiones atmosféricas significativas.	NO APLICA (SÓLO PARA EXHAUSTIVA)		

SERIE 400: ESTÁNDARES TEMÁTICOS SOCIALES		ALCANCE	COBERTURA	
401. EMPLEO	401-1	Nuevas contrataciones y rotación del personal		
		La organización informante debe presentar la siguiente información: a. El número total y la tasa de nuevas contrataciones de empleados durante el periodo objeto del informe, por grupo de edad, sexo y región. b. El número total y la tasa de rotación de personal durante el periodo objeto del informe, por grupo de edad, sexo y región.	b. Rotación (pág. 52)	Hoteles del Grupo Interna
	401-2	Beneficios para los empleados a tiempo completo que no se dan a los empleados temporales o a tiempo parcial		
		La organización informante debe presentar la siguiente información: a. Los beneficios habituales para los empleados a jornada completa de la organización, pero que no se dan a los empleados a tiempo parcial o temporales, en función de las instalaciones con operaciones significativas. Estos incluyen, como mínimo: i. seguro de vida; ii. asistencia sanitaria; iii. cobertura por incapacidad e invalidez; iv. permiso parental; v. provisiones por jubilación; vi. participación accionaria; vii. otros. b. La definición utilizada para "instalaciones con operaciones significativas"	Beneficios empleados (pág. 48)	Hoteles del Grupo Interna
	401-3	Permiso parental		
	La organización informante debe presentar la siguiente información: a. El número total de empleados que han tenido derecho a permiso parental, por sexo. b. El número total de empleados que se han acogido al permiso parental, por sexo. c. El número total de empleados que han regresado al trabajo en el periodo objeto del informe después de terminar el permiso parental, por sexo. d. El número total de empleados que han regresado al trabajo después de terminar el permiso parental y que seguían siendo empleados 12 meses después de regresar al trabajo, por sexo. e. Las tasas de regreso al trabajo y de retención de empleados que se acogieron al permiso parental, por sexo.	Maternidad y paternidad (pág. 45)	Hoteles del Grupo Interna	
402. RELACIONES TRABAJADOR/ EMPRESA	402-1	Plazos de aviso mínimos sobre cambios operacionales	NO APLICA (SÓLO PARA EXHAUSTIVA)	

403. SALUD Y SEGURIDAD EN EL TRABAJO	403-1	Representación de los trabajadores en comités formales trabajador - empresa de salud y seguridad	NO APLICA (SÓLO PARA EXHAUSTIVA)		
	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			
		La organización informante debe presentar la siguiente información: a. Los tipos de accidentes, la tasa de frecuencia de accidentes (TFA), la tasa de incidencia de enfermedades profesionales (TIEP), la tasa de días perdidos (TDP), la tasa de absentismo laboral (TAL) y las muertes por accidente laboral o enfermedad profesional para todos los empleados, desglosados por: i. región; ii. sexo. b. Los tipos de accidentes, la tasa de frecuencia de accidentes (TFA) y las muertes por accidente laboral o enfermedad profesional para todos los trabajadores (excluidos los empleados) cuyo trabajo o lugar de trabajo sea objeto de control por parte de la organización, desglosados por: i. región; ii. sexo. c. El sistema de reglas aplicado al registro y la presentación de información de estadísticas de accidentes.	Absentismo (pág. 45)	Hoteles del Grupo	Interna
	403-3	Trabajadores con alta incidencia o alto riesgo de enfermedades relacionadas con su actividad	NO APLICA (SÓLO PARA EXHAUSTIVA)		
	403-4	Temas de salud y seguridad tratados en acuerdos formales con sindicatos	NO APLICA (SÓLO PARA EXHAUSTIVA)		
	404. FORMACIÓN Y ENSEÑANZA	404-1	Media de horas de formación al año por empleado		
		La organización informante debe presentar la siguiente información: a. La media de horas de formación que los empleados de la organización hayan tenido durante el periodo objeto del informe, por: i. sexo; ii. categoría laboral.	Formación (pág. 55)	Hoteles del Grupo	Interna
404-2		Programas para mejorar las aptitudes de los empleados y programas de ayuda a la transición	NO APLICA (SÓLO PARA EXHAUSTIVA)		
404-3		Porcentaje de empleados que reciben evaluaciones periódicas del desempeño y desarrollo profesional			
		La organización informante debe presentar la siguiente información: a. El porcentaje del total de empleados por sexo y por categoría laboral que han recibido una evaluación periódica del desempeño y desarrollo profesional durante el periodo objeto del informe.	Evaluación del desempeño (pág. 52)	Hoteles del Grupo	Interna

405. DIVERSIDAD E IGUALDAD DE OPORTUNIDADES	405-1	Diversidad en órganos de gobierno y empleados			
		La organización informante debe presentar la siguiente información: a. El porcentaje de personas en los órganos de gobierno de la organización para cada una de las siguientes categorías de diversidad: i. sexo; ii. grupo de edad: menores de 30 años, entre 30 y 50 años, mayores de 50 años; iii. otros indicadores de diversidad, cuando proceda (como grupos minoritarios o grupos vulnerables). b. El porcentaje de empleados por categoría laboral para cada una de las siguientes categorías de diversidad: i. sexo; ii. grupo de edad: menores de 30 años, entre 30 y 50 años, mayores de 50 años; iii. otros indicadores de diversidad, cuando proceda (como grupos minoritarios o grupos vulnerables).	i. Organigrama Corporativo (pág. 22) iii Empleados discapacidad (pág. 36)	Hoteles del Grupo	Interna
	405-2	Ratio del salario base y de la remuneración de mujeres frente a hombres	NO APLICA (SÓLO PARA EXHAUSTIVA)		
406. NO DISCRIMINACIÓN	406-1	Casos de discriminación y acciones correctivas emprendidas			
		La organización informante debe presentar la siguiente información: a. El número total de casos de discriminación durante el periodo objeto del informe. b. El estatus de los casos y las acciones emprendidas en lo que atañe a lo siguiente: i. caso evaluado por la organización; ii. aplicación de planes de reparación en curso; iii. planes de reparación cuyos resultados hayan sido implementados a través de procesos de revisión y gestión internos rutinarios; iv. caso que ya no está sujeto a acciones.	Plan de igualdad (pág. 46)	Hoteles del Grupo	Interna
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	NO APLICA (SÓLO PARA EXHAUSTIVA)		
408. TRABAJO INFANTIL	408-1	Operaciones y proveedores con riesgo significativo de casos de trabajo infantil	NO APLICA (SÓLO PARA EXHAUSTIVA)		
409. TRABAJO FORZOSO U OBLIGATORIO	409-1	Operaciones y proveedores con riesgo significativo de casos de trabajo forzoso y obligatorio	NO APLICA (SÓLO PARA EXHAUSTIVA)		
410. PRÁCTICAS EN MATERIA DE SEGURIDAD	410-1	Personal de seguridad capacitado en políticas o procedimientos de derechos humanos			
		La organización informante debe presentar la siguiente información: a. Porcentaje del personal de seguridad que haya recibido formación formal en políticas o procedimientos específicos de derechos humanos de la organización y su aplicación a la seguridad. b. Si los requerimientos de formación también son aplicables a terceras organizaciones que proporcionen personal de seguridad.	Declaración de DDHH en su idioma (pág. 98)	Hoteles del Grupo	Interna
411. DERECHOS DE LOS PUEBLOS INDÍGENAS	411-1	Casos de violaciones de los derechos de los pueblos indígenas	NO APLICA (SÓLO PARA EXHAUSTIVA)		

412. EVALUACION DE LOS DERECHOS HUMANOS	412-1	Operaciones sometidas a revisiones o evaluaciones de impacto sobre los derechos humanos	NO APLICA (SÓLO PARA EXHAUSTIVA)		
	412-2	Formación de empleados en políticas o precedimientos sobre los derechos humanos	NO APLICA (SÓLO PARA EXHAUSTIVA)		
	412-3	Acuerdos y contratos de inversión significativos con cláusulas sobre derechos humanos o sometidos a evaluación de derechos humanos	NO APLICA (SÓLO PARA EXHAUSTIVA)		
413. COMUNIDADES LOCALES	413-1	Operaciones con participación de la comunidad local, evaluaciones del impacto y programas de desarrollo	NO APLICA (SÓLO PARA EXHAUSTIVA)		
	413-2	Operaciones significativas con impactos negativos significativos -reales y potenciales- en las comunidades locales	NO APLICA (SÓLO PARA EXHAUSTIVA)		
414. EVALUACIÓN SOCIAL DE LOS PROVEEDORES	414-1	Nuevos proveedores que han pasado filtros de selección de acuerdo con los criterios sociales	NO APLICA (SÓLO PARA EXHAUSTIVA)		
	414-2	Impactos sociales negativos en la cadena de suministro y medidas tomadas	NO APLICA (SÓLO PARA EXHAUSTIVA)		
415. POLÍTICA PÚBLICA	415-1	Contribuciones a partidos y/o representantes políticos	NO APLICA (SÓLO PARA EXHAUSTIVA)		
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			
		La organización informante debe presentar la siguiente información: a. El porcentaje de categorías de productos y servicios significativas para las que se evalúen los impactos en la salud y seguridad a fin de hacer mejoras.	APPCC (pág. 110)	Hoteles Certificados	Interno y Externo
	416-2	Casos de incumplimiento relativos a los impactos en la salud y seguridad de las categorías de productos y servicios	NO APLICA (SÓLO PARA EXHAUSTIVA)		
417. MARKETING Y ETIQUETADO	417-1	Requerimientos para la información y el etiquetado de productos y servicios	NO APLICA (SÓLO PARA EXHAUSTIVA)		
	417-2	Casos de incumplimiento relacionados con la información y el etiquetado de productos y servicios	NO APLICA (SÓLO PARA EXHAUSTIVA)		
	417-3	Casos de incumplimiento relacionados con comunicaciones de marketing	NO APLICA (SÓLO PARA EXHAUSTIVA)		
418. PRIVACIDAD DEL CLIENTE	418-1	Reclamaciones fundamentadas relativas a violaciones de la privacidad del cliente y pérdida de datos del cliente	NO APLICA (SÓLO PARA EXHAUSTIVA)		
419. CUMPLIMIENTO SOCIOECONÓMICO	419-1	Incumplimiento de las leyes y normativas en los ámbitos social y económico	NO APLICA (SÓLO PARA EXHAUSTIVA)		

DATOS AMBIENTALES HOTELES

	Ratio m ³ / habitación	Ratio kwh/ habitación	Ratio kwh/ habitación	Ratio kg/ habitación	Ratio kg/pax					Ratio kg/ roomnight	Ratio m ³ / roomnight
	Agua	Electricidad	Gas natural	Propano	Papel	Vidrio	Envases	Orgánico	Indiferenciado	Huella carbono (sin energía verde)	Huella hídrica
Lys	0,31	19,00	8,81		0,06	0,12	0,10	0,00	0,45	10,10	0,24
La Rábida	0,29	28,52	14,89		0,07	0,21	0,06	0,00	0,21	10,90	0,08
Costa Golf	0,99	32,40		2,28	0,03	0,04	0,01	0,00	1,15	20,80	0,42
Capitol	0,24	23,44	24,06		0,10	0,10	0,17	0,00	0,51	14,60	0,21
Centrum	0,24	17,41	17,87		0,12	0,09	0,20	0,00	0,61	8,70	0,15
Plantación	0,92	67,85		0,64	0,25	0,12	0,07	0,00	0,90	21,70	0,43
Rumaykiyya	0,54	31,52		8,81	0,04	0,06	0,02	0,00	0,42	43,70	0,33
Puerto Chico	0,23	12,85	10,71		0,03	0,04	0,03	0,00	0,09	8,80	0,21
Salamanca	0,26	18,96	30,62		0,18	0,04	0,05	0,00	0,63	10,30	0,15
Marítimo	0,30	22,21	15,23		0,05	0,05	0,05	0,04	0,08	8,90	0,20
Soho	0,21	20,18	17,85		0,15	0,17	0,21	0,00	0,66	9,10	0,14
Tenerife Golf	0,49	24,13		0,67	0,12	0,09	0,06	0,00	0,79	9,40	0,26
Palace	0,26	21,02	10,63		0,04	0,10	0,08	0,00	0,41	10,80	0,21
Frontaura	0,38	22,29	28,47		0,08	0,05	0,05	0,00	0,10	10,20	0,28
Via66	0,30	19,63	14,38		0,09	0,12	0,13	0,00	0,50	11,50	0,25
Soma	0,22	17,81	16,49		0,13	0,21	0,24	0,00	0,89	9,70	0,20
Estrella	0,58	38,78		0,94	0,20	0,19	0,33	0,00	0,73	19,10	0,40

ASOCIACIÓN HOTELERA

Vincci Soma	Ninguna
Vincci Via66	Asociación Empresarial Hotelera de Madrid (Aehm)
Vincci Soho	Asociación Empresarial Hotelera de Madrid (Aehm)
Vincci Centrum	Asociación Empresarial Hotelera de Madrid (Aehm)
Vincci Capitol	Asociación Empresarial Hotelera de Madrid (Aehm)
Vincci The Mint	Asociación Empresarial Hotelera de Madrid (Aehm)
Vincci Marítimo	Gremi d'Hotels de Barcelona
Vincci Bit	Ninguna
Vincci Gala	Gremi d'Hotels de Barcelona
Vincci Mae	Gremi d'Hotels de Barcelona
Vincci Palace	Turismo Valencia
Vincci Lys	Ninguna
Vincci Mercat	Ninguna
Vincci Málaga	Asociación de Empresarios Hoteleros de la Costa del Sol (Aehcos)
Vincci Selección Posada Del Patio	Asociación de Empresarios Hoteleros de la Costa del Sol (Aehcos)
Vincci Selección Estrella Del Mar	Asociación de Empresarios Hoteleros de la Costa del Sol (Aehcos)
Vincci Aleysa	Asociación de Empresarios Hoteleros de la Costa del Sol (Aehcos)

Vincci Albayzín	Federacion de Empresas de Hosteleria y Turismo de Granada
Vincci Selección Rumaykiyya	Federacion de Empresas de Hosteleria y Turismo de Granada
Vincci Costa Golf	Federación de Hostelería de la Provincia de Cádiz (Horeca)
Vincci La Rábida	Asociación de Hoteles de Sevilla (AHS)
Vincci Frontaura	Asociación de Hoteles de Valladolid (AHV)
Vincci Puertochico	Asociación Empresarial de Hostelería de Cantabria
Vincci Salamanca	Asociación de Hostelería de Salamanca
Vincci Valdecañas Golf	Asociación Española de Directores de Hotel (AEDH) Asociación Española de Gerentes de Campos de Golf (AEGG) Asociación de Campos de Golf de Extremadura (ACEGEX) Asociación Española de Campos de Golf (AECG)
Vincci Zentro Zaragoza	Federación de Empresarios de Hostelería de Zaragoza (Horeca)
Vincci Consulado De Bilbao	Asociación Hotelera Destino Bilbao
Vincci Selección La Plantación Sur	Asociación Hotelera y Extrahotelera de Tenerife, La Palma, La Gomera y El Hierro (Ashotel)
Vincci Tenerife Golf	Asociación Hotelera y Extrahotelera de Tenerife, La Palma, La Gomera y El Hierro (Ashotel)
Vincci Baixa	Hotelaria de Portugal
Vincci Liberdade	Hotelaria de Portugal
Vincci Porto	Associação Portuguesa de Hotelaria Restauração e Turismo (APHORT)



www.vinccihoteles.com