

Resumen ejecutivo

↪ 2018



Índice

1 Sobre nuestra Memoria	4	3 Dimensión económica y buen gobierno	8	5 Certificaciones para nuestros hoteles	12	7 Compromiso social	16
2 Nuestro enfoque	6	4 Compromiso con nuestros empleados	10	6 Desempeño ambiental	14	8 Compromiso con nuestros clientes	20

1 Sobre nuestra Memoria

En Vincci Hoteles, abrazamos la sostenibilidad como empresa responsable y comprometida con el turismo sostenible.

Desde hace ocho años, elaboramos nuestra **Memoria de Sostenibilidad** con el objetivo final de concretar y poner en valor el firme compromiso de responsabilidad de la compañía con el desempeño ambiental, social y económico.

Esta Memoria constituye una apuesta por la transparencia y la honestidad, reflejo de un **producto turístico comprometido, eficiente y rentable** a través del que pretendemos generar un impacto positivo sobre el medio y las comunidades en las que operamos.

Para lograr una mayor efectividad, hemos vinculado nuestra estrategia de negocio con los **Objetivos de Desarrollo Sostenible** (ODS) de las Naciones Unidas, con el fin de conseguir entre todos un mundo mejor. Asimismo, aprovechamos nuestra extensa red de centros hoteleros para promover el desarrollo sostenible local y alcanzar mejoras globales.

Te invitamos a conocer nuestros progresos en 2018 a través de este **Resumen Ejecutivo**. Además, para ampliar información, puedes consultar la Memoria de Sostenibilidad 2018 completa en nuestro: [microsite de Sostenibilidad](#).



Carlos Calero

Director general y Consejero delegado de Vincci Hoteles

Vincci Hoteles 2018

Andalucía

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

Aragón

- » Vincci Zaragoza Zentro

Cáceres

- » Vincci Valdecañas Golf

Canarias

- » Vincci Tenerife Golf
- » Vincci Selección. La Plantación del Sur

Cantabria

- » Vincci Puertochico

Castilla y León

- » Vincci Frontaura
- » Vincci Ciudad de Salamanca

Cataluña

- » Vincci Gala
- » Vincci Bit
- » Vincci Mae
- » Vincci Marítimo

Madrid

- » Vincci Capitol
- » Vincci Centrum
- » Vincci Soho
- » Vincci Soma
- » Vincci The Mint
- » Vincci Vía66

País Vasco

- » Vincci Consulado de Bilbao

Valencia

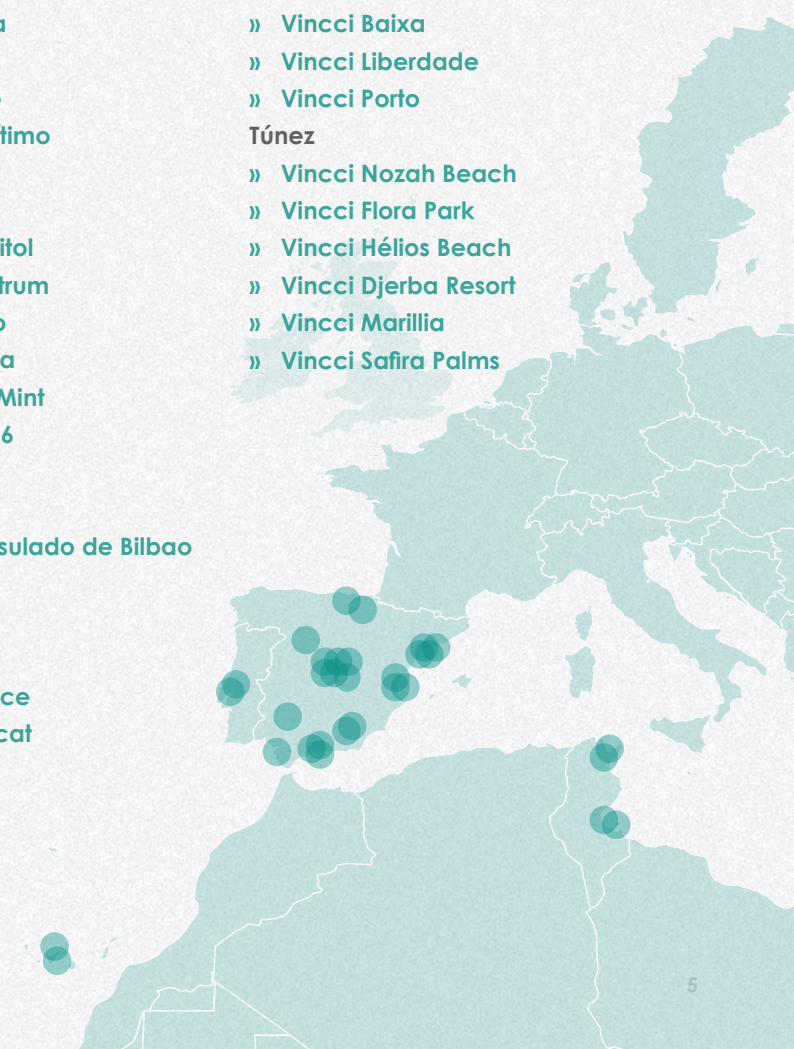
- » Vincci Lys
- » Vincci Palace
- » Vincci Mercat

Portugal

- » Vincci Baixa
- » Vincci Liberdade
- » Vincci Porto

Túnez

- » Vincci Nozah Beach
- » Vincci Flora Park
- » Vincci Hélios Beach
- » Vincci Djerba Resort
- » Vincci Marillia
- » Vincci Safira Palms



2 Nuestro enfoque

Para nosotros es fundamental integrar la gestión de la calidad y del medio ambiente en nuestra apuesta por el crecimiento sostenible.

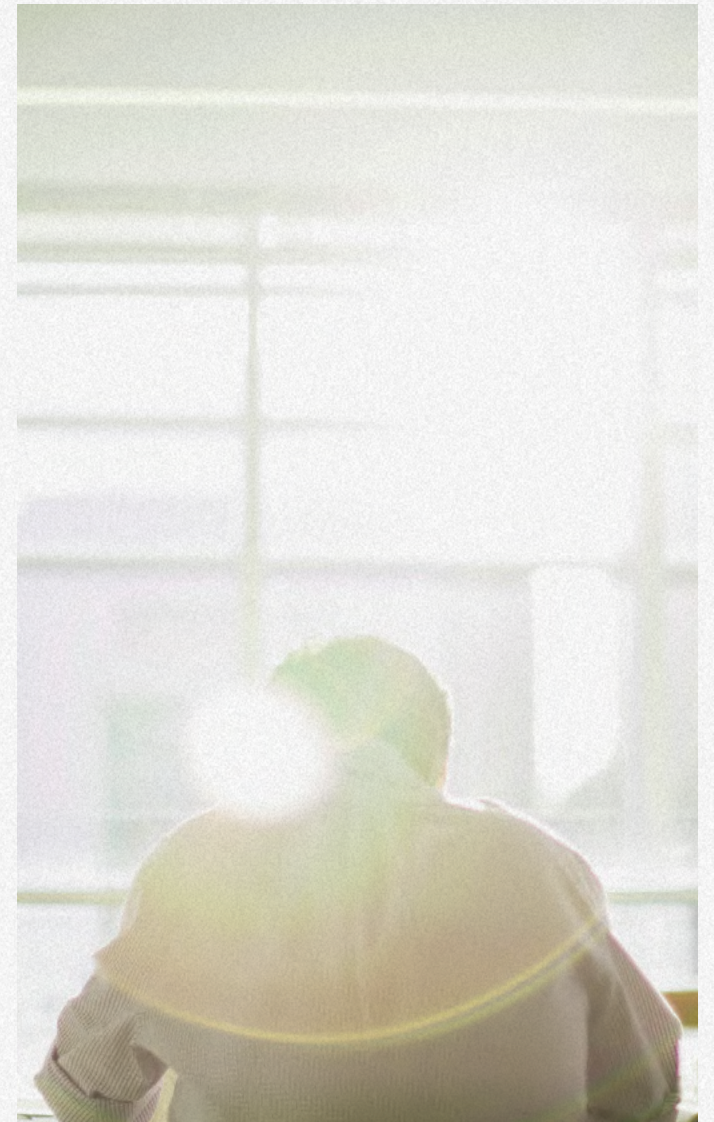
Como parte intrínseca de Vincci Hoteles, llevamos a cabo una **gestión sostenible y responsable** centrada en la mejora continua optimizando la gestión y uso de los recursos y protegiendo nuestro entorno natural, cultural y social desde todos los establecimientos de la cadena.

Nuestros compromisos pueden seguirse a través del renovado microsite **Vincci Hoteles Sostenibles & Responsables**, un nuevo espacio web que se constituye como un medio de comunicación continua y equilibrada con nuestros grupos de interés, a quienes prestamos especial atención.



Procuramos dar una respuesta eficaz a sus demandas, trabajando estrechamente para alcanzar objetivos comunes más ambiciosos hacia la sostenibilidad. Para ello, **promovemos el diálogo** con la Administración, nuestros clientes, empleados, proveedores y subcontratas, accionistas, sindicatos, propietarios de hoteles, organizaciones sin ánimo de lucro y la sociedad en general.

Así, identificamos las preocupaciones y expectativas de cada grupo y las aunamos con las nuestras propias. Esto nos permite determinar los **asuntos materiales** de la compañía mediante un análisis de materialidad, en el que también tenemos en cuenta las principales tendencias del sector, buenas prácticas, menciones en medios y expectativas de la sociedad.



3 Dimensión económica y buen gobierno

Nuestra filosofía de negocio se basa en la transparencia y la apuesta por la sostenibilidad como garantía de éxito.



Vincci Hoteles es una cadena ampliamente reconocida y consolidada en el panorama turístico nacional e internacional debido a nuestra **incesante búsqueda de la calidad y la excelencia**, y a una gestión hotelera basada en políticas innovadoras.

La superación constante de las expectativas de nuestros clientes, su comodidad y la atención recibida por el equipo humano de Vincci Hoteles generan **experiencias únicas e irrepetibles** para los huéspedes.

Somos una referencia entre nuestros clientes, pero, para alcanzar una óptima rentabilidad de negocio, además de nuestra firme política de expansión, debemos estar **alineados social y ambientalmente con proveedores y**

colaboradores. Esta sintonía es el resultado de un exigente proceso de selección, que facilita que todos los agentes de interés de la compañía compartan nuestra propia visión de negocio y valores.

Evolución principales cifras

	2014	2015	2016	2017	2018
Facturación (M/€)	89,98	107,40	124,67	133,63	148,94
Habitaciones totales disponibles	-	-	-	3.000	4.314
Habitaciones ocupadas	710.324	747.536	853.431	879.798	1.200.300
Ocupación (%)	73,72	74,78	78,80	79,20	79,64
Clientes alojados	1.253.421	1.314.211	1.506.499	1.533.279	2.155.437
RevPar neto (€)	62,41	76,71	87,63	99,29	63,96

4 Compromiso con nuestros empleados

Gracias al esfuerzo y labor de nuestros profesionales podemos mantener todos nuestros compromisos presentes y seguir planteando nuevos retos futuros.

En Vincci Hoteles contamos con **2.770 empleados** a los que ofrecemos las mejores condiciones de trabajo posibles, garantizando un entorno de trabajo seguro y fomentando su desarrollo profesional.

Nuestra plantilla



Nuestra apuesta por la formación

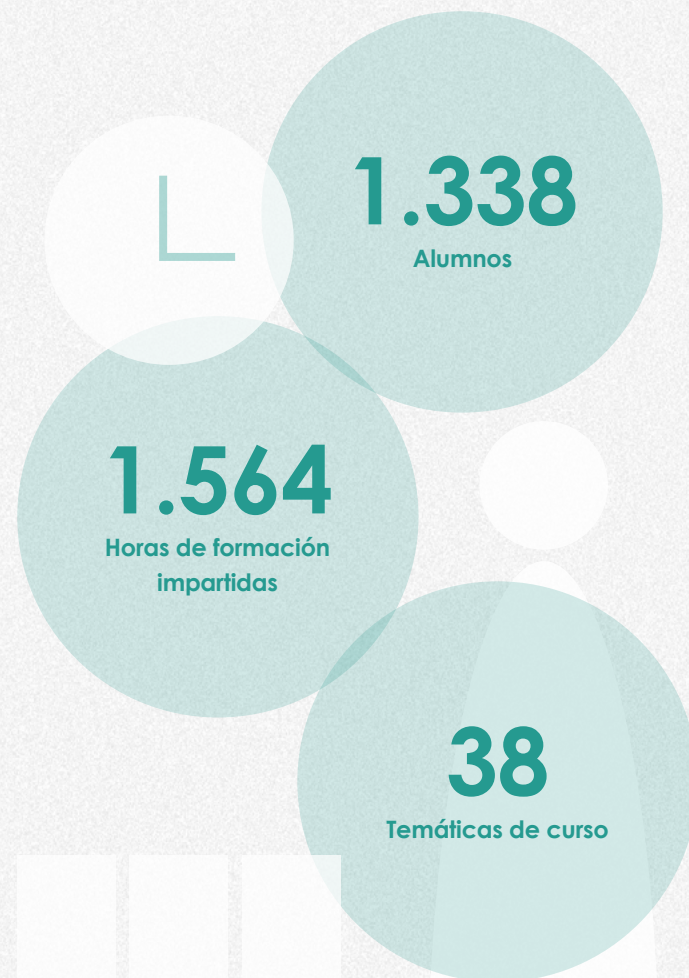
La formación es el camino más directo y eficaz para mantener los estándares de calidad y la alta competitividad de nuestra compañía.

Nuestra **gestión de los recursos humanos** se basa en una eficaz Política de Prevención de Riesgos Laborales, un completo Plan de Igualdad, Diversidad y Accesibilidad Universal, un exigente Código Ético y una estructurada Política de Calidad y Medio Ambiente.

Además, motivamos a nuestros empleados a través de nuestro programa de gestión del capital humano, **Vincci Go!**, y ofreciéndoles **beneficios** para ellos y sus familiares y amigos, como nuestros diferentes descuentos Vincci Family.

Llevamos a cabo un **seguimiento exhaustivo de la evolución** de nuestros trabajadores, lo que nos permite mejorar las condiciones de trabajo, además de ser necesario para la correcta adaptación y acogida de los profesionales que se incorporan.

ODS a los que contribuimos:



5 Certificaciones para nuestros hoteles

Mantenemos un firme compromiso con el turismo responsable, beneficioso para el entorno natural, el propio viajero y el crecimiento sostenible.

El constante trabajo e implicación de nuestro personal da sus frutos en forma de **certificaciones y sellos de calidad** que logramos cada año, avalando una óptima gestión ambiental y social.

Q DE CALIDAD TURÍSTICA – UNE 182001

Concedido al Hotel Vincci Selección La Plantación del Sur por el Instituto para la Calidad Turística Española (ICTE), demostrando nuestro compromiso por la **satisfacción de nuestros clientes**.



SISTEMA DE GESTIÓN AMBIENTAL – ISO 14001:2015

Sistema de medida documentado, implantado y auditado a través del que las compañías pueden **diseñar y mejorar su desempeño ambiental**.



Los principales **beneficios de la ISO 14001:2015**:

Gestión → Integración de la gestión ambiental en el negocio.

Legal → Cumplimiento de las obligaciones normativas ambientales.

Operativa → Desarrollo de procesos productivos óptimos y mejora de la gestión de los recursos.

Sectorial → Diferenciación de la competencia, credibilidad y reconocimiento social.

TRAVEL LIFE

Certificación internacional que avala el **nivel de sostenibilidad** de ciertos alojamientos turísticos. Los hoteles avalados por este certificado 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**



CERTIFICACIÓN QSC

Concedido al Hotel Vincci Selección Posada del Patio por la Administración Nacional China para el Turismo, distinguiéndolo como proveedor turístico por su **excelencia**.



COMPROMISO DE CALIDAD TURÍSTICA

Sistema de **gestión de la calidad** promovido por la Secretaría de Estado de Turismo, cuyo objetivo es reconocer el esfuerzo y compromiso con la calidad y la mejora continua de las compañías. Entre nuestros hoteles, cuentan con este certificado Vincci Selección Posada del Patio y Vincci Málaga.



ODS a los que contribuimos:



6 Desempeño ambiental

Sabemos que centrarnos en preservar el entorno natural es fundamental para ofrecer mejores experiencias a nuestros clientes.

La **protección del medio ambiente** es una de nuestras prioridades y, para hacerlo efectivo, disponemos de diversos documentos que facilitan su gestión:

Política de Calidad y Medio Ambiente	Centrada en minimizar el impacto sobre el entorno de la compañía, es la base para la implantación del Sistema de Gestión Ambiental.
Manual de Buenas Prácticas Ambientales	Orientado a nuestros empleados con el fin de que apliquen sencillos hábitos responsables en su trabajo diario.
Guía Medioambiental para Proveedores y Subcontratistas	Centrada en minimizar el impacto sobre el entorno de la compañía, es la base para la implantación del Sistema de Gestión Ambiental.

Además, medimos una serie de indicadores o **aspectos ambientales** que nos permiten conocer nuestro grado de desempeño, identificando aquellas áreas en las que tenemos que aplicar medidas para mejorar.

Nuestros principales aspectos ambientales



Principales datos ambientales de 2018

 Aceite reciclado 19.287 kg de aceite reciclado, un 47% del total del aceite comprado.	 Huella de carbono En los Hoteles certificados la Huella de carbono ha sido de 12,99 kg de CO₂/habitación ocupada.	 Consumo de gas natural 14,17 kWh/habitación ocupada en España, 18,01 kWh/habitación ocupada en Portugal y 10,55 kWh/habitación ocupada en Túnez.	 Consumo de electricidad 26,59 kWh/habitación ocupada en España, 22,38 kWh/habitación ocupada en Portugal y 14,81 kWh/habitación ocupada en Túnez.
 Consumo de propano 1,38 kWh/habitación ocupada en España.	 Huella hídrica 0,248 m³ de agua/pax en Hoteles certificados, 0,39 m³ de agua/habitación ocupada en España, 0,29 m³ de agua/habitación ocupada en Portugal, 0,48 m³ de agua/habitación ocupada en Túnez.	 Consumo de papel 70.673 facturas electrónicas recibidas, +13,21% que en el año anterior.	 Residuos generados en hoteles certificados 204.169 kg de papel y cartón (0,13 kg/cliente), 75.692 kg de materia orgánica (0,05 kg/cliente), 247.092 kg de vidrio (0,16 kg/cliente), 223.540 kg de envases (0,14 kg/cliente).

En Vincci Hoteles, también apostamos por la **movilidad sostenible**, ofreciendo un servicio de alquiler de bicicletas e instalando puntos de recarga eléctrica en algunos de nuestros hoteles.

ODS a los que contribuimos:



7 Compromiso social

Tenemos como objetivo que el impacto de nuestra actividad sea positivo para la sociedad y el entorno en la que se desarrolla.

Desde Vincci Hoteles, **colaboramos con organizaciones, asociaciones y fundaciones** para mejorar la vida de los grupos sociales más desfavorecidos y lograr una sociedad más justa y equilibrada.

En nuestro compromiso con el crecimiento sostenible, apostamos por el desarrollo de una **economía verde**, que genere beneficios en las comunidades locales que albergan a nuestros edificios a la vez que favorezca la conservación natural.

Nuestros centros hoteleros se encuentran integrados en diversas comunidades locales, en las que trabajamos para **contribuir a su bienestar** y generar oportunidades de desarrollo económico. Para ello, nos basamos en cinco principios fundamentales:

RESPETO: Nos integramos en la vida social de las comunidades, apoyamos su cultura y normas y promovemos la conservación del territorio.

DIÁLOGO: Colaboramos con agentes sociales locales y reforzamos las comunicaciones directas.

PRODUCTOS LOCALES: Priorizamos la adquisición de productos de la zona para apoyar el desarrollo económico y social.

CONTRATACIÓN DE PERSONAL LOCAL: Contribuimos en la generación de riqueza de la zona y la promoción del talento local.

INVERSIÓN SOCIAL: Colaboramos y participamos con entidades sociales.



Valores empresariales que canalizamos a través de nuestra Política de Responsabilidad Social Corporativa

1	Transparencia	2	Ética	3	Respeto	4	Formación	5	Mejora
6	Innovación	7	Prevención	8	Conservación	9	Accesibilidad	10	Colaboración



En 2018 hemos firmado el Código Ético Mundial para el Turismo con el objetivo de fomentar el turismo responsable y sostenible.

Colaboraciones sociales destacadas

ODS a los que contribuimos:



“INTEGRACIÓN SOCIAL Y MEDIO AMBIENTE”

Apoyamos a la Fundación Atarefaco en la promoción de la economía solidaria, respetuosa con el medio ambiente y la igualdad de oportunidades a través de la recuperación y el reciclaje de residuos. En 2018, en Vincci Selección La Plantación del Sur y en Vincci Tenerife Golf hemos recogido:

123 kg de pilas.
1.541 kg de RAEEs.
3 kg de aerosoles.
100 kg de tóner.
200 kg de pintura.
474 kg de envases.
140 kg de lámparas.



“TAPONES PARA UNA NUEVA VIDA”

Colaboramos con la Fundación SEUR para que niños sin recursos puedan acceder a tratamientos médicos y aparatos ortopédicos:

72.500 tapones recogidos.



FEMAREC

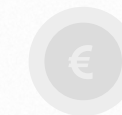
Contribuimos en lucha por acabar con la exclusión social de personas con riesgo o en situación de marginación, promoviendo su integración laboral y social a partir de la recogida de residuos no peligrosos de PET:

2.756,5 kg de envases ligeros recogidos en nuestros hoteles de Barcelona.



ECOEMBES

Colaboramos para hacer más eficaz y eficiente el sistema de recogida de residuos en nuestros hoteles, facilitando la recuperación de residuos y envases y la formación de nuestros profesionales, entre otros beneficios.



ALDEAS INFANTILES SOS

Apoyamos al sector infantil más vulnerable a través de donaciones y procesos formativos que tienen lugar en nuestros hoteles:

1.150 € recaudados.



FUNDACIÓN DALMA

Participamos en la integración social de personas con riesgo de exclusión a través de la creación de proyectos sostenibles, para lo que reciclamos jaboncillos de glicerina recogidos en nuestros hoteles:

34 kg de jabones reciclados.

Sobre nuestra
Memoria

Nuestro
enfoque

Dimensión económica
y buen gobierno

Compromiso con
nuestros empleados

Certificaciones para
nuestros hoteles

Desempeño
ambiental

Compromiso
social

Compromiso con
nuestros clientes

8 Compromiso con nuestros clientes

Basándonos en un servicio cercano y personalizado, nos esforzamos por ofrecer una experiencia única a nuestros clientes.

En Vincci Hoteles, nuestros clientes son los auténticos protagonistas y el centro de nuestros esfuerzos, por lo que procuramos satisfacer sus necesidades y exigencias en todo momento. Esto hace que la **calidad y la excelencia** constituyen la guía de la labor de nuestros profesionales.

Tratamos de mantener una **comunicación directa y fluida** con nuestros huéspedes para conocer sus demandas y ofrecerles el servicio que buscan, un producto atractivo con cuidados detalles. Así, les ofrecemos una escucha activa y atenta para conocer qué piensan y qué necesitan con el objetivo final de seguir mejorando.

2.155.437 clientes de más de 180 nacionalidades diferentes alojados en nuestros hoteles en 2018



La satisfacción de nuestros clientes en cifras

15.995

encuestas de satisfacción completadas.

163.571

menciones obtenidas.

68.578

opiniones recibidas a través de la herramienta de reputación ReviewPRO.

87,5%

de satisfacción global de nuestros clientes.

82,6%

de clientes recomendarían nuestros hoteles.

ODS a los que contribuimos:





www.vinccihoteles.com