

**MEMORIA DE
SOSTENIBILIDAD 2019
VINCCI HOTELES**

ÍNDICE:

MÓDULO 1 NUESTRO ENFOQUE.....	5
Por qué es importante nuestra Memoria.....	5
Acerca de nuestra Memoria.....	5
Principios GRI.....	7
Vinculación con los ODS.....	7
Mensaje del Consejero Delegado.....	9
Grupos de interés.....	11
Análisis de materialidad.....	12
MÓDULO 2 DIMENSIÓN ECONÓMICA Y BUEN GOBIERNO.....	17
Quiénes somos.....	17
Vincci Hoteles en cifras.....	23
Una cadena consolidada con una clara apuesta de futuro.....	26
Logros en 2019.....	27
Metas en 2020.....	28
Cadena de suministros.....	28
MÓDULO 3 COMPROMISO CON NUESTROS EMPLEADOS.....	29
Cómo trabajamos en Vincci.....	29
Tabla de empleados.....	30
Análisis por tipos de contrato.....	31
Remuneraciones por sexo, edad y categoría profesional.....	33
Despidos.....	33
Absentismo y causas.....	34
Plan de igualdad.....	34
Código Ético.....	35
Beneficios para nuestros empleados.....	36
Welcome Pack.....	37
Intranet.....	37
Portal del Empleado.....	38
Evaluación del Desempeño.....	38
Vincci Go!.....	39

Gestión de la formación.....	40
Programa de prácticas.....	42
Prevención de Riesgos Laborales.....	43
Accesibilidad Universal.....	44
Novedades.....	45

MÓDULO 4 CERTIFICACIONES DE NUESTROS HOTELES.....46

Mensaje de César Pérez, Director de Calidad y Medio Ambiente.....	46
¿Qué es la ISO 14001:2015?.....	48
¿Por qué ISO 14001:2015?.....	49
¿Cómo lo llevamos a cabo?.....	49
¿Quiénes lo hacen posible?.....	49
¿Cuáles son sus beneficios para nuestra empresa?.....	51
Otrascertificaciones.....	52
Premios.....	53

MÓDULO 5 DESEMPEÑO AMBIENTAL.....54

Política de Calidad y Medio Ambiente.....	54
Cálculo de la Huella de Carbono e Hídrica.....	55
Manual de Buenas Prácticas Ambientales.....	56
Guía medioambiental para proveedores y subcontratas.....	57
Aspectos medioambientales.....	57
Movilidad sostenible.....	66
Revisión del cumplimiento legal.....	66
Objetivos ambientales.....	66
Biodiversidad.....	67

MÓDULO 6 COMPROMISO SOCIAL.....68

Gestión responsable.....	68
Economía verde y empleo verde.....	68
Plan Director RSC 2019-2021.....	70
Compromisos con la comunidad.....	70
Política de RSC.....	71
Política del menor.....	72

Código Ético de la Organización Mundial del Turismo.....	73
Nuestras colaboraciones.....	73
MÓDULO 7 COMPROMISO CON NUESTROS CLIENTES.....	78
Calidad, experiencia y cultura del detalle.....	78
Nuestros clientes.....	81
Review Pro: herramienta de reputación online.....	83
Comunicación con nuestros grupos de interés.....	84
ANEXOS.....	87
ANEXO 1: Ratios de consumo por Hotel.....	87
ANEXO 2: Contenidos GRI.....	88
ANEXO 3: Afiliaciones Asociaciones Hoteleras.....	100

MÓDULO 1

NUESTRO ENFOQUE

POR QUÉ ES IMPORTANTE NUESTRA MEMORIA

Un año más, Vincci Hoteles hace pública su Memoria de Sostenibilidad, que con este informe de 2019 llega a su novena edición. El fin último de esta Memoria de Sostenibilidad, además de informar de las diferentes iniciativas de la compañía, es poner en valor nuestro sólido compromiso de responsabilidad en el ámbito de interés social, ambiental y económico.

A lo largo de estos últimos años hemos tomado una serie de medidas y protagonizado diferentes iniciativas que, unidas a las desarrolladas en este último ejercicio, hacen de Vincci Hoteles un referente en sostenibilidad y responsabilidad social. Nuestro buen hacer y el ejercicio de responsabilidad adquirida con los diferentes grupos de interés nos consolidan como una cadena líder en las responsabilidades que llevamos a cabo.

ACERCA DE NUESTRA MEMORIA

La Memoria de Sostenibilidad 2019 presenta tanto los compromisos que hemos asumido como los retos que tenemos por delante. Nos encontramos en el camino de afrontar los pasos añadidos que demandan quienes confían en nuestro buen hacer como una estructura financiera sólida y en constante crecimiento.

A través de la lectura de esta Memoria de Sostenibilidad las partes interesadas pueden conocer mejor quiénes somos, nuestro presente y nuestro futuro. Como objetivo, seguiremos apostando por la transparencia, teniendo siempre presente que la honestidad convierte a nuestros servicios en un producto turístico firmemente comprometido, además de rentable y eficiente.

Con estas metas hemos conseguido hacer de la web Vincci Hoteles Sostenibles & Responsables un canal de comunicación bidireccional que logra transmitir las prácticas sociales y medioambientales de nuestra empresa, poniendo en valor los retos que sumimos en materia de responsabilidad social corporativa y medioambiental cada año.

Englobado en una política de transparencia y honestidad, y con el objetivo de afrontar una comunicación permanente con nuestros interlocutores, Vincci Hoteles posee una microsite de sostenibilidad que es el fiel reflejo de la ilusión con la que todo el equipo aborda los retos sociales y medioambientales a los que se enfrenta. Un objetivo común de todos los integrantes de nuestra cadena que ha logrado materializarse gracias al esfuerzo de los profesionales que, en los diferentes departamentos, trabajan para mejorar la experiencia de nuestros clientes. Ellos son los auténticos protagonistas de nuestra actividad y los continuos esfuerzos por mejorar día tras día.

Cobra importancia la Memoria de 2019 ya que se ha celebrado en Madrid la Conferencia de las Naciones Unidas sobre Cambio Climático de 2019 que fue la 25ª (COP25). Vincci Hoteles estuvo presente en unos de los actos organizados por ITH y Habitat Futura formando parte de una de las mesas de debate.

En la COP25 se negociaron varias extensiones de este tratado durante las COP recientes, incluido el Acuerdo de París, adoptado en 2015, en el que todos los países se comprometieron a intensificar los esfuerzos para limitar el calentamiento global a 1.5 ° C

por encima de las temperaturas preindustriales y a impulsar el financiamiento de la acción climática.

La COP25 es la COP final antes de entrar al año definitorio de 2020, cuando muchas naciones deben presentar nuevos planes de acción climática. Entre los muchos elementos que se deben resolver está el financiamiento de la acción climática en todo el mundo.

La actividad de Vincci Hoteles repercute sobre su entorno, pero en nuestra mano está actuar bajo unos firmes compromisos de sostenibilidad y respeto hacia las comunidades que acogen nuestros hoteles. La protección de nuestros trabajadores y la participación en proyectos sostenibles y comprometidos con la sociedad, bajo el objetivo del pleno desarrollo comunitario, constituye la mejor versión de nosotros mismos y la forma de devolver a la sociedad todo lo que ésta nos ofrece. Por ello, las colaboraciones sociales que hacemos con diferentes instituciones y organizaciones, y la ayuda que brindamos a los colectivos que más lo necesitan, nos hacen sentir un especial orgullo.

En cuanto al interés medioambiental relacionado con nuestra actividad, nos gustaría destacar la implantación del Sistema de Gestión Ambiental de acuerdo a la normativa internacional ISO 14001:2015, lo que nos permite afrontar las medidas más efectivas relacionadas con la protección medioambiental y la prevención de la contaminación, lo que contribuye a la preservación del planeta en las mejores condiciones para las generaciones venideras.

Del mismo modo, la certificación externa de nuestro Sistema de Gestión Ambiental nos ayuda a mejorar todas las medidas preventivas y correctivas implementadas, y a implementar organismos de control para intentar detectar y subsanar errores incluso antes de que aparezcan.

Memoria de Sostenibilidad en la que se incluye el Estado de Información No Financiera (EINF), es verificado por Delloite, al igual que los datos que proporcionamos en esta Memoria.

La Memoria de Sostenibilidad 2019 puede descargarse gratuitamente en la siguiente dirección web: <http://sostenibilidad.vinccihoteles.com/>

Puede hacernos llegar cualquier duda, pregunta o sugerencia sobre su contenido, o realizar comentarios referidos a la Memoria de Sostenibilidad en la siguiente dirección de e-mail o a través de correo ordinario en nuestras oficinas centrales:

calidad@vinccihoteles.com

Vincci Hoteles, S.A.
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 el interés de la compañía a la hora 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 (Ver anexos).

VINCULACIÓN CON LOS ODS

De todos es conocido que el turismo es una fuente de riqueza para el entorno en donde se desarrolla la actividad. En este sentido, nuestro objetivo prioritario es contribuir al progreso de una manera global, bajo el respeto medioambiental y, por supuesto, a la población local y su patrimonio cultural.

La Organización de las Naciones Unidas (ONU) aprobó en 2015 la Agenda 2030 sobre el Desarrollo Sostenible, que recoge diferentes objetivos, entre los que se encuentran eliminar la pobreza y proteger el planeta para generaciones venideras a través de actuaciones relacionadas con la igualdad de la mujer, la educación, el diseño de nuevas ciudades o el cuidado medioambiental. Con el fin de lograr cumplir los 17 objetivos marcados se establecieron diferentes actuaciones pertenecientes a una agenda de desarrollo sostenible que tienen como objetivo lograr una mejora de las condiciones humanitarias y, a través de un compromiso internacional, conseguir un mundo mejor para toda la humanidad.

Esta Memoria de Sostenibilidad 2019 es fruto del esfuerzo de Vincci Hoteles por englobar su actividad en los Objetivos de Desarrollo Sostenible marcados para 2030 por la ONU. No solo tratamos de mejorar la vida de las personas, sino también intentamos crear una sociedad más justa y respetuosa con el medio ambiente, bajo un sólido compromiso de respeto medioambiental.

Este es el objetivo común que todos nuestros empleados y proveedores queremos transmitir a nuestros clientes. Una capacidad de esfuerzo en la toma de conciencia del impacto que genera nuestra actividad y nuestras decisiones en aquellos lugares en donde nos asentamos, que resulta perfectamente combinable con la intención de ajustarnos a las necesidades globales de nuestra sociedad.

La especial sensibilidad a la hora de apoyar a los grupos sociales más desfavorecidos está inmersa en el ADN de la compañía. Una filosofía que se refleja en la actitud de colaboración con diferentes instituciones y organizaciones que luchan día a día por resolver los problemas de nuestra sociedad y ayudar al más desfavorecido.

El empleo verde, gestionado por asociaciones, organizaciones y fundaciones orientadas a este fin, constituye una de las opciones que ofrecen oportunidades laborales a personas pertenecientes a colectivos en riesgo de exclusión. Nuestros hoteles, dispersos en diferentes lugares, ofrecen a la sociedad la posibilidad de atender distintas necesidades, en función de cada localización.

Así, nos sentimos especialmente orgullosos del esfuerzo relacionado con el reciclaje de residuos y la gestión de excedentes, bajo el convencimiento de que constituyen una inmejorable fórmula para proteger el medio ambiente. Es una de las tantas iniciativas que confirman nuestro compromiso eficaz y responsable de respeto medioambiental, y que a su vez forman parte de una acción global de apoyo social que nos permite atender algunas de las necesidades más acuciantes de nuestra sociedad.

MENSAJE DEL CONSEJERO DELEGADO

“Desde Vincci Hoteles volvemos a presentar por noveno 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, en el último año hemos logrado reducir nuestra huella hídrica un 16,6% respecto al año anterior, gracias a los esfuerzos realizados para el ahorro de agua, como es la incorporación de reductores de caudal en grifos y duchas o un conjunto de disposiciones que se aplican en todas las instalaciones y que, parte de ellas, van dirigidas a la concienciación tanto del equipo humano que forma parte de Vincci Hoteles como de los clientes, que cada vez, buscan en mayor medida establecimientos sostenibles.

Entre nuestros múltiples proyectos en favor de un modelo de negocio sostenible, hemos incluido el de “Agua Km 0” que consiste en la incorporación tanto en oficinas centrales como hoteles de dispensadores que recogen el agua de la red local y la someten a un proceso de filtración obteniendo agua libre de olores o de cualquier otra sustancia perjudicial, conservando sus minerales naturales. Un agua de proximidad, que evita los transportes con la consiguiente reducción de CO² que ello supone y que siempre está servida en envases de vidrio contribuyendo a la eliminación progresiva de todas las botellas de plástico de agua embotellada en toda la cadena. También hemos puesto en marcha la eliminación de todos los productos de plástico de un solo uso de la cadena, dentro de nuestro plan “Plastic Free”, que pretende eliminar en el futuro todo tipo de plástico en la compañía.

Asimismo, hemos aumentado un año más el reciclaje de residuos en un 40% y hemos reducido la generación de residuos con medidas como la revisión de criterios de compra para dar preferencia a productos a granel, introducción de dosificadores y dispensadores en alimentación y productos del baño, etc.

Uno de los últimos proyectos que hemos implementado es la eliminación de productos químicos tanto en hoteles como en oficinas centrales. Los procesos habituales de limpieza se están sustituyendo por la hidrólisis, un sistema que utiliza agua y sal para la desinfección. Los beneficios de este sistema de limpieza son numerosos y contribuye a la reducción de emisiones de CO² al disminuir el transporte del proveedor por la menor frecuencia de pedidos. En este sentido también, hemos firmado acuerdos con empresas como Porsche o Tesla con el objetivo de promover la movilidad sostenible.

En este 2020, 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.

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 pensamos que podemos crear un desarrollo sostenible a través del diálogo y el esfuerzo común con proveedores y subcontratas, Administración, clientes, empleados, competidores, accionistas, sindicatos, propiedades de hoteles, ONGs y todos los agentes sociales.

Estamos convencidos que los proyectos de carácter medioambiental pueden avanzar si las personas luchamos por llevarlos a cabo, aunando fuerzas incluso en un entorno tan competitivo como es el sector turístico. Sin embargo, todos debemos esforzarnos por conseguir la cohesión necesaria para hacer frente a las demandas de la sociedad. Queda mucho camino por recorrer pero ya hemos empezado a dar los primeros pasos detectando las necesidades sociales y las expectativas depositadas en nuestro esfuerzo en común.

Nuestro compromiso es anticiparnos a los problemas para conseguir una sociedad volcada en el bien común.

Nuestros planes pasan por seguir trabajando en ese esfuerzo continuado que permite dar una respuesta altamente eficaz a las demandas de nuestros grupos de interés a la vez que seguimos fieles a la filosofía de negocio que nos ha visto nacer. Es una oportunidad única para mantener nuestro compromiso social y marcar el camino a seguir a la hora de lograr un diálogo en un clima de confianza, una alineación de expectativas y limitaciones, la mejora continuada y la proyección de beneficios comunes, y el establecimiento de sinergias y objetivos a través de la experiencia.

CLIENTES

Todos los esfuerzos de Vincci Hoteles van dirigidos a nuestros clientes, que son quienes dan sentido a nuestra organización. A diario intentamos ofrecerles un servicio de excelencia y una experiencia de alojamiento única que supere sus expectativas. Nuestra experiencia y la vocación de servicio que nos caracteriza están orientados a su completa satisfacción.

EMPLEADOS

Nuestro negocio es sostenible y está ampliamente consolidado gracias al esfuerzo de un equipo humano completamente alineado con los objetivos de la compañía, que mantiene una constante implicación en su trabajo. Nuestro compromiso pasa por la mejora de la situación laboral y el entorno donde se desarrolla la actividad diaria de nuestros profesionales, al tiempo que les ofrecemos la posibilidad de una formación continua a lo largo de su vida profesional, y la conciliación de vida laboral y personal. En 2019 nos hemos adherido a la Red de Empresas Saludables.

Su puesta en marcha en España fue en 2013, puso en marcha el proyecto “Empresas Saludables” inspirada en el trabajo realizado por la Red Europea de Promoción de la Salud en el Trabajo (ENWHP) y como respuesta al propio interés del Instituto Nacional de Seguridad y Salud en el Trabajo (INSST) en reconocer el trabajo de las empresas en el ámbito de la mejora de la salud y bienestar de sus trabajadores, así como promover la cultura de la salud, y el intercambio de experiencias empresariales.

ADMINISTRACIÓN PÚBLICA

La suma de esfuerzos supone la solución de muchos de los problemas ambientales y sociales a los que, como sociedad, tenemos que hacer frente. Este es el motivo por el que invitamos a la Administración Pública a un diálogo constante que nos permita colaborar para conseguir un desarrollo sostenible y un planeta que se mantenga en las mejores condiciones para próximas generaciones.

PROVEEDORES Y SUBCONTRATAS

Las relaciones que mantenemos con nuestros colaboradores y proveedores están basadas en la confianza, la honestidad y la transparencia. Compartimos con ellos unos únicos valores y una visión común del negocio. Nuestro mutuo beneficio se ha transformado en una relación ampliamente consolidada, con sinergias comunes que nos permiten seguir creciendo año tras año.

ACCIONISTAS

El cumplimiento de los objetivos que nos hemos marcado es posible gracias al entendimiento mutuo y el diálogo. De esta manera conseguimos una óptima rentabilidad e ir cumpliendo los retos que nos vamos marcando a lo largo de nuestra trayectoria.

SOCIEDAD

Contribuir al progreso del entorno social en el que se asientan nuestros hoteles es uno de nuestros grandes retos. Por este motivo colaboramos con diferentes iniciativas que buscan el desarrollo local, el progreso del entorno y el respeto medioambiental.

SINDICATOS

Nuestro compromiso pasa por ofrecer a nuestros clientes una experiencia de alojamiento única y diferenciada. Este objetivo de Vincci Hoteles no sería posible sin el esfuerzo, la implicación y el trabajo diario de nuestro equipo de profesionales. Asimismo, el esfuerzo en común con los sindicatos, como agentes de socialización en cuanto a protección de los derechos y la integridad de los trabajadores, tiene como resultado un equipo humano comprometido, que aprovecha las oportunidades que la organización le ofrece y disfruta cumpliendo su cometido.

PROPIEDAD DE HOTELES

Para un correcto desempeño en el sector hotelero, la competencia leal no solo es necesaria, sino también saludable a la hora de buscar soluciones conjuntas y ofrecer un impulso al sector, resolviendo todas aquellas cuestiones que contribuyen a frenarlo y entorpecerlo.

ENTIDADES SIN ÁNIMO DE LUCRO

La colaboración con ONGs, fundaciones y otras entidades de carácter social que tienen como misión ofrecer soluciones a personas en riesgo de exclusión social es uno de nuestros principales motivos de orgullo. Estas iniciativas, desarrolladas en el ámbito local en el que se asientan nuestros establecimientos, son la semilla que permitirá un mundo mejor, más sostenible y más justo, conformado por personas que tengan las mismas oportunidades e idénticos derechos.

ANÁLISIS DE MATERIALIDAD

Para ofrecer soluciones concretas debemos identificar las necesidades de nuestros grupos de interés. En este sentido, la Memoria de Sostenibilidad 2019 incluye toda la información reseñable en materia ambiental, económica y social, abriendo así un canal de comunicación directo orientado al interés común.

El análisis de materialidad permite a Vincci Hoteles identificar requerimientos, expectativas y aquellos otros aspectos especificados por los grupos de interés, con el objetivo de analizarlos e implementar iniciativas planificadas para conseguir el buen desarrollo de los procesos. Para ello es necesario una comunicación bidireccional que no solo interesa a nuestro grupo, sino que también permite evaluar la importancia de determinados asuntos a la hora de plantearse su implementación en diferentes modelos de negocio. El análisis de materialidad nos permite descubrir qué aspectos comunicar en la Memoria de Sostenibilidad que interese a las partes implicadas.

Vincci Hoteles gestiona los hoteles y es la empresa del Grupo a través de la cual se realizan los contratos de explotación, mientras que el resto de las 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, incluidos dentro del Sistema de Gestión Ambiental y que se tendrán en cuenta para el informe de desempeño ambiental.

La metodología utilizada para cumplir estos objetivos empieza con la identificación de aspectos de interés dignos de incluirse en la Memoria, lo que engloba una revisión de las principales tendencias del sector, y de las recomendaciones y expectativas de los grupos de interés, así como una toma previa de contacto con la opinión pública reflejada en redes sociales y medios de comunicación.

A continuación, y tras la observación de la opinión y las recomendaciones efectuadas por los grupos de interés clave para Vincci Hoteles, se seleccionan los asuntos más destacados, priorizando los más relevantes. Para aplicar el principio de materialidad resulta imprescindible evaluar la influencia de cada cuestión en las decisiones de los grupos de interés, al tiempo que se mide la importancia de los impactos económicos, ambientales y sociales. Este es el motivo por el que este paso recoge el análisis de los principales desafíos y las más importantes tendencias para el sector, la opinión interna de las principales áreas de negocio, las buenas prácticas de las compañías líderes y el desempeño actual del Grupo.

El paso posterior es la revisión, valoración y validación de los temas por parte de las diferentes unidades de negocio y la alta dirección. Así, de la aplicación de los principios de exhaustividad y participación de los grupos de interés se pasa a la identificación de contenidos. Por último, una vez que la Memoria de Sostenibilidad ve la luz se hace imprescindible una última revisión mientras el grupo prepara la siguiente Memoria.

En cuanto a Vincci Hoteles se refiere, la identificación de los aspectos clave que la compañía gestiona con sus grupos de interés se ha realizado en función de un análisis de buenas prácticas, tendencias, menciones en los medios y sus expectativas. Asimismo, los puntos relevantes los hemos concretado tras mantener abierto un canal de comunicación continuo con las partes interesadas.

Como se ha comentado con anterioridad, los temas relevantes de la Memoria de Sostenibilidad, tras la consulta con las partes interesadas, han sido definidos internamente. Tras evaluar los distintos canales de comunicación con las Partes Interesadas, no nos han comunicado una variación de los puntos relevantes. Aquellos que más se repiten se consideran claves en la Memoria.

Grupos de interés

Grupos de Interés	Comunicación Impacto	INFO 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, 205

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

Temas más relevantes de la Memoria de Sostenibilidad 2019:

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

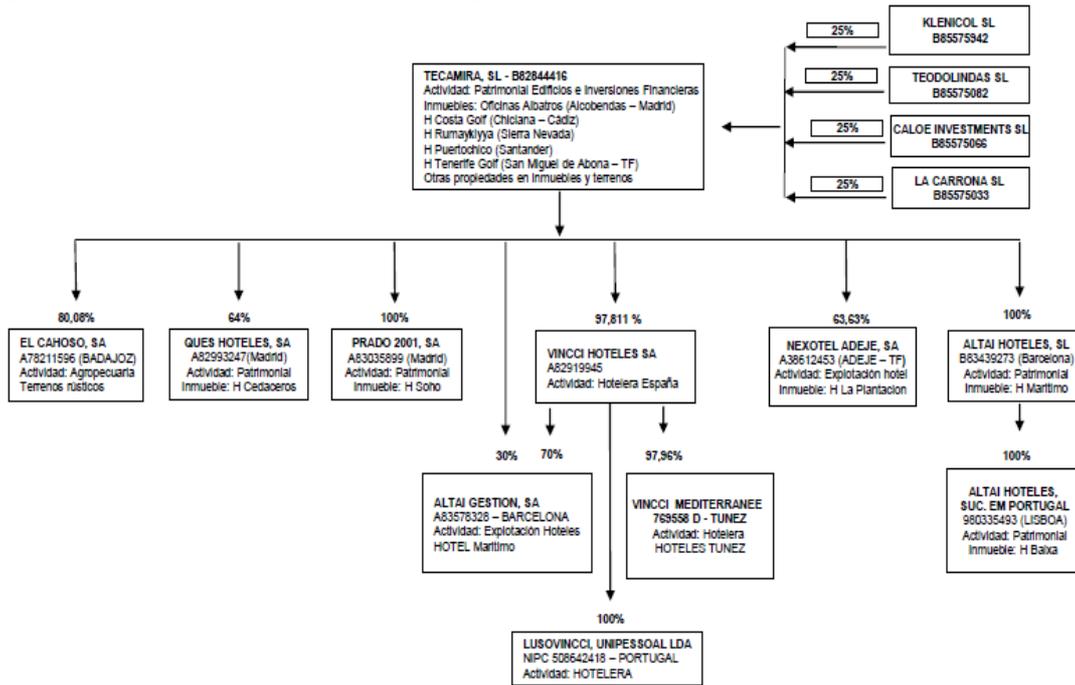
- 416 Salud y seguridad de clientes

Propios

- 501 Satisfacción de clientes
- 502 Cumplimiento legal

La estructura del Grupo es la siguiente:

Estructura Societaria Familia Calero a 31/12/2019



OBSERVACIONES:
Con efectos diciembre 2019 Tecamira SA y Tecamira de Inversiones SL se fusionan mediante absorción de la segunda por la primera
Igualmente con efectos diciembre 2019 se fusionan Nexotel Adeje SA y Nexotel Gestión SA

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 Adeje S.A.
- Altai Gestión S.A.
- Lusovincci Unipessoal LDA
- Vincci Mediterranee (Túnez)

Queda fuera del alcance la sociedad Tecamira de Inversiones S.L., El Cahoso S.A., Ques Hoteles S.A., Prado 2001 S.A., 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 significativa 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.

Facturación:

Vincci Hoteles S.A.

Altai Gestión S.A.

Lusovincci Unipessoal LDA

Vincci Mediterranee (Túnez)

Tecamira de Inversiones S.L

El Cahoso S.A.

Ques Hoteles S.A.

Prado 2001 S.A.

Nexotel Adeje S.A.

Altai Hoteles S.L.

Altai Hoteles Suc. Em Portugal

PERÍMETRO DE CONSOLIDACIÓN	SOCIEDADES INCLUIDAS EN EL EINF	FACTURACIÓN SOCIEDADES (orden descendente)	HOTELES CERTIFICADOS	SOCIEDADES
Vincci Hoteles SA	Vincci Hoteles SA	Vincci Hoteles SA	Vincci Bit	Vincci Hoteles SA
Altai Gestión SA	Altai Gestión SA	Altai Gestión SA	Vincci Gala	
Lusovincci Unipessoal LDA	Lusovincci Unipessoal LDA	Lusovincci Unipessoal LDA	Vincci Mae	
Vincci Mediterranee (Túnez)	Vincci Mediterranee (Túnez)	Vincci Mediterranee (Túnez)	Vincci Capitol	
Tecamira SL	Nexotel Adeje SA	Tecamira SL	Vincci Centrum	
El Cahoso SA		El Cahoso SA	Vincci Soho	
Ques Hoteles SA		Ques Hoteles SA	Vincci Soma	
Prado 2001 SA		Prado 2001 SA	Vincci The Mint	
Nexotel Adeje SA		Nexotel Adeje SA	Vincci Via66	
Altai Hoteles SL		Altai Hoteles SL	Vincci Lys	
Altai Hoteles Suc Em Portugal		Altai Hoteles Suc Em Portugal	Vincci Mercat	
			Vincci Palace	
			Vincci Tenerife Golf	
			Vincci Málaga	
			Vincci Selección Posada del Patio	
			Vincci Selección Estrella del Mar	
			Vincci Albayzín	
			Vincci Selección Rumaykiyya	
			Vincci La Rábida	
			Vincci Costa Golf	
			Vincci Puertochico	
			Vincci Frontaura	
			Vincci Baixa	
			Vincci Liberdade	
			Vincci Consulado de Bilbao (se certifica en 2020)	
			Vincci Marfímo	
			Vincci Selección La Plantación del Sur	Nexotel Adeje SA
			Vincci Porto	Hotel en gestión
			Vincci Ciudad de Salamanca	Hotel en gestión

La Matriz del Grupo se encuentra inscrita como:

TECAMIRA SL, que se halla inscrita en Madrid en el tomo 16.037, folio 12, sección 8ª, hoja nº M271455, NIF B82844416.

MÓDULO 2

DIMENSIÓN ECONÓMICA Y BUEN GOBIERNO

QUIENES SOMOS

Historia de la cadena

Vincci Hoteles lo conforman un grupo de empresas cuya matriz es una sociedad anónima con sede en la localidad madrileña de Alcobendas. A lo largo de nuestra trayectoria, la cadena se ha consolidado en el sector turístico, apoyándose en Rufino Calero, quien ha logrado que el Grupo reflejara su sólida experiencia profesional y el esfuerzo invertido para consolidar a España como un destino turístico de primera categoría.

Vincci Hoteles se ha convertido en un grupo hotelero referente en el turismo internacional gracias al esfuerzo de sus hijos y el interés de destacados profesionales del sector. En el año 2001, Vincci Hoteles comenzaba su andadura profesional. Desde entonces, y hasta hoy en día, su trayectoria siempre ascendente le ha convertido en un Grupo de reconocido prestigio. La búsqueda incesante de los más altos estándares de calidad no solo se ha convertido en un elemento distintivo de la compañía, sino que también le ha permitido satisfacer las más altas expectativas de sus clientes año tras año.

Hoy en día la cadena posee hoteles de cuatro y cinco estrellas, diferenciados en dos líneas por categoría y localización, aunque todos los establecimientos comparten y se caracterizan por rigurosos criterios de excelencia, calidad e innovación en la gestión hotelera.

Como grupo hotelero buscamos fidelizar a nuestros clientes, ofreciéndoles la mejor experiencia posible desde el momento en que se acercan a nosotros para hacer una reserva. Cada uno de los detalles de nuestra relación está enfocado en lograr su completa satisfacción, lo que logramos ofreciéndoles todo lujo de comodidades y una atención personalizada por parte de nuestro equipo de profesionales.

El equipo humano que conforma Vincci Hoteles está alineado con la filosofía de negocio del grupo y comprometido a la hora de ofrecer el mejor servicio. La ilusión y la disposición con la que atienden a los clientes constituye nuestro principal motivo de orgullo.

Misión, visión y valores

Proyección de futuro

Nuestro presente es la mejor garantía de un futuro lleno de éxitos. El trabajo diario de nuestro equipo humano se basa en la excelencia y la calidad, y se traduce en la mejor experiencia para nuestros clientes. En este sentido, también nos sentimos firmemente comprometidos con el medio ambiente, desde la confianza que da estar trabajando para dejar un mejor planeta a las generaciones venideras. Afrontamos este compromiso con ilusión y valentía, y con el respaldo de una filosofía de negocio basada en la transparencia, con una clara apuesta por la sostenibilidad y el medio ambiente como garantía de éxito.

Aunando esfuerzos

Los profesionales que conformamos Vincci Hoteles tenemos como objetivo común convertirnos en la mejor opción de establecimiento turístico y un referente hotelero en cuestiones sociales y medioambientales.

Innovación en el servicio

Los avanzados sistemas informáticos de reservas y la gestión tecnológica más eficiente ofrecen como resultado una gestión plenamente eficaz, en la que el esfuerzo y la profesionalidad del equipo humano se complementa a la perfección con la innovación para lograr los mejores resultados, en una política de cero errores que busca los más altos estándares de calidad y excelencia.

Identidad propia

Con el fin de ofrecer la máxima calidad, cada uno de nuestros hoteles cuenta con una identidad personal y única, lo que a su vez se traduce en experiencias personalizadas para nuestros clientes. Cada establecimiento tiene su propia personalidad diferenciada, marcada por su ubicación, pero sin que llegue a parecerse a otras posibilidades hoteleras del entorno.

El motor de la compañía

El auténtico corazón de Vincci Hoteles, y quien marca la diferencia de nuestro Grupo, es nuestro equipo humano, plenamente implicado en los valores que nos diferencian. Un conjunto de profesionales cuyo esfuerzo constante e ilusión por hacer las cosas bien hechas nos permite alcanzar la calidad y excelencia que nos representa. Su implicación, creatividad y participación es la que ha permitido que Vincci Hoteles haya destacado a lo largo de su trayectoria, convirtiéndose en todo un referente para el sector turístico.

Experiencia, formación e innovación

La innovación tecnológica se une a la experiencia de nuestros profesionales, dando como resultado que Vincci Hoteles pueda alcanzar cada uno de sus retos. Nuestra experiencia nos permite ofrecer a nuestros profesionales una formación continuada a lo largo de su vida laboral, con el fin de que puedan desarrollar sus capacidades y habilidades, y bajo el convencimiento de que solo así podrán dar lo mejor de sí mismos a cada cliente.

Nuestro compromiso

Nuestra apuesta incondicional por el medio ambiente y el interés por minimizar el impacto de nuestra presencia han sido recogidos tanto por nuestros trabajadores como por nuestros proveedores, tal y como queda recogido en el Sistema de Gestión Ambiental que engloba los valores de la compañía. Nuestro compromiso con la sociedad pasa por apoyar programas y actividades a favor de los colectivos más desfavorecidos y en riesgo de exclusión social, siempre en la búsqueda de una sociedad en la que todos tengamos las mismas oportunidades y derechos.

Patrimonio como seña de identidad

Nuestros hoteles están localizados en zonas de alta relevancia turística, monumental, histórica o paisajística, lo que constituye un elemento diferenciador del Grupo. Nos apoyamos en la tecnología para ofrecer el mejor servicio a nuestros clientes, pero en nuestros valores no podemos olvidarnos del respeto al entorno como seña de identidad de nuestros establecimientos. Cada uno de nuestros alojamientos tiene una decoración propia

y una personalidad única, siendo propuestas totalmente diferenciadas pero con la calidad como apuesta común.

De cara al futuro

Cada cliente que elige Vincci Hoteles vive una experiencia única, inolvidable e irrepetible, disfrutando al máximo su estancia, con un inmejorable servicio. Una auténtica experiencia Vincci que logra su completa satisfacción y le fideliza para posteriores visitas, y que constituye la mejor carta de presentación de nuestra compañía.

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 Sostenibilidad:** 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

AÑO APERTURA	HOTEL
-------------------------	--------------

2001	Nace Vincci Hoteles
	Vincci Selección Rumaykiyya
2002	Vincci Ciudad de Salamanca
	Vincci Puertochico
2003	Vincci Costa Golf
	Vincci Djerba Resort
	Vincci La Rábida
	Vincci Lys
	Vincci Marítimo
2004	Vincci Centrum
2005	
	Vincci Selección La Plantación del Sur
2006	
	Vincci Soho
2007	Vincci Tenerife Golf
	Vincci Capitol
	Vincci Frontaura
	Vincci Palace
2008	Vincci Vía 66
	Vincci Baixa
	Vincci Nozha Beach
2009	Vincci Selección Estrella del Mar
	Vincci SoMa
	Vincci Málaga
2010	Vincci Flora Park
	Vincci Hélios Beach

	Vincci Selección Posada del Patio
2011	Vincci Selección Aleysa Boutique & Spa
2012	Vincci Albayzín
	Vincci BIT
2014	
	Vincci Gala
2015	Vincci Liberdade
	Vincci Mercat
	Vincci Porto
	Vincci Valdecañas Golf
2016	
	Vincci Mae
	Vincci Marillia
	Vincci The Mint
2018	Vincci Zaragoza Zentro
	Vincci Safira Palms
	Vincci Consulado de Bilbao
2019	Vincci Rosa Beach Monastir

Modelos de gestión hotelera

Propiedad

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

Alquiler

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

Gestión

Vincci Hoteles actúa como gestor, encargándose de la explotación del establecimiento y ocupándose 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 su dilatada experiencia en el sector.

Nuestros productos: hoteles y spa

Nuestra misión es ofrecer un servicio personalizado y caracterizado por la máxima calidad, con una atención enfocada a la excelencia y el máximo cuidado de cada detalle. Bajo este objetivo nuestro Grupo se ha consolidado como máxima referencia de su sector a nivel nacional e internacional.

Uno de los valores diferenciales de Vincci Hoteles es la cuidada localización de sus establecimientos, siempre ubicados en lugares destacados por su riqueza paisajística, social y cultural. Para conseguir que el cliente se sienta cómodo aunamos los últimos avances tecnológicos y una cuidada atención personalizada.

Queremos que nuestros clientes disfruten al máximo de cada uno de nuestros hoteles, independientemente de la necesidad que ha motivado su elección. Por ello, todas las estancias de nuestros establecimientos presentan un diseño exclusivo, capaz de sorprender, con todo lujo de detalles y unos criterios de identidad propia en cuanto a calidad y diseño.

Nuestros clientes llegan al hotel con unas altas expectativas que nos encargamos de mejorar, tanto si su estancia está orientada al ocio, como si se debe a cuestiones relacionadas con los negocios o son estancias familiares. Ofrecemos soluciones a cada una de las necesidades de nuestros clientes, tanto en entornos urbanos como en destinos de playa, o en establecimientos enfocados a la nieve o al golf.

Tanto en la línea Vincci Selección como en los Hoteles Vincci trabajamos para que el cliente se sienta cómodo cuando traspase la puerta de entrada, procurando que pueda relajarse en un entorno donde el confort y la atención son los grandes valores añadidos.

Vincci Selección

Nuestros hoteles Vincci Selección son establecimientos 5 estrellas que están ubicados en destinos privilegiados. Con todo lujo de detalles, estos hoteles se caracterizan por ofrecer los máximos estándares de confort, una exquisita atención al cliente y la máxima calidad.

Cada uno de los rincones de estos establecimientos están pensados para el disfrute del cliente. Por ello, ofrecemos una amplia carta de servicios orientados al descanso, que incluyen spas, jacuzzis y servicios de talasoterapia, en la mejor opción para relajarse después de un día de turismo, compras, negocios, playa o actividades deportivas.

Vincci Hoteles

Nuestros Hoteles Vincci son establecimientos 4 estrellas orientados al confort, complementado con un servicio personalizado y especializado a la hora de resolver cualquier necesidad. Están situados en lugares estratégicos y a través de una avanzada tecnología nuestros clientes pueden vivir una auténtica experiencia Vincci, lo que convierte a estos establecimientos en hoteles perfectos tanto para hombres y mujeres de negocios, como para quienes buscan ocio, turismo o unos días de descanso en familia.

Cada uno de los hoteles tiene una personalidad propia y es diferente al resto. Su cuidada decoración y su original diseño establecen una identidad característica, con rincones que invitan al descanso y multitud de detalles que hacen de cada estancia un recuerdo inolvidable.

nAmmu Áreas Spa

Los nAmmu Áreas Spa son espacios termales exclusivos de los Hoteles Vincci, que han sido creados pensando en el cuidado de cuerpo y mente. Se trata de un nuevo concepto de relax donde el cliente puede encontrar unas relajantes instalaciones con las más modernas bañeras hidromasajes, eficaces servicios de chorros, barros terapéuticos y los tratamientos estéticos más actuales, en los que se mimra al cliente con una cosmética de calidad.

Contamos con personal debidamente especializado, que hace de la atención al cliente una experiencia exclusiva, personalizada y relajante. Apoyados en su experiencia profesional, y bajo la supervisión de un servicio médico cualificado, se orienta al cliente sobre los tratamientos disponibles, aconsejándole aquellos que más se ajustan a sus necesidades.

VINCCI HOTELES EN CIFRAS

Total de habitaciones de la Cadena Hotelera Vincci Hoteles:

TOTAL HABITACIONES (España + Portugal + Túnez)	5.220
TOTAL HABITACIONES ESPAÑA	3.144
TOTAL HABITACIONES PORTUGAL	243
TOTAL HABITACIONES TÚNEZ	2.833

Se presentan los datos consolidados de las sociedades incluidas dentro del informe de información no financiera.

TOTAL HABITACIONES (España + Portugal + Túnez)	4318
TOTAL HABITACIONES ESPAÑA	2.856
TOTAL HABITACIONES PORTUGAL	149
TOTAL HABITACIONES TÚNEZ	1.313

FACTURACIÓN TOTAL	Euros
2018	148.943.004,07
2019	163.430.107

Habitaciones ocupadas

Habitaciones ocupadas	Euros
2018	1.200.300
2019	1.212.586

Ocupación

% Ocupación	
2018	79,64
2019	79,60%

Número de clientes alojados

PAX (número de clientes)	
2019	1.874.497

Gross Operatin Profit / Habitación (GOP)

GOP Gross Operating Profit / habitación	Euros
2018	14.094
2019	15.901

RevPar Neto

RevPAR Neto	Euros
2018	63,96
2019	69,98

Beneficios después de impuestos por país

BENEFICIOS ESPAÑA	17.192.648
BENEFICIOS PORTUGAL	1.738.899
BENEFICIOS TÚNEZ	1.805.511

Subvenciones recibidas

BENEFICIOS ESPAÑA	23.147
BENEFICIOS PORTUGAL	0
BENEFICIOS TÚNEZ	26.043

Costes A&B

% ESPAÑA	29,55%
% PORTUGAL	35,40%
% TÚNEZ	34,28%

Costes Personal

% ESPAÑA	34,30%
% PORTUGAL	23,87%
% TÚNEZ	20,91%

ETBITA por Habitación

% ESPAÑA	19.432.591
% PORTUGAL	1.336.620
% TÚNEZ	2.877.295

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.

UNA CADENA CONSOLIDADA CON UNA CLARA APUESTA DE FUTURO

Vincci Hoteles es un Grupo ampliamente consolidado en el sector, tanto a nivel nacional como internacional. Con el respaldo de este reconocimiento actual seguimos avanzando para asegurarnos que el futuro sea igual de prometedor. Entre los objetivos del Grupo se encuentra su apuesta por la expansión, con la inauguración de nuevos hoteles, tanto dentro como fuera del territorio español.

Con objetivo de seguir siendo un referente en el panorama turístico, contamos con un equipo de profesionales perfectamente alineados con el objetivo de Vincci Hoteles, que día tras día trabaja con ilusión, empeño y esfuerzo por mantener los valores que nos diferencian. Así, la política de expansión del Grupo está orientada a mantener la trayectoria ascendente que ha sido la tónica desde nuestro nacimiento hasta nuestro presente más inmediato.

Nos sentimos preparados para los nuevos retos que están por llegar y decididos a seguir haciendo gala de nuestra transparencia, nuestros estándares de calidad y el mejor servicio en cada uno de los establecimientos de nuestra cadena, cuya lista pronto se verá incrementada con nuevos hoteles ubicados en entornos privilegiados y lograr así la completa satisfacción de nuestros clientes.

Por otra parte, entre los riesgos que pueden frenar el desarrollo de Vincci Hoteles se encuentra la recuperación de destinos que son competencia directa, como Turquía o Egipto, una opción para los mercados emisores y los tour operadores. Además, existe una importante inversión hotelera en España, lo que hace aumentar el precio de los inmuebles y dificulta rentabilidades sostenibles. Por otro lado, la sobreexplotación que están teniendo algunos de los destinos en los que Vincci Hoteles tiene situados algunos de sus establecimientos está haciendo que cada vez menos clientes los elijan. Por último, el Brexit es otro riesgo que puede encarecer los viajes desde Reino Unido, afectando a un destacado mercado emisor para España y el resto del mundo.

También tenemos que tener en cuenta la expansión de los apartamentos turísticos. Más que apartamentos individuales en zonas en las que no existen servicios, este tipo de alojamiento se está dando en edificios enteros que incluso han desarrollado servicios propios de un hotel, como recepciones para visitantes. Esta opción presenta una tendencia al alza no solo por la demanda de la sociedad, sino también por la legislación aplicada a determinadas Comunidades Autónomas.

Es precisamente esta legislación desigual en función de cada región otro de los peligros que nos acecha. Las diferentes normativas no permiten contar con procesos homogéneos. A esto se le une el riesgo del cambio climático, que hace que las estaciones no sean tan marcadas, acortando o alargando el periodo de precipitaciones de nieve independientemente de si es temporada o no. De igual manera ocurre con los destinos de playa o las temperaturas en las grandes ciudades, que se ven incrementadas o disminuidas drásticamente, lo que hace que cada vez menos personas se planteen viajar a ese destino. Todas estas circunstancias afectan también a los proveedores locales, que ven cómo el ciclo de cultivo cambia año tras año, además de tener que enfrentarse a la pérdida de cultivos por la climatología o a no poder ofrecer determinados productos incluso cuando es su temporada.

LOGROS EN 2019

Dentro de nuestros objetivos de mejora continuada, Vincci Hoteles se siente orgulloso de haber afrontado y conseguido los siguientes hitos en 2019:

- Premio ReThink del Grupo Habitat al hotel Vincci The Mint por su construcción eficiente.
- Premio Caixabank a Vincci Hoteles por sus acciones ambientales.
- Asociación de Vincci Hoteles al ITH (Instituto Tecnológico Hotelero).
- Asociación del Grupo a Empresas Saludables.
- Selección de la iniciativa “Limpieza sin químicos” como una de las 101 Mejores Iniciativas Españolas, presentada en la COP25. Esta iniciativa está enfocada en lograr que tanto los hoteles que forman parte de la cadena como sus oficinas no empleen sustancias químicas en ninguno de los procesos de limpieza y saneamiento. Para ello, el Departamento de Sostenibilidad de Vincci Hoteles ha instalado un sistema de hidrólisis de agua y sal que produce ácido hipocloroso, una sustancia no contaminante que resulta perfecta para la limpieza y desinfección de cualquier superficie. Su puesta en marcha ha dado como resultado la retirada del 60% de los productos de limpieza propios y hasta un 50% de productos de empresas externas

METAS DE 2020

Para el año 2020 está previsto que la iniciativa “Limpieza sin químicos”, que ya está implementada en 14 establecimientos, se vaya terminando y este instalada en todos los hoteles certificados. Además, este plan también contempla eliminar los químicos presentes en el área de lavandería donde, en 2020, está previsto instalar un sistema de ozono para las lavadoras que permita sustituir el uso del detergente y suavizante. El objetivo final de este proyecto es llegar a ser una empresa libre de químicos.

A nivel medioambiental, Vincci Hoteles se está trabajando en evitar la generación de envases, reduciendo la producción de residuos en todos sus establecimientos. Las garrafas deben ser de como mínimo 5 litros, existiendo incluso de 20 litros. De esta manera, el personal de limpieza también invierte un tiempo menor en la gestión de residuos.

Al tratarse de un producto inocuo, no afecta a los vertidos de la red de alcantarillado del hotel.

Esta iniciativa contribuye a la reducción de las emisiones de CO₂, ya que al reducir la frecuencia de los pedidos también se reduce el transporte de los proveedores. Por otra parte, el plan también supone una mejora para el departamento de Compras, ya que aumenta el espacio de almacenamiento y mejora su gestión, evitando la rotura de stock que se puede producir por el transporte o por la falta de producto.

De cara al cliente esta iniciativa también resulta atractiva para nuevos nichos de mercado. Por un lado es interesante para los alérgicos a los productos químicos, porque se evitan posibles reacciones adversas, y por otro lado también supone un elemento diferenciador para aquellos clientes más concienciados con el medioambiente.

En 2020 también vamos a realizar el cambio a dispensadores de amenities en la mayoría de hoteles, se sustituirá el gel, champú y jabón de manos, en 2019 se realizó la prueba en Vincci Marítimo y fue satisfactoria. Con esta acción reduciremos drásticamente el consumo de monodosis y también es algo que el cliente nos está pidiendo en nuestros cuestionarios internos.

Vamos así mismo a cambiar el entorno de la gestión del Sistema de Gestión Ambiental, pasando a operar con las distintas herramientas de Office 365, esto nos permitirá una mayor transparencia, rapidez, eficacia, mayor eficiencia, otros beneficios son mejorar el intercambio de conocimiento y de información.

CADENA DE SUMINISTROS

Para Vincci Hoteles resulta prioritario alcanzar las mayores cotas de sostenibilidad, calidad y rentabilidad en el ejercicio de su actividad, lo que conlleva un exquisito cuidado a la hora de seleccionar proveedores y colaboradores. El proceso de compras de los hoteles está marcado por diferentes aspectos ambientales y sociales, que marcan la diferencia en la selección de proveedores:

- 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).

Nuestras empresas colaboradoras comparten nuestros valores y la misma visión de negocio, haciendo suyos los criterios de protección ambiental y social que caracterizan a nuestra compañía.

A los principales proveedores locales Vincci Hoteles les ha hecho llegar su política medioambiental a través del correo electrónico o correo postal. También se les ha preguntado por sus diferentes certificaciones ambientales, de calidad, de productos o prevención de riesgos laborales.

La información de las certificaciones ha quedado registrada en un archivo de proveedores y nos sirve para realizar proyectos conjuntos, como pueden ser cambios de embalaje. El objetivo es que nuestros colaboradores dejen de ser proveedores y pasen a ser partners con los que poder desarrollar acciones conjuntas relacionadas con el medio ambiente. La información acerca de los proveedores más involucrados en la realización de estos cambios nos permite focalizar hacia ellos un incremento en el volumen de compras.

Por último, englobado bajo los criterios de honestidad y transparencia, y dentro del proceso de control que llevamos cabo, hemos establecido visitas presenciales a nuestros proveedores con el fin de comprobar en primera persona el desempeño de su actividad. Estas visitas permiten confirmar que no se contraponen la legislación vigente ni existe una desviación ante nuestra denuncia de políticas abusivas o discriminatorias para los trabajadores, o situaciones relacionadas con el trabajo infantil o el abuso de colectivos desfavorecidos. Al no ser planificadas, no se hacen con el objetivo de realizar una auditoría, pero un mal desempeño detectado a lo largo de la visita puede dar lugar a la extinción del

MÓDULO 3

Compromiso con nuestros empleados

CÓMO TRABAJAMOS EN VINCCI

El objetivo de Vincci Hoteles es conseguir que el cliente quede completamente satisfecho, cumpliendo y superando sus expectativas, y haciendo de su estancia una experiencia única a través de un servicio minucioso e impecable.

Nuestro equipo humano está perfectamente alineado con la filosofía del Grupo y hace frente al trabajo diario con entrega, talento e ilusión. Es el esfuerzo de nuestros más de **2655** profesionales lo que nos convierte en una referencia hotelera, siendo un valor añadido para todos los clientes que nos eligen.

Profesionalidad y experiencia

El auténtico motor de Vincci Hoteles son sus trabajadores, que constituyen nuestro más firme compromiso. Como reconocimiento a su esfuerzo diario buscamos potenciar su carrera profesional a lo largo de su vida laboral, a través de un modelo de gestión de oportunidades que resulta altamente eficaz. De esta manera proyectamos la carrera de nuestros empleados y captamos el mejor talento del sector para que trabajen en los hoteles de nuestra cadena.

Con este fin mantenemos acuerdos de colaboración con universidades, centros de formación, foros profesionales y escuelas de negocio, quienes realizan esfuerzos conjuntos para que nuestros trabajadores puedan desarrollar sus capacidades y habilidades, y mantener así su motivación para ofrecer el mejor servicio a los clientes.

Nuestros empleados trabajan en un entorno laboral seguro, protegido por una eficaz política de prevención de riesgos laborales y una apuesta por la formación continua a lo largo de toda la vida laboral. De esta manera no solo conseguimos potenciar su liderazgo y sus habilidades de empatía y escucha activa, sino que también consolidamos nuestra marca y la sostenibilidad de nuestro equipo humano.

De igual manera mantenemos un modelo de empresa responsable con una eficaz política de recursos humanos, que a lo largo de nuestra trayectoria se ha convertido en un elemento que nos define y que muestra el camino a seguir para que nuestro equipo humano haga suyos los valores que hemos mantenido a lo largo de su trayectoria.

Conscientes de que todos nuestros actos tienen un impacto real en la vida de nuestros empleados, queremos seguir manteniendo un diálogo bidireccional con nuestros trabajadores, caracterizado por la fluidez, la honestidad y la transparencia. Escuchamos sus necesidades y les ofrecemos la mejor solución en una política donde la confianza es el aspecto que permite retener el talento para lograr la estabilidad del empleo y ofrecer posibilidades reales de promoción laboral, y una conciliación real entre vida personal y profesional.

Tanto los trabajadores que desarrollan su trabajo a jornada completa (**87%** de la plantilla), como quienes desarrollan sus funciones a tiempo parcial (**13%**) disponen de idénticos beneficios sociales y derechos. Los salarios se establecen por convenio, sin tener en cuenta criterios de sexo, mientras que las condiciones laborales están protegidas por el

marco normativo vigente y enmarcadas en un convenio colectivo, que engloba al 100% de nuestros empleados.

Atención a la diversidad

En Grupo Vincci ofrecemos a nuestros empleados la posibilidad de afianzarse en un grupo líder y en plena expansión dentro del sector de la hostelería. Estamos convencidos de que solo a través de una rigurosa atención a la diversidad y una óptima gestión del talento alcanzaremos las metas que nos hemos marcado. Un 1% de nuestros empleados presenta algún tipo de discapacidad, una decisión que más allá del cumplimiento de la normativa vigente se ha convertido en una política de apoyo a la diversidad. Esta filosofía incluye la colaboración con organizaciones sociales y la contratación de los servicios de Centros Especiales de Empleo, que cuentan con un porcentaje mínimo del 70% de trabajadores con discapacidad en su plantilla. Así, apostamos por el cumplimiento de la Ley General de Discapacidad y apoyamos las organizaciones que trabajan con este colectivo como la Lavandería Illunion, y realizamos actividades que tienen como objetivo la integración de personas con discapacidad en el ámbito laboral, como la que desarrolla la Fundación Dalma con el reciclaje de jaboncillos.

El objetivo de Vincci Hoteles es ofrecer un entorno de trabajo motivador y un empleo estable que complementado con el desarrollo de las nuevas tecnologías nos permitirán conseguir nuestros objetivos de crecimiento. Actualmente nuestro Grupo no cuenta con ninguna política de Gestión de la Diversidad.

TABLA DE EMPLEADOS

Vincci Hoteles afronta el reto de ofrecer a los trabajadores empleo estable y de calidad, en las mejores condiciones laborales posibles, tanto si las funciones se desempeñan en nuestros establecimientos hoteleros como si se realizan en las oficinas centrales.

En 2019 se han llevado a cabo 361 procesos de selección (sin contar Túnez), gestionados tanto en los propios hoteles como a través de departamento de Recursos Humanos en nuestras oficinas centrales. En Noviembre 2019 finalizó el contrato de Vincci Djerba y Vincci Flora en Túnez, en los siguientes datos no aparecen estos hoteles ya que no nos han dado acceso a los datos una vez finalizó el contrato, los hoteles incluidos en Túnez son Vincci Helios y Vincci Nozah.

Número total de empleados: $2.210+112+333= 2.655$

Número total de empleados que ha tenido el Grupo en el ejercicio 2019 (todos los empleados dados de alta): $2.210+112+333= 2.655$

- **Empleados en España: 2.210**

	Hombres	Mujeres	
Genero		1.008	1.202
	<i>Suman</i>	<i>1.008</i>	<i>1.202</i>
Edad:			
Edad >18<30		240	232
Edad >31<50		645	806
Edad >51<65		123	158
Edad >65		0	6
	<i>Suman</i>	<i>1.008</i>	<i>1.202</i>
Clasificación profesional:			
Directivos		43	24

Administrativo y comercial	28	100
Técnicos y mandos intermedios	153	146
Resto de personal	784	932
<i>Suman</i>	<i>1.008</i>	<i>1.202</i>

- **Empleados en Portugal: 102**

	Hombres	Mujeres
Genero	50	62
<i>Suman</i>	<i>50</i>	<i>62</i>
Edad:		
Edad >18<30	21	33
Edad >31<50	29	29
Edad >51<65	0	0
Edad >65	0	0
<i>Suman</i>	<i>50</i>	<i>62</i>
Clasificación profesional:		
Directivos	1	3
Administrativo y comercial	4	5
Técnicos y mandos intermedios	7	5
Resto de personal	38	49
<i>Suman</i>	<i>50</i>	<i>62</i>

- **Empleados en Túnez: 333**

	Hombres	Mujeres
Genero	255	78
<i>Suman</i>	<i>255</i>	<i>78</i>
Edad:		
Edad >18<30	85	27
Edad >31<50	143	47
Edad >51<65	26	4
Edad >65	1	0
<i>Suman</i>	<i>255</i>	<i>78</i>
Clasificación profesional:		
Directivos	17	2
Administrativo y comercial	18	7
Técnicos y mandos intermedios	94	19
Resto de personal	126	50
<i>Suman</i>	<i>255</i>	<i>78</i>

Análisis por tipos de contrato

A continuación se analizan el número de contratos en España

	Contratos indefinidos	Contratos temporales	Contratos tiempo parcial
Clasificación por Genero:			
Hombres	442	473	93
Mujeres	449	500	253
<i>suman</i>	<i>891</i>	<i>973</i>	<i>346</i>
Clasificación por edad:			
Menores de 30 años	69	319	84
Edad >31<50	642	575	234

Edad >51<65	176	79	26
Edad >65	4	0	2
<i>suman</i>	891	973	346
Clasificación profesional:			
Alta dirección	59	6	2
Técnicos y mandos intermedios	81	28	19
Personal administrativo y comercial	231	51	17
Resto de personal	520	888	308
<i>suman</i>	891	973	346

A continuación, se analizan el número de contratos en Portugal

	Contratos indefinidos	Contratos temporales
Clasificación por Genero:		
Hombres	19	31
Mujeres	23	39
<i>suman</i>	42	70
Clasificación por edad:		
Menores de 30 años	13	41
Edad >31<50	29	29
Edad >51<65	0	0
Edad >65	0	0
<i>suman</i>	42	70
Clasificación profesional:		
Alta dirección	13	2
Técnicos y mandos intermedios	3	4
Personal administrativo y comercial	4	4
Resto de personal	22	60
<i>suman</i>	42	70

No aplica contrato tiempo parcial

A continuación se analizan el número de contratos en Túnez

	Contratos indefinidos	Contratos temporales
Clasificación por Genero:		
Hombres	51	204
Mujeres	4	74
<i>suman</i>	55	278
Clasificación por edad:		
Menores de 30 años	0	112
Edad >31<50	45	145
Edad >51<65	10	20
Edad >65	0	1
<i>suman</i>	55	278
Clasificación profesional:		
Alta dirección	15	4
Técnicos y mandos intermedios	10	15
Personal administrativo y comercial	26	87
Resto de personal	4	172
<i>suman</i>	55	278

No aplica contrato tiempo parcial

Remuneraciones por sexo, edad y categoría profesional

	ESPAÑA	PORTUGAL	TUNEZ
Clasificación por Género:			
Hombres	24.297,88	10.292,00	15.648,00
Mujeres	19.403,98	10.156,50	11.400,00
Clasificación por edad:			
Menores de 30 años	21.734,07	7.217,00	11.256,00
Edad >31<50	23.528,49	13.231,50	13.890,00
Edad >51<65	24.522,29	0	15.426,00
Edad >65	10.939,85	0	57.600,00
Clasificación profesional:			
Alta dirección	40.513,16	25.638,00	27.756,00
Técnicos y mandos intermedios	21.490,23	11.365,39	13.746,00
Personal administrativo y comercial	28.528,01	10.302,50	14.226,00
Resto de personal	21.548,17	7.858,50	10.200,00
Brecha salarial por categoría profesional:			
	ESPAÑA	PORTUGAL	TUNEZ
Clasificación profesional:			
Alta dirección			
<i>Hombres</i>	40.038,16	32.913,00	32.724,00
<i>Mujeres</i>	40.988,16	18.363,00	22.788,00
Técnicos y mandos intermedios			
<i>Hombres</i>	16.903,35	5.526,78	15.012,00
<i>Mujeres</i>	26.077,10	17.204,00	12.480,00
Personal administrativo y comercial			
<i>Hombres</i>	30.273,31	11.026,00	15.432,00
<i>Mujeres</i>	26.782,71	9.579,00	13.020,00
Resto de personal			
<i>Hombres</i>	22.421,23	8.103,00	10.200,00
<i>Mujeres</i>	20.675,11	7.614,00	10.200,00

Despidos

		ESPAÑA
Clasificación por Género:		
Hombres		26
Mujeres		16
	<i>suman</i>	42

Clasificación por edad:		
Menores de 30 años		10
Edad >31<50		25
Edad >51<65		7
Edad >65		0
	suman	42
Clasificación profesional:		
Alta dirección		3
Técnicos y mandos intermedios		2
Personal administrativo y comercial		8
Resto de personal		29
	suman	42

No se han producido despidos en Portugal y Túnez

ABSENTISMO Y CAUSAS

Buscamos ofrecer a nuestros trabajadores un entorno de trabajo seguro, atendiendo a sus necesidades específicas, al tiempo que promovemos políticas de igualdad de género, atendemos a la diversidad y procuramos una conciliación real entre la vida personal y profesional. Entre las causas de absentismo de nuestros trabajadores en 2019 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

El número de horas de absentismo en la cadena ha sido de **309.688 horas**. (se han cogido los días de absentismo y se ha multiplicado por la jornada laboral, 8 horas)

DIVISION % CAUSAS DE ABSENTISMO						
	Lusovincici	Altai	Nexotel	Vincici	Vincici Helios	Vincici Nozah
EC	0%	97,44%	89,00%	65,10%	0,00%	0,00%
AT	6%	2,25%	4,23%	10,56%	6,79%	0,81%
MATERNIDAD	37%	0,00%	2,91%	9,91%	0,00%	0,00%
PATERNIDAD	3%	0,00%	0,00%	3,48%	0,00%	1,09%
REM	0%	0,00%	0,00%	4,28%	0,00%	0,00%
SUSPENSIÓN DE EMPLEO Y SUELDO	52%	0,00%	0,00%	0,11%	62,23%	80,63%
ACCIDENTE NO LABORAL	0%	0,00%	0,39%	4,74%	8,41%	0,00%
ABSENTISMO INJUSTIFICADO	1%	0,00%	3,40%	0,47%	22,56%	17,47%
HUELGA	0%	0,21%	0,08%	0,03%	0,00%	0,00%
EP	0%	0,00%	0,00%	1,32%	0,00%	0,00%
ABSENTISMO JUSTIFICADO / sin perdida remuneracion	1%	0,00%	0,00%	0,00%	0,00%	0,00%

PLAN DE IGUALDAD

El principal objetivo del Plan de Igualdad de Vincici Hoteles es respetar la igualdad real y efectiva de todos nuestros trabajadores y trabajadoras. Estas medidas han sido consensuadas entre el Grupo y las diferentes representaciones sindicales, y organizadas en diferentes áreas temáticas de actuación, entre las que 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 conseguir estos objetivos tienen lugar los siguientes procesos:

- Selección, promoción y desarrollo profesional.
- Formación.
- Conciliación.
- Ordenación del tiempo de trabajo.
- Medidas específicas para prevenir el acoso sexual. En este sentido, existe un protocolo de actuación para la prevención del acoso tanto sexual, moral como por razones de sexo. Este protocolo define cómo actuar para denunciar, tanto de manera directa como a través de otra persona u entidad (sindicatos). Los trabajadores tienen conocimiento de ello a través de la información que aparece en el Welcome Pack y también está disponible en los centros de trabajo para toda persona interesada. Dando un paso más allá, se han empezado a dar cursos de formación al respecto y se han incluido las medidas en el código ético.
- Evaluación y seguimiento de las acciones.

No existe un seguimiento del Plan, por lo que en 2020 se empezará a realizar el diagnóstico de Vinci 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 que desarrolla Vinci Hoteles están englobados en el Código Ético de la compañía, que constituye un marco de responsabilidad social eficaz y coherente. Para llevar a cabo nuestra actividad de forma satisfactoria y continuar siendo un referente en el sector debemos contar con profesionales que se caractericen por sus sólidos valores y que trabajen en un ámbito ético intachable.

El Código Ético de Vinci Hoteles recoge la filosofía que nos caracteriza y constituye un elemento inherente a nuestro modelo de actuación, que a su vez nos define como Grupo frente a la competencia. Nuestro trabajo se desenvuelve en un marco de respeto que constituye la base para mantener una intachable reputación y un férreo comportamiento de cara a prevenir la corrupción.

En este sentido, y con el fin de prevenir actos derivados de la corrupción y blanqueo de capitales, Vinci Hoteles cumple con la normativa vigente y audita sus cuentas anuales a

través de la empresa Deloitte, haciéndolas públicas para que cualquier persona interesada pueda consultarlas. A nivel interno, desde el Departamento Financiero de las oficinas centrales también se realizan auditorías que tienen como fin comprobar que la gestión de los hoteles se acoge al marco legal.

Además, a la hora de realizar las auditorías de las diferentes gestiones del Departamento de Administración de los establecimientos, existen procedimientos de obligado seguimiento para los directores, que son los cargos con capacidad de autorización. Estos procedimientos han sido elaborados por las Oficinas Centrales y posibilitan controlar que todas las cuentas del Grupo estén conformes a la normativa vigente. Hasta el momento no hemos tenido denuncias de la Administración Pública al respecto.

Nuestro modelo de negocio es solvente y se orienta al éxito porque está enfocado a un código de conducta socialmente responsable, tanto externa como internamente. Todos los profesionales con responsabilidad de la cadena, especialmente aquellos que tienen equipos a su cargo, conocen este Código Ético, que les sirve como referencia, dando ejemplo con sus acciones.

El Código Ético de Vincci Hoteles se puede encontrar en nuestra Intranet y en el Microsite de Sostenibilidad. Cualquier empleado que lo desee puede consultarlo y está abierto a toda persona que quiera conocerlo. Este compromiso de intenciones de los empleados de la compañía constituye una garantía para nuestros clientes, que son atendidos por empleados conscientes de la responsabilidad que implican sus acciones. Nuestra actitud de servicio, unida a las relaciones que mantenemos con clientes y proveedores, nos permite el cumplimiento de los objetivos y retos propuestos, y constituye un reflejo de cómo es la compañía en función de los actos de sus trabajadores.

El sustento de Vincci Hoteles es, por consiguiente, la conducta ética, íntegra e intachable de cada uno de sus empleados.

ODS a los que contribuimos:
16 – Paz, Justicia e Instituciones Sólidas.

BENEFICIOS PARA NUESTROS EMPLEADOS

Tanto nuestros profesionales, como sus familiares y amigos, se benefician de determinadas condiciones que la cadena pone a su servicio, lo que incluye interesantes descuentos y una exclusiva política de reservas en los establecimientos.

Vincci Family Clásica

Su utilización está abierta a la familia de nuestros trabajadores, independientemente del grado de consanguinidad que se mantenga con el empleado.

Vincci Family Premium

Supone un descuento especial de 20% sobre cualquier tarifa publicada en la web. Nuestros trabajadores se pueden beneficiar de una reserva a precios ventajosos, siempre que existan habitaciones disponibles en sus establecimientos. Para hacerlos efectivos la reserva se realizará a través del enlace de reserva creado para ese fin y accesible a través de la Intranet operativa.

Vincci Family Fiends

Tarifa especial para amigos y conocidos del empleado. Reservando a través del oportuno enlace, los interesados pueden obtener un descuento del 15% sobre cualquier tarifa disponible en la página web.

Además de estas ventajas, nuestros trabajadores también pueden beneficiarse de ventajosas condiciones relacionadas con ocio, tiempo libre, finanzas y aseguradoras, gracias a los acuerdos entre Vincci Hoteles y determinados proveedores como Seguros Asisa y Europcar. En este sentido, Nacionale Nederlander ofrece un servicio de asesoramiento personalizado gratuito y Gestival concede los mejores precios a nuestros empleados.

WELCOME PACK

Cuando un profesional se incorpora a Vincci Hoteles recibe el Welcome Pack en su primer día de trabajo, con el objetivo de que pueda tener un fácil acceso a la información estratégica del Grupo y la que pueda ser de su interés en relación con su puesto de trabajo y el departamento donde desarrollará sus funciones. La documentación facilitada al nuevo empleado incluye la Prevención de Riesgos Laborales, la Política de Calidad y Medio Ambiente y el Código Ético de la compañía.

Con el fin de reducir al máximo la cantidad de consumo de papel, y de acuerdo a nuestro compromiso medioambiental, esta información se realiza a través de un pendrive corporativo.

ODS a los que contribuimos:

4 – Educación de Calidad

INTRANET

Queremos aportar una respuesta concreta a las necesidades que nos plantean nuestros empleados. Por ello, el Grupo ha creado nuevas secciones que se encargan de mostrar las novedades de Vincci Hoteles y actúan como complemento de los canales de información habituales, sumándose a los apartados de consulta personal que existen en el Portal del Empleado.

Con el fin de lograr una coherencia ante nuestro compromiso medioambiental y el reto de control de generación de residuos, Vincci Hoteles anima a los diferentes establecimientos de la cadena a hacer públicos los materiales a los que no da uso, con el objetivo de poder reutilizarlos en otros hoteles del grupo. Esta medida de reutilización de materiales aprovechables se engloba en la política de control de residuos, además de suponer un ahorro para la cadena y, lo que es más importante, un claro beneficio medioambiental.

La información que aparece en la Intranet está organizada por departamento y zona geográfica, con el fin de lograr una mayor implicación del empleado en los objetivos globales de la compañía. Los distintos departamentos actualizan su contenido de forma periódica, lo que supone que el empleado interesado pueda tener acceso a una información actualizada, en una experiencia de búsqueda eficaz e intuitiva propia de una plataforma flexible.

PORTAL DEL EMPLEADO

La Intranet y el Portal de Empleado tienen como objetivo ofrecer novedades periódicas con el fin de hacer más efectiva y dinámica la gestión de los recursos humanos y el flujo de información, al tiempo que se mejora y mantiene la comunicación interna, disminuyendo la carga burocrática y administrativa de este departamento.

Buscamos implementar procedimientos que logren mayor eficiencia en los procesos de trabajo y que el trabajador se muestre aún más implicado en el desarrollo de sus funciones. El sistema de un expediente por empleado consigue mejorar la comunicación diaria y conseguir procedimientos más eficaces.

Dentro de nuestra apuesta sostenible, el Portal del Empleado permite que nuestros profesionales puedan solicitar sus vacaciones, acceder a su nómina y que le sea enviada por correo electrónico, o ver la formación realizada, entre otras cuestiones. Con la implementación de estos servicios se disminuye el consumo de papel, una medida de responsabilidad que se engloba en los objetivos de la política de ahorro de recursos de Vincci Hoteles.

ODS a los que contribuimos:

4 – Educación de calidad

EVALUACIÓN DEL DESEMPEÑO

La evaluación del desempeño de nuestros trabajadores resulta de máximo interés para el desarrollo de una eficaz gestión de los Recursos Humanos. Las acciones dirigidas a los nuevos empleados adquieren un valor añadido, ya que conocer su nivel de adaptación a sus compañeros, a sus superiores y al puesto en el que desempeñan su labor son claves para que el profesional se sienta cómodo y ofrezca lo mejor de sí mismo día tras día.

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, entre ellos conocimiento, calidad, autonomía, cantidad y trabajo en equipo. En función de esta valoración se establecen las decisiones oportunas.

Recursos Humanos es el departamento que tiene la responsabilidad de analizar aquellos aspectos de interés que pueden afectar al trabajo de los nuevos empleados, como la identificación de las competencias desarrolladas desde el momento de su incorporación al puesto como cualquier aspecto que guarde relación con el trato recibido por la organización, el ambiente de trabajo o las condiciones laborales, y siempre bajo un riguroso respeto por la privacidad del empleado, que tiene garantizado el anonimato en las evaluaciones realizadas.

Además, el departamento de Recursos Humanos lleva a cabo el cálculo de la tasa de rotación, otra de las variables de medición respecto a sus empleados. Esta medida de gestión del capital humano permite identificar la insatisfacción laboral de los profesionales y las deficiencias en los procesos de selección y contratación. En Vincci Hoteles contamos un índice óptimo de rotación de personal, lo que nos hace sentir orgullosos, ya que demuestra que nuestros profesionales se encuentran cómodos en sus

puestos de trabajo, lo que se traduce en una mayor productividad y un mejor ambiente de trabajo. En 2019, la tasa de rotación fue de 1,2 (en España, sin contar Portugal ni Túnez).

A la hora de tomar decisiones, Vincci Hoteles tiene en cuenta los resultados de estos análisis. Para establecer las medidas oportunas en el fomento del trabajo diario en cada uno de nuestros hoteles es necesario un completo conocimiento de los equipos y sus actividades, a lo que se suma la importancia de lograr una correcta acogida y adaptación de los trabajadores que se incorporan a nuestro Grupo.

ODS a los que contribuimos:

8 – Trabajo decente y crecimiento económico.

VINCCI GO!

Vincci Go! es un programa de movilidad interna orientado a la gestión del capital humano que nace como iniciativa voluntaria por parte de aquellos trabajadores con un claro interés de superación personal. Ayuda a los empleados a evitar posibles encasillamientos y ofrece una respuesta a quienes tienen la motivación de ocupar posibles vacantes internas.

A través de una amplia oferta de oportunidades en constante evolución, el programa persigue que nuestros trabajadores consigan el pleno desarrollo de sus capacidades y habilidades personales, creciendo en una empresa con un futuro prometedor y un crecimiento en continuo crecimiento desde sus inicios.

Vincci Go!, no solo permite cubrir las vacantes que van surgiendo, sino que es una oportunidad para los trabajadores que quieren conseguir una mejora laboral, evitándose así la contratación externa de profesionales. De esta manera se produce un flujo transversal de conocimientos entre los diferentes departamentos y establecimientos de la cadena, al tiempo que se ofrece al trabajador una respuesta personalizada a su interés de superación personal y profesional.

Con esta opción de movilidad interna los trabajadores enriquecen su perfil profesional sin necesidad de que el cambio esté sujeto a un ascenso o a un aumento de responsabilidades. Sin embargo, 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 su vida profesional.

El programa Vincci Go! facilita a los profesionales interesados en el cambio de su vida profesional una salida proactiva englobada en un proceso que se inicia con un primer contacto con el departamento de Recursos Humanos, a través de la aplicación habilitada para este fin en la Intranet.

Hay dos tipos de movilidad posible. La horizontal, que se da cuando el trabajador aplica a una vacante con funciones que se corresponden al mismo grupo profesional que el trabajo desempeñado hasta entonces, y la vertical, que puede ser ascendente si se desea un puesto de categoría superior o descendente si se opta a una categoría inferior. Un ejemplo de movilidad vertical lo encontramos en 16 de subdirectores y directores que en su día comenzaron un programa de prácticas en Vincci Hoteles y que actualmente asumen funciones de responsabilidad. En 2019, Vincci Hoteles ha ofertado 0 casos de promoción

interna en relación a estos puestos y ha hecho públicas 86 ofertas de movilidad para sus empleados.

ODS a los que contribuimos:

8 – Trabajo decente y crecimiento económico.

GESTIÓN DE LA FORMACIÓN

El modelo de gestión de Vincci Hoteles tiene como objetivo el desarrollo de cada carrera profesional, potenciando la formación a lo largo de la vida laboral de los empleados. Recibir la formación adecuada permite a cada trabajador dar lo mejor de sí mismo. En este sentido, la formación por áreas supone llegar a un mayor número de empleados, ya que hay técnicas necesarias para el desarrollo de determinados puestos y favorece el crecimiento general del departamento. En función de las necesidades detectadas por los responsables de los departamentos o los directores de los establecimientos se envía un email al personal encargado de la formación en Recursos Humanos, que es quien se ocupa de su gestión.

Los tres pilares fundamentales para conseguir que el cliente reciba la mejor atención posible pasan por refrescar conocimientos, reciclarse profesionalmente y aprender nuevas competencias. La formación interna y externa resulta clave en cualquier puesto de trabajo, tanto la específica, que resulta clave para un determinado puesto, como la transversal, que es útil para toda la plantilla de la cadena.

Desde Vincci Hoteles estamos convencidos de que la formación es el camino más directo y eficaz para mantener los estándares de calidad y los altos niveles de competitividad que caracterizan a nuestro Grupo. Se trata de una herramienta clave que tienen nuestros empleados para adquirir competencias y habilidades, y capacitarse profesionalmente en vistas a un correcto desempeño de sus funciones y el ajuste de su perfil al puesto de trabajo.

Asimismo, nuestros profesionales pueden solicitar la formación que precisen o que crean conveniente para un mejor desempeño de su actividad. El departamento de Recursos Humanos estudia todas las peticiones recibidas para ofrecer la mejor posibilidad de entre todas las existentes.

Durante 2019, los cursos de carácter externos se han centrado en Upselling de Recepción y Sala, Excelencia a la atención al cliente, Gestión de quejas y reclamaciones, Guest Experience, Idiomas. En cuanto a la formación interna recibida por nuestros trabajadores, destacan los cursos de Prevención de Riesgos Laborales, Manipulación de alimentos, Primeros auxilios, Prevención de la legionela, Procesos operativos de Recepción y Reservas.

Nuestro portal de formación online

Contamos con una plataforma propia de formación online que resulta de gran utilidad para aquellos trabajadores que cuentan con una jornada laboral dividida en turnos. Esta herramienta de e-learning tiene en la flexibilidad su gran valor añadido. Permite el aprendizaje de forma autónoma cuando el empleado lo requiera, además de ofrecer unos inmejorables resultados, por lo que es muy bien valorada por los trabajadores, que encuentran en esta solución las siguientes ventajas:

- Flexibilidad 24x7x365 a la hora de acceder a los contenidos.
- Conexión en cualquier lugar y momento.
- Mejora de la conciliación de vida laboral y personal.
- Actualización inmediata y permanente de los contenidos.
- Formación personalizada y seguimiento individualizado de cada proceso.
- Posibilidad de realizar encuentros y reuniones virtuales.
- Acceso permanente a foros de discusión para intercambio de ideas, prácticas y conocimiento, lo que supone un enriquecimiento mutuo entre los centros de la cadena.

FORMACIÓN	2013	2014	2015	2016	2017	2018	2019
Horas impartidas	3242	5610	5309	7592	1574	1564	1782
Alumnos	1026	1614	1574	1483	1234	1338	2632
Temática de cursos	40	86	12	33	29	38	38

Datos 2019 (España)

	HORAS DE FORMACIÓN IMPARTIDAS						TOTALES
	VINCCI	NEXOTEL	ALTAI	TECAMIRA	ZARAGOZA	VALDECAÑAS	
Presencial	604	40	8	16	12	0	680
Teleformación	895	0	207	0	0	0	1102
Horas de formación	1499	40	215	16	12	0	1782

	NÚMERO DE PARTICIPANTES EN ACCIONES FORMATIVAS						TOTALES
	VINCCI	NEXOTEL	ALTAI	TECAMIRA	ZARAGOZA	VALDECAÑAS	
Formaciones internas	1378	108	0	0	0	0	1486
Formaciones externas	883	30	215	1	17	0	1146
Participantes formados	2261	138	215	1	17	0	2632

	TOTAL HORAS CURSADAS POR PARTICIPANTES FORMADOS						TOTALES
	VINCCI	NEXOTEL	ALTAI	TECAMIRA	ZARAGOZA	VALDECAÑAS	
Horas cursadas/participantes	15754	498	355	16	102	0	16725

Datos 2019 (Portugal)

FORMACIÓN POR PAÍS	Hombre	Mujeres	Total
	Hombres	Mujeres	
DIRECTIVOS	5	6	11
TÉCNICOS, ADMINISTRATIVOS Y COMERCIALES	3	1	4
MANDOS INTERMEDIOS		3	3
RESTO DE PERSONAL	40	45	85

FORMACIÓN POR PAÍS	Hombres	Mujeres	Total
HORAS DE FORMACIÓN	384	440	824
ALUMNOS	48	55	103

Temáticas: Primeros Auxilios, Procedimientos de Protección Contra Incendios, HACCP

Datos Túnez

FORMACIÓN POR PAÍS			
DIRECTIVOS	3	0	3
TÉCNICOS, ADMINISTRATIVOS Y COMERCIALES	3	0	3
MANDOS INTERMEDIOS	11	4	15
RESTO DE PERSONAL	46	13	59

FORMACIÓN POR PAÍS	Hombres	Mujeres	Total
HORAS DE FORMACIÓN	342	199	541
ALUMNOS	64	22	86
TEMÁTICAS DE LOS CURSOS	0	0	0

Temáticas: Primeros Auxilios, Sistema de Satisfacción Cliente, Gestión de quejas y reclamaciones, Alimentación y preparación de alimentos

PROGRAMA DE PRÁCTICAS

El programa de prácticas de Vincci Hoteles supone para la cadena la oportunidad para atraer talento cualificado, desde el inicio de la vida laboral, de aquellas personas interesadas en trabajar en el Grupo. Por este motivo mantenemos diferentes convenios de colaboración con centros universitarios y escuelas, lo que facilita el acceso profesional a jóvenes recién titulados a un interesante programa formativo de prácticas.

Este programa de prácticas es una de las iniciativas que Vincci Hoteles se muestra orgulloso de acometer y una de las principales fórmulas para reclutar personal. Numerosos estudiantes depositan año tras año su confianza y sus expectativas de futuro en la cadena como paso previo al éxito internacional y bajo el compromiso de crecer profesionalmente dentro de nuestra organización. En 2019, un total de 74 personas, procedentes de 47 centros, han participado en diferentes programas formativos de prácticas en 13 departamentos de la compañía.

El futuro de Vincci Hoteles pasa por el talento y la preparación de estos jóvenes que comienzan una vida laboral marcada por el compromiso con los estándares de calidad de nuestra organización. Quienes se incorporan a nuestra cadena a través de un programa de prácticas tienen la oportunidad de participar, una vez completado su periodo de formación, en los procesos de evaluación y selección de personal de la organización.

Desde Vincci Hoteles apostamos por los valores internos de aquellos trabajadores que han empezado su carrera profesional en nuestra cadena y han crecido paralelamente a la compañía. Estos profesionales hacen suyos los valores del grupo y engloban la preparación, los conocimientos, el optimismo y la ilusión que buscamos en nuestros equipos.

Convenios de colaboración

Entre los convenios de Vincci Hoteles con escuelas y universidades destacamos las que tienen lugar con el Centro Superior de Hostelería de Galicia, la Escuela Superior de Hostelería de Sevilla, la Universidad Rey Juan Carlos 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 compromisos de Vincci Hoteles es reducir al máximo los riesgos laborales y crear un entorno de trabajo seguro. Estamos en contacto permanente con los trabajadores que presentan una baja por enfermedad o accidente común, a quienes ofrecemos el adelanto de las pruebas médicas pertinentes con el fin de lograr un diagnóstico temprano y certero de su enfermedad o lesión, y así acortar el tiempo de convalecencia.

Política corporativa en materia de Seguridad y Salud

Nuestros protocolos de actuación están enfocados a la mejora continuada de las áreas orientadas a la salud y la seguridad, tanto en los establecimientos de la cadena como en la central.

Nuestra política corporativa incluye definir los roles de cada departamento y trabajador en materia de prevención, y la difusión de las medidas en todos los centros con el objetivo de que todos los trabajadores tengan acceso a ellas, las conozcan, comprendan e interioricen, participando activamente en su aplicación y mejora.

Nuestro fin último es minimizar cualquier riesgo que pueda afectar tanto a los trabajadores como a las instalaciones o cualquier elemento asociado a la compañía. Para ello se establecen las medidas necesarias no solo para el cumplimiento en materia legislativa, sino también, en un paso más allá de la cadena, para garantizar un sistema de gestión que proteja eficazmente la salud y la seguridad de nuestros profesionales y colaboradores.

Estos son los objetivos de nuestro modelo de prevención integrada, dentro de nuestra política de salud y salubridad en el trabajo:

- 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 todos los elementos considerados como peligrosos 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

El Plan de Prevención de Riesgos Laborales de Vincci Hoteles es la base de la política de prevención de la compañía. Este documento, que tiene como último fin salvaguardar la seguridad de la organización, promueve una política preventiva con una relación de principios objetivos y prioritarios.

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 existe un contrato con una empresa externa y en Túnez no es obligatorio.

Accidentes Laborales con y sin Baja 351 (España 221+Luso 3+ Túnez 127)

- **Género:**
 - Hombres: 212
 - Mujeres: 139

Enfermedades profesionales

- **Género:**
 - Hombres: 0
 - Mujeres: 1

España:

Gravedad: todos los accidentes son leves

Índice de Incidencia: $(116 * 100.000) / 2.210 = 5.248$

Portugal:

Gravedad: todos los accidentes son leves

Índice de Incidencia: $(3 * 100.000) / 112 = 2.678$

Túnez:

Gravedad: todos los accidentes son leves

Índice de Incidencia: $(127 * 100.000) / 333 = 38.138$

ACCESIBILIDAD UNIVERSAL

Accesibilidad Universal y Diseño es sinónimo de igualdad de oportunidades, tal y como lo refleja la Convención sobre los Derechos de las Personas con Discapacidad, de las Naciones Unidas (Nueva York, diciembre de 2006). En su artículo 9 se aborda, como cuestión fundamental, 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, instalaciones, transporte, servicios públicos y tecnologías de la información y las comunicaciones.

Con el fin de lograr esta igualdad, Vincci Hoteles dispone de habitaciones adaptadas para personas con alguna discapacidad, según se dispone en la normativa. Este requisito legal se cumple rigurosamente en nuestros establecimientos, a través de medidas como baños accesibles, tamaño de la habitación o elementos dispuestos a diferentes alturas, entre otras. Nuestros establecimientos son accesibles para todas aquellas personas que quieran alojarse, comer, acudir a una reunión o evento, o simplemente para quienes acuden al hotel a visitar nuestras instalaciones cualquiera que sea el motivo que le impulse a ello.

NOVEDADES DE 2019

En 2019 en las oficinas centrales se ha establecido la jornada flexible, esta permite a los empleados elegir entre 3 tipos de horarios, con entradas flexibles y tiempo de comida, con ello se pretende mejorar la conciliación laboral y aumenta el grado de satisfacción de los empleados con la empresa.

Como se comentó en un módulo anterior, nos hemos adherido al Plan de Empresas Saludables, queremos dar más beneficios a los empleados para mejorar su salud y bienestar en las oficinas centrales.

Por último se han redefinido los nuevos perfiles de trabajo desde el departamento de Recursos Humanos, actualizándolos a requisitos que anteriormente no se requerían (por ejemplo sus funciones respecto al Sistema de Gestión).

MODULO 4

CERTIFICACIONES DE NUESTROS HOTELES

Mensaje de César Pérez, Director de Calidad y Medio Ambiente

¿Qué es la ISO 14001:2015?

¿Por qué ISO 14001:2015?

¿Cómo lo llevamos a cabo?

¿Quiénes lo hacen posible?

¿Cuáles son sus beneficios para nuestra empresa?

Otrascertificaciones

Premios

Mensaje de César Pérez, Director de Calidad y Medio Ambiente

"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, continuaremos avanzando en los proyectos que ya tenemos en marcha como es el eliminación de productos químicos tanto en hoteles como en oficinas centrales o el de "Plastic Free" para la eliminación de todo tipo de plástico en la compañía. También incorporaremos nuevos retos como es la reducción del uso de celulosas, la implementación de un nuevo software de gestión o la introducción de la experiencia gastronómica sostenible, por la que los espacios gastronómicos de la compañía permitirán cuidar de nuestro entorno, además de promover una alimentación saludable, a través de productos frescos de proximidad local, iniciativas como la de "Desperdicio Cero", e implementando tanto de forma interna como con proveedores externos una operativa en la que la inversión en energía y materiales utilizados sean acordes con una sostenibilidad real.

Se continuará promoviendo un turismo más beneficioso para el medio ambiente, el entorno social y cultural y, en definitiva, para el propio viajero. Los nuevos retos se suman a los objetivos ya alcanzados por la compañía como la apuesta por la energía 100% verde en la mayor parte de los establecimientos o la incorporación de instalaciones de eficiencia energética con distintas tecnologías, como la energía fotovoltaica, cogeneración, energía solar térmica o iluminación eficiente.

Por otro lado, la cadena colabora en el desarrollo de programas y actividades orientadas a satisfacer las necesidades de las comunidades donde desarrolla su actividad. El grupo establece anualmente unos objetivos y metas, y colabora habitualmente con múltiples iniciativas englobadas en su política de Responsabilidad Social Corporativa (RSC). Tiene acuerdo así con diversas organizaciones como Aldeas Infantiles, Fundación SEUR, Ecoembes,. 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.

Las distintas prácticas realizadas pueden ser consultadas en nuestra web corporativa Vincci Hoteles Sostenibles & Responsables, y mensualmente, enviamos una newsletter, las “Vincci Green News”, a empleados, tanto a oficinas centrales como a cada uno de los establecimientos de la cadena, así como a proveedores, a empresas clientes y colaboradores con el objetivo de mantenerlos informados sobre las acciones que lleva a cabo el grupo a favor de la sostenibilidad, para difundir los logros obtenidos en los que, además, hemos sido partícipes todos y, en definitiva, con el fin de realizar una labor de concienciación sobre el cuidado del entorno.

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.

Recientemente, Vincci Hoteles ha entrado a formar parte de la “Red de Empresas Saludables”, iniciativa de la Red Europea de Promoción de la Salud en el Trabajo (ENWP) que reconoce las buenas prácticas en promoción de la Salud en el Trabajo. Además, la compañía ha sido seleccionada entre los 101 ejemplos empresariales de acciones #PorElClima. En concreto, su plan de eliminación de productos químicos en toda la cadena fue elegido entre las más de 190 candidaturas presentadas para formar parte de este proyecto planteado por la Comunidad #PorElClima a nivel nacional que pretende reconocer la labor de las empresas que han puesto en marcha acciones para cuidar su entorno y hacer frente al cambio climático, y que fueron presentadas en el marco de la Conferencia de las Naciones Unidas sobre el Cambio Climático (COP25), celebrada el pasado mes de diciembre en Madrid.

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) presenta un sistema de medida para que las compañías que lo aplican puedan diseñar, gestionar y mejorar su política medioambiental.

Esta norma, de reconocimiento internacional, resulta fácil de integrar con otras normas ISO. Su aplicación por una organización es sinónimo de implicación en materia medioambiental por parte de los principales grupos de interés, y propone una redefinición de las necesidades ambientales, así como una correcta identificación de los principales requisitos de la política ambiental de la compañía. Además, la norma también refleja la implicación de la Alta Dirección a la hora de realizar una eficaz gestión de los recursos ambientales y la mejor integración de los requisitos del SGA en los procesos de negocio.

Vincci Hoteles siempre ha tenido presentes los riesgos y oportunidades que suponen los retos medioambientales a los que se ha enfrentado. Contar con el respaldo de una normativa internacional en este compromiso supone no solo un reconocimiento a la gestión realizada, sino también un aporte de ilusión para seguir mejorando internamente y terminar de definir los objetivos que forman parte de esa gestión enfocada en el respeto al medio ambiente que ha caracterizado a la compañía desde su nacimiento.

Dentro de los establecimientos certificados de Vincci Hoteles se han detectado algunos riesgos externos e internos. Estos riesgos se localizan por los DAFOs realizados por los hoteles. Estos son los más repetidos y sobre los que ya se está actuando:

- Comunicación ambiental: Vincci Hoteles tiene previsto hacer una comunicación común diseñada desde las oficinas centrales para los hoteles. Se incrementará la información ambiental en la app y se realizará un diseño para la comunicación por parte del departamento de marketing.
- Segregación en habitaciones.
- Fomento de la facturación electrónica por parte de Recepción.
- Solicitud a las oficinas centrales de un mayor presupuesto para recursos destinados a acciones sociales.
- Minibares Etiqueta D.
- Sensores de movimiento.
- Compra de productos de temporada, para lo que se envía calendario de frutas, verduras y pescados de temporada
- Cambio de ventanas en varios hoteles y reposición de equipos por otros más eficientes pensando en el cambio climático. Varios hoteles cuentan ya con presupuesto para este fin.
- Contaminación de los mares.
- Requisitos legales.
- Coste de productos ecológicos.
- Fichas policiales.

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

- Vincci Hoteles S.A.
- Nexotel Adeje S.A
- Altai Gestión S.A.

- Lusovincci Unipessoal LDA

Nuestra organización es plenamente consciente de los impactos que genera su actividad, orientado todos sus esfuerzos a su disminución y a un control eficaz de los procesos 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 2019 no se ha producido ningún análisis de riesgos de trabajadores, social ni quejas. Únicamente se ha efectuado a nivel medioambiental. Se efectuará en los siguientes ejercicios.

¿Por qué ISO 14001:2015?

Implantar un Sistema de Gestión Ambiental acorde a la norma ISO 14001:2015 nos permite determinar los impactos medioambientales generados por nuestra actividad para establecer las medidas preventivas y correctivas necesarias de cara a reducir la contaminación y promover la protección medioambiental.

El respaldo de la norma permite a Vincci Hoteles posicionarse como una cadena con un firme compromiso medioambiental y social. Esto constituye un elemento diferenciador de nuestra cadena y contribuye a dar una respuesta a las demandas de la sociedad en este sentido.

El impacto positivo de nuestra actividad en el entorno en el que se asienta, englobado en sólidas medidas de protección al medio ambiente, constituye el auténtico éxito del compromiso medioambiental que Vincci Hoteles ha asumido a todos los niveles.

¿Cómo lo llevamos a cabo?

El fin último de la norma ISO 14001:2015 es concretar, unificar y monitorizar los criterios de la gestión medioambiental de la compañía, con el objetivo de alcanzar un desarrollo óptimo de la actividad sin descuidar el medioambiente, así como alcanzar un comportamiento con los máximos niveles de eficacia.

Vincci Hoteles dispone de un sistema optimizado que desarrolla instrucciones, comportamientos y registros claros y eficaces. Y todo ello bajo unos criterios unificados que permiten comportamientos bajo los mismos parámetros de respeto medioambiental en todos los establecimientos de la cadena, pese a su diferente tipología y el hecho de estar ubicados en diferentes emplazamientos.

¿Quiénes lo hacen posible?

El Sistema de Gestión Ambiental (SGA) de Vincci Hoteles engloba a todos los departamentos, tanto en la central como en cada uno de nuestros establecimientos. Su implantación no sería posible sin el firme compromiso de todos los profesionales que

conforman el Grupo, que asumen los mismos criterios de responsabilidad y muestran una motivación común.

La implantación del SGA sería inviable sin una estructura organizativa clara. Asimismo, es necesario un reparto eficaz de las tareas para establecer una correcta identificación de necesidades, lo que permite concretar las medidas preventivas necesarias e identificar los problemas, en el caso que surjan, para darles una solución.

En toda esta tarea, la figura del Coordinador de Calidad y Medio Ambiente resulta imprescindible. Además de sus tareas de coordinación del equipo, posee las siguientes funciones:

- Asegurar que los requerimientos del SGA se encuentran debidamente establecidos, implantados y revisados según marca la normativa.
- Garantizar el cumplimiento de 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 objetivo de fijar revisiones y mejoras permanentes.

El SGA compete no solo a los profesionales que desarrollan una función relacionada con el medio ambiente o la sostenibilidad. Es un objetivo común de todo el equipo humano de Vincci Hoteles, independientemente del puesto que ocupe cada empleado. El trabajo coordinado bajo un objetivo común es lo que nos permite seguir avanzando en materia medioambiental y continuar siendo un referente en el sector.

Para lograr el compromiso de todos los que conformamos Vincci Hoteles es necesario apostar por una eficaz labor comunicativa entre todos los agentes que tienen su papel en la gestión medioambiental. Esto implica un diálogo efectivo entre empleados, proveedores y subcontratas, y un esfuerzo colectivo como elemento clave que nos permite seguir avanzando.

Sin el esfuerzo de esfuerzo individual de todos no sería posible cumplir con los objetivos de Vincci Hoteles en materia medioambiental. Invitamos a nuestros colaboradores a impulsar con nosotros los objetivos de sostenibilidad que nos caracterizan de una forma efectiva y en la medida de los procesos en los que participen.

Rafael Senlle, Subdirector y Coordinador de Calidad y Sostenibilidad de los hoteles Vincci Lys y Mercat, señala que “todos los días repasamos procedimientos del sistema. Nuestro personal está muy pendiente de la segregación de residuos, el no desperdiciar bienes no renovables y detectar oportunidades de mejora por parte de las empresas proveedoras. Entre nuestros objetivos está la reducción de bienes no renovables como el agua y el gas, y la formación del personal, principalmente cuando se implantan nuevas medidas, como la incorporación de agua tratada con procesos de hidrólisis. Gracias a las revisiones periódicas y al compromiso de todos los compañeros se ha conseguido, entre otras medidas, reducir el uso de productos químicos en un 80% Cuidar el medio ambiente nos permite atraer a un público objetivo cada vez más concienciado”.

Por su parte, **Adrián Viña**, Subdirector y Coordinadora de Calidad y Sostenibilidad de Vincci Soma, apunta que “nuestra plantilla está realmente implicada en la aplicación de medidas medioambientales e intentamos que nuestros clientes también lo estén. Para ello

utilizamos cartelería e imágenes en nuestras televisiones. Mantener esta línea es el camino más adecuado para seguir creciendo en materia de sostenibilidad. La gestión ambiental garantiza, además, un menor impacto sobre el medio, al tiempo que mejora la calidad de nuestro producto y nuestra imagen de cara al cliente. Entre los objetivos de nuestro hotel está seguir disminuyendo el consumo de recursos naturales y minimizar la producción de residuos. El cliente, según apreciamos en sus comentarios, da cada vez mas importancia a nuestras prácticas medioambientales”.

Por último, **María Luisa Falcón**, Subdirectora y Coordinadora de Vincci Albayzín, explica que “estamos volcados en el ahorro de recursos energéticos y la reducción de los residuos, pero hay que seguir fomentando una verdadera cultura de sostenibilidad, sensibilizando a los clientes y nuestro personal para crear un entorno más responsable y solidario. La gestión ambiental tiene como beneficio un aumento de la eficiencia ambiental y una reducción en la utilización de materias primas y energía. En este sentido, nuestros objetivos seguirán siendo reciclar, reducir consumos, reutilizar y que el cliente perciba nuestro compromiso con la sostenibilidad. Muchos clientes se preocupan por este tema, por ello aprovechamos las sugerencias marcadas en sus cuestionarios para concienciar en mayor y mejor medida a la generalidad de los clientes”.

¿Cuáles son sus beneficios para nuestra empresa?

GESTIÓN

- Gestión ambiental integrada en la gestión global de la cadena.
- Aumento de la motivación de los trabajadores a participar y creación de un buen ambiente de trabajo.
- Incremento del conocimiento y el control de los procesos para lograr mejoras y una mayor eficiencia.
- Actuación como complemento de otros sistemas de gestión, como los de Calidad, Seguridad y Salud en el Trabajo.

LEGAL

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

OPERATIVA

- Lograr procesos productivos óptimos.
- Mejor utilización de los recursos, y ajuste del consumo de agua, energía y materias primas, reduciendo los residuos y el consumo injustificado.
- Impulso a las nuevas tecnologías.
- Reducción de los costes de generación de los servicios de la cadena.

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, los colaboradores y los clientes.

- Facilidad en la realización de nuevas inversiones y apoyo al desarrollo de nuevos productos y tecnologías.
- Integración de la compañía en el entorno en el que se asienta y aumento de su reconocimiento social y credibilidad.

Otras certificaciones

Entre las certificaciones orientadas a la sostenibilidad y la calidad pertenecientes a diferentes hoteles de la cadena que se unen a las ISO 14001:2015 se encuentran las siguientes:

TRAVELIFE

Certificación de calidad específica del sector turístico, reconocida internacionalmente, que resume el compromiso de la compañía con el medio ambiente. Los hoteles que cuentan con la certificación Travelife Gold son:

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

Q DE CALIDAD TURÍSTICA

Certificado que aporta valor diferencial y prestigio en los establecimientos turísticos que la ostentan y también promoción por parte de la Secretaría de Estado de Turismo y las Comunidades Autónomas al considerarse un aval de fiabilidad.

Los establecimientos logran esta certificación tras ser sometidos a rigurosas auditorías externas que confirman que el servicio que se ofrece es de la máxima calidad y que las instalaciones cumplen todos los criterios de seguridad, lo que garantiza la mejor experiencia para los clientes. Dentro de nuestros establecimientos, el hotel Vincci Selección La Plantación del Sur cuenta con esta certificación.

COMPROMISO DE CALIDAD TURÍSTICA

El Sistema Integral de Calidad Turística Española en Destinos (SICTED) está diseñado por la Secretaría de Estado de Turismo con la colaboración de la Federación Española de Municipios y Provincias. Esta certificación confirma la calidad de los destinos turísticos y su potencial para proporcionar una experiencia de calidad al cliente.

El objetivo de este sistema de gestión de la calidad es una mejora continuada. Para ello establece objetivos comunes a cumplir por los agentes implicados, que dan como resultado un nivel de calidad homogéneo en los servicios y permiten, a su vez, subsanar aquellas deficiencias que son detectadas. Estos son los establecimientos Vincci que disponen de esta prestigiosa certificación:

- Vincci Selección Posada del Patio
- Vincci Málaga

CERTIFICACIÓN QSC

El sello QSC se concede por la Administración Nacional China para el Turismo. Es el equivalente al sello Q de Calidad Turística español y distingue al establecimiento que lo posee 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 en el primer hotel malagueño en conseguirla.

ODS a los que contribuimos:

11 – Ciudades y Comunidades Sostenibles

12 – Producción y Consumo Responsables

13 – Acción por el Clima

Premios

A lo largo de 2019 Vincci Hoteles ha recibido diversos premios que reconocen su apuesta por la sostenibilidad y el medio ambiente, su compromiso a la hora de ofrecer un servicio de calidad excelente y su constancia a la hora de mantenerse como referente socialmente responsable, con establecimientos que cuidan a sus clientes, trabajadores y grupos de interés, y el fin de lograr una sociedad más justa y un mundo mejor de cara a las próximas generaciones. Estos galardones otorgados a nuestros hoteles permiten que sigamos manteniendo la ilusión en nuestro trabajo diario y la determinación de seguir mejorando día tras día.

Entre los galardones recibidos en 2019 destaca el premio ReThink del Grupo Habitat al Vincci The Mint como reconocimiento a su construcción eficiente y el Premio Caixa Bank a Vincci Hoteles por las acciones ambientales llevadas a cabo que definen la política de la compañía.

En 2019, Vincci Hoteles se ha asociado al ITH (Instituto Tecnológico Hotelero) y a Empresas Saludables, y su iniciativa de limpieza sin químicos fue seleccionada como una de las 101 Mejores Iniciativas Españolas y se presentó en la COP25.

MÓDULO 5

DESEMPEÑO AMBIENTAL

Política de Calidad y Medio Ambiente
Cálculo de la Huella de Carbono e Hídrica
Manual de Buenas Prácticas Ambientales
Guía medioambiental para proveedores y subcontratas
Aspectos medioambientales
Movilidad sostenible
Revisión del cumplimiento legal
Objetivos ambientales
Biodiversidad

POLÍTICA DE CALIDAD Y MEDIO AMBIENTE

Para desarrollar un Sistema de Gestión Ambiental de calidad es clave establecer una Política de Calidad y Medio Ambiente. En el caso de Vincci Hoteles fue promovida desde la Dirección General y actualizada en 2017, y tiene como finalidad trabajar de manera unificada en la defensa medioambiental a través de medidas convenientemente comunicadas a todo el equipo humano y los colaboradores del Grupo.

En Vincci Hoteles mantenemos un firme compromiso de protección y preservación medioambiental. Nuestra Política de Calidad y Medioambiente, convertida en uno de los emblemas de la compañía, no es solo un compromiso que la cadena quiere hacer público, sino nuestra aportación a la hora de dejar un mejor planeta a las próximas generaciones.

Queremos ir un paso más allá de lo que marca la legislación. Por ello ponemos en práctica los valores de responsabilidad social que forman nuestra filosofía como Grupo y que implican un desarrollo social, económico y medioambiental sostenible. Esto se traduce en proyectos como la vinculación del reciclado de algunos residuos a acciones sociales. El resultado es un Sistema de Gestión Ambiental consolidado, que se refleja en todas las acciones y departamentos de la cadena.

Nuestros objetivos medioambientales se reducen a una máxima: reducir el impacto ambiental que supone nuestra actividad en la medida de lo posible, al tiempo que buscamos el bien común a través de una actitud ética, transparente y responsable, que tiene en cuenta lo siguiente:

- 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 legal vigente, con evaluaciones periódicas que determinen su cumplimiento.
- Prevención de la contaminación y contribución al ahorro de recursos energéticos, orientando nuestros pasos hacia una correcta gestión y reducción de residuos, y hacia la protección del entorno cultural y social donde están ubicados nuestros establecimientos.
- Comunicación interna eficaz y rápida.
- Continua supervisión de los objetivos de nuestros servicios y procesos.

CÁLCULO DE HUELLA DE CARBONO E HÍDRICA

La huella de carbono es un indicador ambiental que refleja la suma de todas las emisiones de los Gases de Efecto Invernadero (GEI) que han sido causadas, directa 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 solo al CO₂ emitido, sino a todos los gases de efecto invernadero que son responsables del calentamiento global.

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

Vincci Hoteles calcula desde hace cuatro años, a través de esta herramienta de medición, la huella de carbono de los establecimientos con certificación ambiental que conforman la cadena, con el fin de comprobar el desempeño por ubicación geográfica. Los resultados, que se refieren a los kilogramos de dióxido de carbono emitidos por habitación ocupada, nos permiten fijar objetivos sostenibles de una forma realista.

Algunas de las medidas realizadas en 2019 fueron el cambio de equipos por otros más eficientes, como calderas. También se ha procedido a la reposición de ventanas para aislar mejor las habitaciones y se ha dado instrucción a las camareras de pisos sobre cómo se han de dejar los grifos y cortinas, entre otras medidas.

En 2019 la mayoría de hoteles se pusieron objetivos de compensación de huella de carbono, esta compensación se hizo a través de Allcot con la compra de bonos de CO₂. Desde las oficinas dentales se lleva un control de los kilos que se llevan a las lavanderías. También se ponen carteles para que concienciar del cambio de sábanas y toallas. Para 2020 se espera compensar un 25% de la huella de carbono de la cadena.

Tanto las mediciones de la huella de carbono como la huella hídrica suponen un paso más en la política de gestión del medio ambiente que recoge los siguientes procesos:

- Cuantificar
- Reducir
- Compensar
- Concienciar

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

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

ODS a los que contribuimos:

13 – Acción por el Clima

MANUAL DE BUENAS PRÁCTICAS AMBIENTALES

Vincci Hoteles, con el fin de orientar a sus trabajadores en la necesidad de acometer metas sostenibles, pone a su disposición el Manual de Buenas Prácticas Ambientales. Estamos convencidos que los propios empleados tienen en su mano alcanzar estos objetivos de sostenibilidad y reducir un impacto ambiental apoyándose en la reorganización de actividades y procesos orientados a tal fin.

El manual recoge buenas prácticas que son sencillas de aplicar y altamente efectivas. Ofrecen resultados rápidos, eficaces y duraderos, y buscan un cambio de mentalidad y de actitud por parte de los profesionales a través del sencillo gesto de reorganización de sus tareas cotidianas. Además, y con el fin de hacer más efectiva la concienciación de sus empleados, cada uno de nuestros profesionales recibe mensualmente las Green News, donde se explican las líneas de actuación medioambiental que propone la cadena.

El Manual de Buenas Prácticas se estructura por departamentos e incluye consejos prácticos que los trabajadores pueden aplicar fácilmente a sus tareas diarias. Con una mínima inversión se pueden conseguir las siguientes metas:

- Reducción del consumo de energía y agua. Estas reducciones están contempladas en varios establecimientos, ya que son aspectos ambientales considerados “significativos” en nuestro Sistema de Gestión Ambiental. Algunas de las medidas que se han llevado a cabo son: introducción de leds en la iluminación del hotel, sustitución de ventanas por otras que mejoran el aislamiento, cambio de calderas por otras más eficientes, revisiones de los reductores de caudal de los grifos y formación a las camareras de pisos para un uso más eficiente del agua en la limpieza, entre otras medidas. Algunos hoteles ya cuentan con placas solares térmicas para el ACS y/o climatización que son revisadas según el RITE vigente. Un hotel dispone de placas fotovoltaicas, 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 sustituyendo la compra de monodosis por productos a granel, y también con el aprovechamiento de sobras para elaboración de otros productos (por ejemplo la fruta, que se reutiliza para hacer batidos para el buffet de desayuno, y la bollería, con la que se hacen 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. Asimismo, se dispone de varias piscinas saladas, lo que nos permite no tener que comprar cloro, evitando así la generación de envases.
- Potenciación del reciclaje de residuos. Se consigue aumentando los puntos de reciclaje para el cliente. Además, los carros de las camareras de pisos disponen de bolsas para clasificar 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 podemos garantizar su correcto destino y su reciclaje, reutilización, valorización o eliminación (este último aspecto 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 generados. Asimismo, 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 y se evitan cambios de toallas si el cliente las deja colgadas. Tenemos un contrato de energía verde para la mayoría de los hoteles y se realizan analíticas para conocer lo que vertemos a la red de alcantarillado. En algunos establecimientos se dispone de máquinas de hidrólisis de agua y sal (lo que evita que usemos productos químicos y no los vertamos aunque sean biodegradables), colaborando en limpiezas de playas y comunicando a los clientes su importancia para prevenir la contaminación.

- 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.
- Cumplimiento de la legislación vigente e implementación de la norma ISO 14001 en todos los establecimientos.

ODS a los que contribuimos:

13 – Acción por el Clima

GUÍA AMBIENTAL PARA PROVEEDORES Y SUBCONTRATAS

A la hora de proteger el medio ambiente, nuestros colaboradores juegan un papel fundamental. La Guía Medioambiental para Proveedores y Subcontratas elaborada por Vincci Hoteles está orientada a aquellos agentes cuyos productos o servicios pueden incidir de manera 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.

La Guía Medioambiental para Proveedores y Subcontratistas constituye una eficaz herramienta para hacer efectiva y pública nuestra apuesta por la conservación del medio ambiente y el estudio de la actividad que, por parte de proveedores y subcontratas, puede afectar a la sostenibilidad del planeta. El proveedor o subcontratista que firma este documento está estableciendo su compromiso a cumplir lo que la normativa establece, además de las premisas que recoge la guía. Esto supone una garantía añadida para todos nuestros clientes y la sociedad en general. Vincci Hoteles se ocupa de comprobar que se está cumpliendo lo acordado, almacenando las certificaciones que nuestros colaboradores nos hacen llegar.

ODS a los que contribuimos:

13 – Acción por el Clima

ASPECTOS AMBIENTALES

El Departamento de Calidad y Medio Ambiente, apoyado por la Dirección de los hoteles, analiza las actividades que tienen lugar en cada uno de sus establecimientos bajo los

criterios de control, concienciación y minimización, con el fin de valorar un posible impacto ambiental. Este estudio engloba tanto acciones habituales como puntuales, directas e indirectas, así como situaciones de emergencia o potencial emergencia.

Después de la identificación y evaluación de estos parámetros ambientales el análisis se vuelca en establecer medidas de actuación enfocadas tanto a los procesos que tienen un bajo impacto ambiental como a aquellos otros que inciden con un alto nivel de impacto en el medio ambiente.

Los indicadores se calculan partiendo de protocolos específicos de cálculo. De esta manera se consigue la aplicación de criterios homogéneos, que se adaptan año tras año para adecuarse a la realidad de un entorno en permanente evolución, centrándose en los aspectos tanto directos como indirectos de las áreas establecidas como prioritarias.

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.

Fichas de emergencia

Todos nuestros hoteles tienen establecidos protocolos ante accidentes y situaciones de emergencia. El objetivo pasa por identificarlos en el menor tiempo posible y así poder dar una respuesta altamente eficaz. Esta fórmula de actuación incluye también medidas de reducción de impactos medioambientales y medidas de prevención para evitarlos.

Las situaciones de emergencia y los correspondientes protocolos detallados en las fichas de emergencia se refieren a:

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

En el año 2019, el Vincci Centrum tuvo una fuga de agua en el sótano -1, la causa fue la antigüedad de las tuberías, para 2020 se van a cambiar las tuberías de esta planta.

Aceite vegetal

A la hora de reciclar el aceite alimentario disponemos de un gestor autorizado que lo transforma en biodiesel, consiguiendo así una alternativa a los combustibles fósiles.

La normativa sanitaria es la encargada de marcar los protocolos del cambio de aceite, lo que supone una reducción de vertidos contaminantes, menos atascos en cañerías y la propagación de plagas, y un mayor control de olores asociados a su descomposición. Además, esta actuación facilita el trabajo de las depuradoras de aguas residuales.

Estos procedimientos en la cocina son posibles gracias a la implicación de nuestros trabajadores y su alineación con los compromisos medioambientales de la compañía. Los empleados que trabajan en este escenario han recibido una formación adecuada y han participado en las campañas de sensibilización ambiental organizadas por la cadena.

Con el objetivo de establecer cifras fiables que reflejen nuestro impulso al reciclaje del aceite comestible hemos establecido los kilogramos de aceite reciclado y el porcentaje que ocupan respecto al aceite comprado. En 2019 hemos reciclado un 52,2%

	2017	2018	2019*
Kilogramos de aceite reciclado	10.513	11.916	17.426,9
% Respecto aceite comprado	54,64%	30,73%	47,7%

*Hoteles certificados

Emisiones

El buen mantenimiento de las instalaciones de climatización de cada uno de nuestros establecimientos es una de las prioridades de Vincci Hoteles. Esta política preventiva se suma a las analíticas oficiales que son efectuadas de forma periódica en los focos contaminantes.

Somos conscientes de que una caldera mal ajustada, por ejemplo, puede incrementar el consumo hasta un 15%. Por ello ponemos todos nuestros esfuerzos en realizar una correcta labor de mantenimiento, como medida clave en la política de gestión de emisiones contaminantes tan importante para nuestra cadena.

Además, en un ejercicio de responsabilidad de cara a la sociedad, revisamos periódicamente nuestros equipos de aire acondicionado y refrigeración, así como las neveras y las cámaras frigoríficas, con el objetivo de evitar que los gases CFC o gases de refrigeración se viertan a la atmósfera, lo que perjudicaría la capa de ozono.

La Huella de Carbono para los hoteles es de 14,13 kg/hab. ocupada (en hoteles certificados). Hay que tener en cuenta que el dato no es real 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% para varios hoteles.

A continuación, se muestra la huella ambiental de la totalidad de los hoteles:

	2019
Alcance 1	
Consumo de gas natural (kwh)	11.327.287
Consumo de propano (kg)	229.172
Emisiones (ton. CO ₂ eq)	2.736,87
Alcance 2	
Consumo de electricidad (kWh)	38.473.012
Emisiones (ton. CO ₂ eq)	11.196,05
Alcance 3	
Lavandería (kg)	5.206.274
Viajes de empleados (km)*	424.723
Emisiones (ton. CO ₂ eq)	22.405,70

*Estimación en base a una encuesta de hábitos de empleados realizada en 2019

Huella Hídrica para los hoteles: 0,29 m³/pax (en hoteles certificados).

Ruido

La contaminación acústica disminuye nuestra salud y nuestra calidad de vida. Por ello, muchos de nuestros hoteles disponen de informes de ruido, que incluyen las comprobaciones oportunas de las instalaciones y el correcto funcionamiento de la maquinaria y los equipos que producen vibraciones.

Vertidos

Los hoteles presentan los mismos problemas de vertido que una vivienda, solo que a gran escala. Para gestionarlos y cumplir la legislación vigente, Vincci Hoteles tiene asignado un sistema de control de vertidos y planes de mantenimiento que ayudan a disminuir el impacto ambiental que supone.

Los hoteles más grandes del Grupo cuentan con decantadores/separadores de grasa, unos recipientes estancos que recogen las aguas grises y separan los elementos por decantación, eliminando por separado los sólidos más pesados, las grasas y los detergentes, evitando así que lleguen a la red pública de alcantarillado.

Vincci Hoteles tiene el firme compromiso de seguir investigando para conocer las técnicas más novedosas del mercado que puedan ayudar a una correcta gestión de vertidos en sus establecimientos. Por el momento, y con el fin de reducir el consumo de productos químicos, hemos implementado un sistema que usa la hidrólisis para mezclar agua y sal, produciendo así un antiséptico apto para limpieza que evita la generación de envases y vertidos que contaminan el medio ambiente.

Papel

Disminuir la compra y el consumo de papel es uno de nuestros objetivos medioambientales prioritarios. Hemos implementado comunicación virtual con nuestros trabajadores, proveedores y clientes para reducir el uso del papel, y también hemos disminuido su compra en el envío de facturas, cartas y notificaciones, lo que ha supuesto un menor impacto medioambiental. El consumo de folios por habitación en 2019 ha sido de 4,27 folios/habitación.

En cuanto a la gestión de las nóminas, en la Intranet disponemos del Portal del Empleado, donde se pueden consultar y descargar estos documentos. Todos nuestros empleados, tanto de la central como de los diferentes establecimientos, pueden acceder de una manera directa e intuitiva a la información que necesitan acerca de sus nóminas, lo que se traduce en un importante ahorro de papel.

Otra medida dirigida al ahorro de papel es la utilización de la factura electrónica. La digitalización de la información se lleva a cabo con la implementación del software de gestión PMS, que tiene como ventaja una conexión ágil, directa y eficaz con proveedores y clientes, además de significar una evidente mejora medioambiental. La implementación de las más novedosas tecnologías también marca la diferencia en los procesos de compras, facturación y administración, facilitando aspectos como estadísticas, gestión de existencias, sistemas de conciliación de facturas o soporte integrado de múltiples tipos de transacción.

El esfuerzo que Vincci Hoteles lleva realizando desde 2011 en la disminución del consumo de papel y la optimización de los procesos está ofreciendo excelentes resultados, al tiempo que ha simplificado las tareas y ha establecido mejores oportunidades de control interno, reduciendo también de manera significativa los costes y ganando el espacio físico que antes ocupaba el papel.

	2017	2018	2019*
Número de facturas Electrónicas	62.425	70.634	68.857
	+4,6%	+11,62%	-2,5%

*Hoteles certificados

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

- Vincci Hoteles S.A. (total año 57.047)
- Nexotel Adeje S.A. (total año 3.591)
- Altai Gestión S.A. (total año 2.568)
- Lusovincci Unipessoal LDA (total año 2.577)

Residuos peligrosos y no peligrosos

Las políticas de la UE, en consonancia con el Parlamento Europeo, se orientan hacia un aumento gradual del reciclaje obligatorio de los residuos urbanos. La meta a conseguir, que podría ser revisada si fuera pertinente, 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.

Siguiendo en esta línea de actuación que se apoya en la responsabilidad de la gestión de residuos, nuestra cadena mantiene acuerdos con Ecoembes, Ambilamp y se ha negociado

con ERP Spain para un acuerdo en 2020 y hace uso de los servicios municipales y de la iniciativa privada a través de compañías que han sido seleccionadas tras un minucioso proceso de selección. En este sentido, somos conscientes de que el consumo de *amenities* supone un impacto directo en el medio ambiente, tanto por la utilización de productos químicos como por la generación de residuos. Por esta razón forma parte de nuestra política de gestión de residuos.

En Vincci Hoteles caminamos hacia el objetivo de lograr una política óptima de reciclaje que incluya una correcta segregación de los residuos. Todos nuestros trabajadores han participado en campañas de concienciación y han sido formados en las buenas prácticas que deben aplicar en su trabajo diario. Además, como recordatorio del carácter permanente de sus acciones, los cuartos de residuos cuentan con carteles que muestran la información clave que deben recordar.

La aptitud y actitud de nuestros profesionales es el elemento que determina el éxito en la gestión de residuos no peligrosos. El esfuerzo e implicación de nuestro equipo humano nos ha permitido responder a la sociedad con excelentes resultados en los últimos años.

	2017	2017	2018	2018	2019	2019
	kg	Kg/cliente	kg	Kg/cliente	kg	Kg/cliente
Papel y cartón	216.920	0,14	204.169,05	0,13	204.914,9	0,13
Orgánico**	946.771	0,62	75.691,77	0,05	75.974,55	0,05
Vidrio	246.312	0,16	247.092,48	0,16	250.388,32	0,15
Envases	227.916	0,15	223.539,89	0,14	219.565,77	0,13
Indiferenciado			1.093.364,10	0,71	1.049.189,07	0,64
Decantador de grasas			19.247,00	0,01	45.976	0,03
Raees			2.763,80	0,00	1.492,4	0,00
Toners			570,70	0,00	635,57	0,00
Pilas alcalinas			303,92	0,00	244,72	0,00
Poda			49.750,00	0,07	211.246	0,13
Fluorescentes, bajo consumo y led (LER 20 01 21)*			337,70	0,00	298,83	0,00

Envases contaminados (15 01 10)*			537,00	0,00	676	0,00
Aerosoles (LER 16 05 04)*			31,00	0,00	19	0,00
Trapos y absorbentes (LER 15 02 02)*			27,00	0,00	14	0,00

Datos de Hoteles certificados

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

Consumo de recursos

Otra de las prioridades de Vincci Hoteles es el consumo optimizado de recursos. Mantenemos informado al respecto a nuestro equipo humano a través de manuales, cartelería de buenas prácticas y campañas de comunicación interna. Al mismo tiempo, revisamos procedimientos periódicamente según el calendario que marca nuestro Plan de Mantenimiento, que incluye los trabajos diarios, semanales y mensuales que tienen lugar en nuestras instalaciones.

El consumo responsable y optimizado de recursos no solo es necesario en materia de ahorro, sino también a la hora de reducir el impacto medioambiental asociado a nuestra actividad. El Departamento de Obras y Mantenimiento tiene como misión analizar las necesidades de cada establecimiento para poder ofrecer soluciones personalizadas, apuntando las medidas que son necesarias adoptar y la inversión que conllevan.

En Vincci Hoteles tenemos establecido un protocolo cíclico de monitorización, control y ajuste que consigue un óptimo control, eficiente y sostenible de los recursos utilizados y las instalaciones.

Las empresas del Grupo dentro de los consumos son:

- Vincci Hoteles S.A.
- Nexotel Adeje 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")

Agua

	2018	2019
Agua (m ³ /hab.)	0,39	0,40

	2018	2019
Agua (m ³ /hab.) España	0,39	0,55

	2018	2019
Agua (m ³ /hab.) Portugal	0,29	0,29

	2018	2019
Agua (m ³ /hab.) Túnez	0,48	0,50

Electricidad

La mayoría de los establecimientos del Grupo tienen un contrato de suministro de energía verde con Endesa. La Comisión Nacional del Mercado y Competencia publica en abril los datos de energía verde suministrada. En 2018 los hoteles con este suministro obtuvieron el 100% de energía verde. El único hotel que cuenta con placas fotovoltaicas es Vincci Porto, aunque algunos establecimientos han instalado sensores de movimiento en las zonas de personal para conseguir reducciones en los consumos.

	2018	2019
Electricidad (kWh/hab.)	21,26	20,95

	2018	2019
Electricidad (kWh/hab.) España	26,59	25,54

	2018	2019
Electricidad (kWh/hab.) Portugal	22,38	22,17

	2018	2019
Electricidad (kWh/hab.) Túnez	14,81	15,14

Gas natural

	2018	2019
Gas Natural (kWh/hab.)	14,24	10,67

	2018	2019
Gas Natural (kWh/hab.) España	14,17	20,82

	2018	2019
Gas Natural (kWh/hab.) Portugal	18,01	16,11

	2018	2019
Gas Natural (kWh/hab.) Túnez	10,55	1,42

Propano

	2018	2019
Propano (kg/hab.)	1,38	1,21

	2018	2019
Propano (kg/hab.) España	1,38	1,21

	2018	2019
Propano (kg/hab.) Portugal	No hay	No hay

	2018	2019
Propano (kg/hab.) Túnez	No hay	No hay

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, 1 hotel con Aerotermia y 1 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.

MOVILIDAD SOSTENIBLE

A pesar de que los criterios de movilidad sostenible aconsejan un menor uso del vehículo privado y una disminución del petróleo como fuente de energía, el parque de vehículos no deja de incrementarse. Esto implica mayores dificultades a la hora de conseguir un menor impacto en el medio ambiente, de cara al objetivo de lograr un planeta más sostenible.

Nuestra cadena apoya el uso de la bicicleta como medio de desplazamiento, al ser considerada un vehículo sencillo, saludable, silencioso y ecológico, que promueve una manera original y divertida de conocer el entorno en el que se ubican nuestros establecimientos hoteleros. Por esta razón, la mitad de nuestros hoteles disponen de alquiler de bicicletas convencionales y eléctricas.

Nuestro acuerdo con la empresa TESLA y PORSCHE nos ha permitido instalar puntos de recarga eléctrica en nuestras instalaciones. Si nuestros clientes no disponen de cargador, nuestros profesionales le orientarán acerca de los puntos de recarga eléctrica más cercanos al hotel (esta información también está a disposición de los clientes en nuestro site de Sostenibilidad). Asimismo, nuestro personal también proporciona información sobre las diferentes opciones de transporte público para que nuestros visitantes puedan llegar sin dificultades a los principales puntos de interés turístico.

REVISIÓN DEL CUMPLIMIENTO LEGAL

Todos los años, en al menos dos ocasiones, realizamos una auditoría interna que determina si cumplimos la normativa local, autonómica, nacional y comunitaria aplicable a nuestros centros, lo que os obliga a estar informados sobre la legislación vigente y sobre aquellos posibles cambios que pudieran darse en la normativa para su aplicación inmediata.

Como el hecho de desconocer las particularidades de la normativa vigente no exime de su cumplimiento, todos los requisitos legales y medioambientales aplicados son identificados, hechos públicos y actualizados permanentemente. A lo largo de 2019, Vincci Hoteles no ha recibido ninguna multa o sanción por incumplimiento de la normativa o las regulaciones que afectan nuestra actividad. El ratio de cumplimiento de requisitos legales de los hoteles en este año es de 95,90% (el 4,10% de incumplimiento se debe a la nueva legislación de instalaciones frigoríficas, estamos en contacto con los mantenedores para que se pongan al día con la legislación).

ODS a los que contribuimos:

16 – Paz, Justicia e Instituciones Sólidas

OBJETIVOS AMBIENTALES

Los objetivos medioambientales que nos hemos fijado como cadena, y que son permanente revisados, son una señal de identidad y nos permiten saber hacia dónde nos dirigimos y cuál es el plan trazado para afrontar nuestras metas. Contamos con objetivos específicos, mensurables, relevantes y realizables que nos permitirán alcanzar los retos que nos hemos propuesto.

Nuestro Sistema de Gestión Ambiental cuenta con revisiones periódicas con el fin de identificar potenciales inconvenientes incluso antes de que aparezcan, estableciéndose así una clara oportunidad de mejora. La cadena determina su extensión y ritmo en función de diversos factores, entre ellos los económicos.

Además de los objetivos generales de la cadena, cada uno de los establecimientos que conforman Vincci Hoteles cuenta con sus propias metas, aunque siempre englobadas en el Sistema de Gestión Ambiental de la compañía. Asimismo, las oficinas centrales también disponen de sus propios retos y proponen objetivos comunes a los establecimientos con el fin de que se puedan alcanzar fácilmente los compromisos derivados de la política medioambiental que define al Grupo. De esta manera, conseguimos minimizar el impacto de nuestra actividad en el medio ambiente y optimizar su rendimiento.

Por otro lado, los indicadores asociados a cada objetivo medioambiental también son revisados periódicamente, y en el caso de detectar desviaciones de la política medioambiental dictada por la compañía nos permite tomar las medidas preventivas y correctoras oportunas.

Para lograr un óptimo desarrollo de la política ambiental marcada por Vincci Hoteles es fundamental un trabajo continuo y coordinado de los departamentos de Recursos Humanos, Comercial, Marketing y Sistemas. De los 11 objetivos marcados a principios del año 2019 se han logrado cumplir un total de 3 y algunos de los no cumplidos han sido marcados como retos para 2020.

BIODIVERSIDAD

Dos hoteles de la cadena se encuentran dentro de zonas ZEPA: Vincci Selección Rumaykiyya (Sierra Nevada) y Vincci Costa Golf (Bahía de Cádiz). Ambos cuentan con una certificación de Medio Ambiente y, conscientes de la zona en la que se ubican, no permanecen abiertos todo el año, lo que contribuye a reducir la presión turística sobre esta zona especial para aves.

Vincci Selección Rumaykiyya se encuentra en un Parque Nacional de España y Parque Natural, en una zona amenazada para la flora y zona LIC. Vincci Costa Golf, por su parte, está ubicado dentro del Paraje Natural y Marisma de Sancti Petri.

MÓDULO 6

COMPROMISO SOCIAL

Gestión responsable
Economía verde y empleo verde
Plan Director RSC 2019-2021
Compromisos con la comunidad
Política de RSC
Política del menor
Código Ético de la Organización Mundial del Turismo
Nuestras colaboraciones

GESTIÓN RESPONSABLE

El desempeño financiero nos permite conocer mejor Vincci Hoteles y su apuesta por la sostenibilidad. Nuestra implicación en materia de sostenibilidad es a largo plazo, teniendo en cuenta que nuestra actividad implica un impacto directo en las condiciones económicas tanto de los grupos de interés como en los sistemas locales, nacionales e internacionales donde se ubican nuestros hoteles.

Cada uno de los departamentos del Grupo tiene una misión propia, pero solo trabajando al unísono podremos cumplir con las metas que nos dicta nuestra política medioambiental. Estos retos diarios, unidos a la experiencia que nos aporta nuestra trayectoria, y el conocimiento que ya poseemos en materia de sostenibilidad, nos permiten ir cumpliendo retos y seguir avanzando.

Para afianzar nuestro compromiso con el cuidado del medio ambiente es necesario disponer de estrategias clave, bien organizadas y definidas. Nuestro sector se encuentra en pleno desarrollo, pero no debemos perder de vista cuál es nuestro punto de inicio y hacia donde nos dirigimos. Tras la crisis económica es el momento de seguir avanzando hacia nuevas metas, y especialmente a la hora de conseguir el planeta que se merecen las posteriores generaciones.

Bajo estos criterios de gestión responsable, nuestros presupuestos se ajustan al criterio de transparencia que siempre nos ha definido. En cumplimiento de la legislación vigente, las cuentas anuales de nuestra cadena son verificadas de manera externa por Deloitte, S.L. En este sentido, nuestro *Revenue Management* o política de precios se cimienta 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.

En 2019, la ocupación media anual fue de 79.60%.

ECONOMÍA VERDE Y EMPLEO VERDE

El turismo es una fuente de riqueza para aquellas comunidades en donde tiene lugar la actividad, pero no hay que olvidar que el progreso global debe proceder de los Objetivos de Desarrollo Sostenible, bajo el respeto tanto a la población local como al patrimonio cultural y el medio ambiente. Solo a través de un compromiso global podemos construir un mundo mejor. Por ello, desde nuestra cadena intentamos mejorar la calidad de vida de la comunidad que nos acoge, siempre pensando en conseguir una sociedad más justa y volcada en el respeto medioambiental. La actitud conjunta de responsabilidad de

empleados, proveedores y clientes es el elemento clave para alcanzar criterios sostenibles, al tiempo que se apoya a los grupos sociales más necesitados, con las personas con alguna discapacidad y los colectivos que se encuentran en riesgo de exclusión social.

La economía verde es clave en la mejora del bienestar del ser humano y un elemento imprescindible para lograr la igualdad social, y la reducción de los riesgos medioambientales y la escasez ecológica, según se recoge en el Programa de las Naciones Unidas para el Medio Ambiente (PNUMA). Ya en 2012 tuvo un importante impulso, cuando la Conferencia de las Naciones Unidas sobre el Desarrollo Sostenible consideró que era una herramienta muy útil para lograr la erradicación de la pobreza y el desarrollo sostenible.

Vincci Hoteles mantiene entre sus objetivos de economía verde o circular el reto de disminuir las emisiones de gas de efecto invernadero, y reducir la utilización de recursos naturales. Esto implica una menor generación de residuos y una reducción, en la medida de lo posible, de 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 los residuos al mínimo.

Según la Organización Internacional del Trabajo (OTI), el empleo verde es el conjunto de empleos que contribuyen a preservar y restaurar el medio ambiente, tanto en los sectores tradicionales como en los emergentes. Para Vincci Hoteles, estos empleos ayudan a alcanzar los siguientes retos:

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

Nuestro grupo colabora con entidades que hacen suyo el compromiso de los grandes retos sociales y medioambientales de nuestra sociedad. Estas instituciones y organizaciones actúan a nivel local en las áreas donde se encuentran ubicados nuestros establecimientos, compartiendo con Vincci Hoteles misión, visión y valores.

Nuestro compromiso con programas sociales ya son parte de nuestros procesos internos, lo que nos aporta un valor añadido y nos diferencia como cadena. De esta manera, nuestros trabajadores velan por el impacto de la actividad que realizamos, por lo que están firmemente comprometidos a la hora de hacer de este planeta un mundo mejor.

En este sentido, nos sentimos plenamente orgullosos de nuestra colaboración con entidades que luchan por mejorar la formación integral y la integración de las personas en riesgo de exclusión social. Desde Vincci Hoteles intentamos favorecer su crecimiento personal y formativo, y les facilitamos una inmersión laboral en función de sus habilidades.

PLAN DIRECTOR RSC 2019-2021

El nuevo Plan Director RSC 2019-2021 cuenta 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.

El Plan Director RSC 2019-2021, tiene objetivos a tres años por lo que se valorarán las actuaciones una vez hayamos finalizado su seguimiento, este Plan contiene objetivos relacionados con los trabajadores, aspectos ambientales y sociales.

COMPROMISO CON LA COMUNIDAD

Vincci Hoteles es un Grupo integrado en una comunidad local, lo que se traduce en la necesidad de mejorar los lugares donde se ubican nuestros hoteles. Este reto implica una política de esfuerzos conjuntos destinados a mejorar el entorno social, capaces de generar oportunidades de desarrollo económico a la comunidad local. En este sentido, la cadena emplea a la población local en sus establecimientos, lo que contribuye a enriquecer la localidad donde se asienta el hotel. Al mismo tiempo, la apertura del establecimiento trae consigo un flujo de clientes, que consumen en los negocios próximos al establecimiento, lo que contribuye a desarrollar la zona o a mejorarla. Al mismo tiempo, al cliente se le ofrece la posibilidad de interactuar y aprender de la población y disfrutar de su cultura, gastronomía y lugares de interés.

Vincci Hoteles colabora con asociaciones locales, apoyando las acciones que estas organizaciones proponen. Un ejemplo es la elaboración de 50 menús semanales para el proyecto Yococinoempleo de la Fundación Francisco Altius de Vitoria. Otras acciones, sin embargo, se orientan a donación de material o de comida, o cesión de espacios. La meta es formar parte del entorno en el que nos ubicamos, integrándonos, ayudando, colaborando y favoreciendo a su comunidad.

Entre los objetivos de Vincci Hoteles en este sentido se encuentran los siguientes:

Respeto: 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 ubican nuestros establecimientos.

Diálogo: colaboración con la comunidad local y los agentes sociales implicados en la misma, con el objetivo de conocer sus necesidades reales y contribuir a su progreso a través de un comportamiento ético y responsable. Este diálogo se realiza apoyándose en comunicaciones directas entre la comunidad y el hotel, sin protocolo ni frecuencia establecida, sino en función de las necesidades de ambas partes.

Consumo de productos de la zona: con el fin de reforzar el desarrollo económico y social de una comunidad apostamos por productos locales, siempre que estén garantizados los estándares de calidad, precio, sanidad y seguridad.

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

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 (RSC) recoge los valores que como Grupo hemos asumido y el compromiso con el desarrollo sostenible por el que trabajan cada día cada uno de nuestros profesionales. La RSC se sostiene sobre tres valores: el económico, el social y el medioambiental.

En la búsqueda incesante por el bien común, y con la ética, la honradez y la transparencia como banderas, nuestro fin es que el impacto de nuestra actividad resulte positivo para el medio ambiente y la sociedad en general, teniendo en cuenta los siguientes principios que marcan cada uno de nuestros movimientos:

Transparencia: nuestra política de integridad marca todas las acciones que guardan relación con nuestros grupos de interés. Mantenemos procesos que generan confianza y ofrecen seguridad al cliente, fidelizándole. Al mismo tiempo, salvaguardamos los derechos de nuestros empleados y ofrecemos lo mejor de nosotros mismos a través de una conducta ética intachable.

Ética: tanto nuestras acciones, como las de nuestros colaboradores y proveedores, están orientadas a mantener un comportamiento ambiental y social que nos permita estar orgullosos. Procesos en los que la coordinación de acciones y la colaboración se alinean con los valores que nos definen. Para diferenciarnos de nuestra competencia mantenemos una actitud de mejora continuada, lo que nos permite ofrecer un excelente servicio al cliente.

Respeto: nos caracterizamos por mantener una actitud de respeto hacia cualquier persona, independientemente de su nacionalidad, residencia, sexo, etnia, color, religión o lengua. Tal y como promulgan los Derechos Humanos, rechazamos cualquier acto que ataque la dignidad de una persona o colectivo, cualquiera que sea su condición.

Formación: capacitamos a nuestro personal de manera continua para concienciarles acerca de las acciones que contribuyen a mejorar la sociedad y el medio ambiente.

Mejora: confiamos en la formación continuada como el mejor método para seguir mejorando a nivel personal y profesional, enfocando nuestra política hacia la excelencia y una política de cero errores.

Innovación: las más avanzadas tecnologías nos sirven de apoyo para nuestros clientes puedan disfrutar su tiempo con nosotros al máximo. El objetivo es que puedan disfrutar de una auténtica experiencia Vincci. Además, esta apuesta por la innovación que nos caracteriza nos acerca a los más exigentes estándares de calidad y nos permite superar las más altas expectativas de nuestros clientes.

Prevención: nuestros procedimientos se enfocan hacia la solución de los problemas incluso antes de que aparezcan.

Conservación: nuestros establecimientos están ubicados en lugares con un valor monumental, histórico, paisajístico y turístico. Buscamos preservar el encanto de nuestros hoteles y alinearlos con la cultural local, al tiempo que nos esforzamos por mantener y potenciar el patrimonio cultural.

Accesibilidad: mantenemos continuos procesos de mejora para que nuestros servicios e instalaciones sean completamente accesibles, en función de las necesidades de cada colectivo.

Colaboración: colaboramos en programas y actividades que permiten mejorar la realidad económica, social y cultural de las comunidades que acogen nuestros establecimientos, siguiendo los valores que nos definen como compañía y mejorando, en la medida de lo posible, su calidad de vida.

Vincci Hoteles no ha tenido ninguna denuncia por vulneración de Derechos Humanos

POLÍTICA DEL MENOR

En Vincci Hoteles estamos firmemente comprometidos con los derechos de los niños y especialmente concienciados en su derecho a ser protegidos de influencias perjudiciales, explotación y abuso. Nuestra política de protección al menor es toda una declaración de intenciones que tiene como fin salvaguardar la infancia ante cualquier daño o agresión. Un firme compromiso que nos define como organización y que es la voluntad de todos los agentes que tienen relación con nuestra compañía.

Nuestra responsabilidad como grupo hotelero pasa por respetar la infancia y evitar cualquier violación de los derechos humanos de las personas, incluidos los niños. Cualquier impacto negativo que involucrara a nuestra empresa en este sentido debe llevar implícita una reacción correctiva inmediata. Esta responsabilidad corporativa cimentada en el respeto es aplicable a las actividades propias de Vincci Hoteles y las derivadas de sus relaciones comerciales, en cuestión de operaciones, productos o servicios.

Nuestro principal reto es promover el respeto a los derechos humanos. Por este motivo Vincci Hoteles apoya y promueve acciones voluntarias orientadas en promover los derechos humanos, y en concreto los relacionados con la infancia. Lo realizamos a través de las principales actividades de nuestra empresa, de las inversiones sociales estratégicas, las actividades de promoción y el trabajo colaborativo con otras organizaciones, y a través de medidas de acción colectiva.

Entre los principios centrados en la protección al menor que caracterizan la política de Vincci Hoteles están 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 se refleje en beneficios para el menor.
- Asegurar la protección y seguridad de los niños en nuestras instalaciones y actividades.
- Garantizar productos y servicios seguros para la infancia y promover, a través de ellos, el respeto a sus derechos.
- Utilizar técnicas de marketing y publicidad basadas en el respeto con los menores.
- Promover los derechos del niño en relación al medioambiente como legado de

próximas generaciones.

- Ayudar a proteger a los niños afectados en potenciales situaciones de emergencia.
- Apoyar y 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 DEL TURISMO

En 2018 firmamos el Código Ético Mundial para el Turismo, que constituye el marco de referencia para conseguir un turismo sostenible y responsable. Tiene como principal fin ayudar a maximizar los beneficios del sector, a la vez que se minimizan los potenciales impactos negativos para el medio ambiente, el patrimonio cultural y la sociedad en general.

Estos principios, que fueron aprobados en 1999 por la Asamblea General de la Organización Mundial de Turismo, tuvieron su reconocimiento dos años después por las Naciones Unidas, que animó a promover el cumplimiento real de las disposiciones. El código, concebido para orientar a gobiernos, empresas turísticas, comunidades y a 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.

Los diez artículos del código se refieren a los componentes económicos, sociales, culturales y ambientales de los viajes y el turismo en general. 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. Por consiguiente, no se ha recibido ninguna denuncia de ningún organismo oficial. Además, se ha enviado un correo electrónico a todo el personal de la cadena con la Declaración de Derechos Humanos traducida a varios idiomas.

NUESTRAS COLABORACIONES

Vincci Hoteles, desde sus comienzos en 2001, ha estado al tanto de la realidad social, económica y cultural de su entorno, lo que ha permitido una colaboración estrecha y permanente con instituciones, organizaciones y entidades enfocadas a satisfacer las necesidades de los colectivos ubicados en los lugares donde se ubican sus hoteles.

Este compromiso, acorde a nuestra Política Social Corporativa, está ligado a cada uno de nuestros establecimientos y el Grupo en sí, y nos hace plantearnos cada año la colaboración con iniciativas locales que impliquen una mejora de la calidad de vida de las personas que más necesitan de nuestro apoyo.

“TAPONES PARA UNA NUEVA VIDA”® - FUNDACIÓN SEUR

La iniciativa “Tapones para una nueva vida” engloba un movimiento voluntario, solidario, activo y transparente que vio la luz en 2001, orientándose hacia unas metas que se adaptan a la perfección a la línea estratégica y social de nuestro Grupo. Su misión es permitir que niños sin recursos puedan acceder a aparatos ortopédicos y al tratamiento médico que necesitan. En este sentido, la iniciativa pretende la concienciación de empresas, instituciones y público en general a la hora de participar en acciones con unos beneficios inmediatos tanto a nivel medioambiental como social.

Esta acción solidaria cuenta con la colaboración de Seur, la empresa que se encarga de transportar los tapones al centro logístico, donde son entregados a la recicladora en un proceso de absoluta transparencia.

Todos nuestros hoteles en España colaboran con la Fundación Seur, dentro de nuestro objetivo de ayudar a colectivos con riesgo de exclusión social. En Tenerife, los tapones se reciclan en la misma isla, por cuestiones logísticas y para evitar emisiones perjudiciales al medio ambiente. Seur, alineada con las actuaciones englobadas en el concepto de conciencia ecológica, traslada los tapones en vehículos que se ven obligados a realizar los recorridos por imperativo profesional.

Vincci Hoteles pone de manifiesto con esta colaboración la posibilidad de realizar una acción de carácter humanitario con un mínimo esfuerzo. Los fondos recibidos van destinados a diferentes acciones sociales, poniendo de relieve que con un sencillo gesto, como es conservar el tapón de plástico en vez de tirarlo a la basura, se pueden lograr grandes cosas.

Esta sencilla actuación de reciclaje evita, además, que los tapones lleguen a la naturaleza, algo especialmente interesante teniendo en cuenta que tardarían más de medio siglo en degradarse. En este sentido, también estamos contribuyendo a poner freno a la fabricación de plástico y la extracción de combustible, al tiempo que contribuimos a la producción de materiales elaborados con plástico reciclado. Esto implica menos gasto energético y en materias primas, y una disminución de los residuos y las emisiones contaminantes.

En 2019, la recogida de tapones, tanto en nuestras oficinas centrales como en todos nuestros hoteles españoles, ha alcanzado los 375.000 tapones, lo que se considera un orgullo para todos los profesionales que formamos parte de la cadena ante el compromiso común que acometemos al unísono.

ODS a los que contribuimos:
3 – Salud y Bienestar

INTEGRACIÓN SOCIAL Y MEDIO AMBIENTE - FUNDACIÓN ATARETACO

La principal meta de la Fundación Ataretaco en los últimos 30 años ha sido apoyar a colectivos con riesgo de exclusión a través de acciones centradas en la formación y la

integración sociolaboral de los colectivos que más lo necesitan. La iniciativa propone, a partir de actividades relacionadas con la recuperación y el reciclaje de residuos, una economía solidaria y de protección medioambiental que abandere la lucha por la igualdad de oportunidades.

La Fundación, dentro de su compromiso con la calidad, tiene implantado un Sistema Integrado de Gestión enfocado a la mejora continua y la eficiencia de quienes trabajan por y para el medio ambiente. Nuestros hoteles situados en Tenerife colaboran con la iniciativa de Ataretaco y gestionan conjuntamente los residuos. Además, en las instalaciones de nuestros hoteles se llevan a cabo jornadas de formación y sensibilización en la gestión sostenible y de residuos.

A lo largo de 2019, Vincci Selección La Plantación del Sur y Vincci Tenerife Golf han recogido los siguientes residuos:

Pilas y Baterías: 255,6 kg.

RAEEs: 222,4 kg.

Tóner: 14 kg.

Pintura: 63,6 kg.

Envases: 13.738 kg.

Lámparas: 20,27 kg.

ODS a los que contribuimos:

10 – Reducción de las Desigualdades

12 – Producción y Consumo Responsables

ECOEMBES

Con Ecoembes, Vincci Hoteles mantiene una colaboración que permite que el sistema de recogida selectiva de nuestros hoteles sea más eficaz y eficiente. Esta iniciativa conjunta está enfocado tanto a la recuperación de residuos de envases como a la formación de nuestros profesionales. Además, permite 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. La actividad está centrada, específicamente, en aquellas áreas que generan una mayor cantidad de residuos de envase ligero.

El proceso de recogida de estos envases compete, principalmente, al personal de cocina y limpieza, que son los empleados que se encargan 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. Esto garantiza un proceso realmente eficiente desde que el residuo se separa hasta que llega a su destino final.

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

ODS a los que contribuimos:

12 – Producción y Consumo Responsables

ALDEAS INFANTILES

La organización Aldeas Infantiles SOS tiene como objetivo ayudar a uno de los colectivos más vulnerables, como es el infantil, lo que se alinea a la perfección con la política social que sigue nuestra cadena. 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 aldeas que tiene la institución en España, y las partidas están destinadas a que niños y jóvenes puedan disfrutar de un entorno familiar donde recibir formación, cariño y los cuidados pertinentes.

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

Dinero recaudado para Aldeas Infantiles en 2019: 2.392,22 €.

Árbol solidario Vincci: donación de material escolar y deportivo 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 lucha por la integración social de personas con riesgo de exclusión a través de la creación de proyectos sostenibles, con el fin de lograr una sociedad más justa, donde todas las personas tengan posibilidad de sentirse realizadas.

Nuestra colaboración con la Fundación Dalma consiste en el reciclaje de jaboncillos de glicerina de los hoteles. Un gesto sencillo que persigue unos objetivos solidarios que tienen como meta ayudar a la integración laboral de personas pertenecientes a colectivos dependientes o excluidos. De esta manera estamos contribuyendo a aumentar sus posibilidades de sentirse plenamente integrados en la sociedad.

OTRAS COLABORACIONES

En 2019 se han reciclado un total de 217,8 kg. de jaboncillos de glicerina recogidos en nuestros hoteles de España y Portugal.

OTRAS DONACIONES

Vincci Capitol a la fundación Africatua: material mobiliario (lámparas, camas, mesas, sillas...), material informático y electrónico (televisores, dvd, ordenadores, ventiladores, pantallas, planchas...), material de cocina, y mobiliario (platos, cubiertos, vasos, mesas de cocina, sartenes, freidoras,...), uniformes de trabajo y lencería y ropa de cama.

Vincci Gala, donación económica a Fundació Comtal

Vincci La Rábida, donación de una caldera a la Fundación Residencia Nuestra Señora de la Soledad y San Jose.

Vincci La Rábida, donación de sillas y mesas a Peregrinos de la Eucaristía.

Vincci Marítimo, donación de libros a “Aida Books&More Barcelona”

Vincci Marítimo, donación de 20 canapés y 30 fundas de almohadas al Centro San Martí.

Vincci Marítimo, donación de 35 ltrs jabón y 5 ltrs de Body Milk a la Fundación Trinijove

Vincci Selección Aleysa, donación de 4.068,80€ a Unicef.

Vincci Selección La Plantación recogió ropa para Cáritas

Vincci Tenerife Golf, 40 comidas para las fiestas de Los Abrigos

Vincci Tenerife Golf, guarda al Patrón de San Miguel de Abona, San Blas en el hotel

MÓDULO 7

Compromiso con nuestros clientes

Calidad, experiencia y cultura del detalle

Nuestros clientes

Review Pro: herramienta de reputación online

Comunicación con nuestros grupos de interés

CALIDAD, EXPERIENCIA Y CULTURA DEL DETALLE

Ofrecer a nuestros clientes la mejor experiencia y un servicio personalizado y cercano es el objetivo de Vincci Hoteles. Solo acercándonos a sus necesidades podemos ofrecer un inmejorable servicio, con la calidad que nos caracteriza, y superar así todas las expectativas que se han depositado en nosotros.

Nuestro servicio tiene que estar orientado a la excelencia y a una política de cero errores. Este es el reto al que nos enfrentamos día a día y el que merece todos nuestros esfuerzos, independientemente del puesto en el que nos encontremos. Nuestra vocación común es satisfacer al cliente y este compromiso incluye, además, la revisión permanente de nuestros procedimientos. El servicio es un valor añadido que define y diferencia a nuestra compañía frente a otros grupos hoteleros, posicionándonos como un referente turístico.

El área de Marketing y Comercialización ve reconocidos sus esfuerzos con la fidelización de aquellos clientes que encuentran un servicio que supera sus expectativas, dentro de una política que trabaja al detalle y una calidad experiencial que se basa en los siguientes conceptos:

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

En una realidad empresarial tan compleja como la que vive actualmente el sector turístico, consolidarse y convertirse en referente pasa inevitablemente por aportar valor añadido. Los precios de los hoteles tienden a equipararse con el paso de los años, por lo que la calidad es lo que convierte a un establecimiento hostelero en sobresaliente, haciendo que el cliente se decante por un hotel o grupo hotelero en concreto. Lo que hoy en día marca la diferencia y convierte un producto en apetecible es el incremento de los índices de satisfacción de cada cliente.

El trabajo y el esfuerzo diario de nuestros trabajadores es la clave que nos permite alcanzar los retos que se nos presentan y mejorar los niveles de excelencia que ya hemos alcanzado. Su ilusión es el impulso que nos permite avanzar y establecer objetivos cada vez más ambiciosos, con la confianza de ofrecer un servicio adaptado a cada una de las necesidades de las personas que nos visitan. No buscamos solucionar inconvenientes en el transcurso de una estancia, sino detectar y poner solución a los posibles problemas incluso antes de que aparezcan, lo que se traduce en un desempeño óptimo y eficaz de nuestras tareas.

Con el fin de mantener sus niveles de calidad, Vincci Hoteles establece exhaustivos sistemas de evaluación y gestión de riesgos que tienen su reflejo en auditorías internas y externas, controles periódicos de sanidad e higiene, y la gestión de todos los procedimientos relacionados con la cadena alimenticia. Y todo ello bajo una rigurosa política de prevención de riesgos que garantiza lo más adecuado para cada cliente.

Auditorías

Al menos una vez al año llevamos a cabo una auditoría interna de procedimientos, a cargo de nuestro personal o personas que dependen de nuestra organización. El objetivo es obtener la certificación del sistema de gestión y, al mismo tiempo, localizar posibles discrepancias con los términos marcados por la norma 14001. Esta auditoría interna sirve como complemento a las externas a cargo de compañías 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, Consulado de Bilbao).
- Nexotel Adeje 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 Hoteis LDA (Vincci Porto).

Por otra parte, existen otras auditorías que garantizan el cumplimiento de los requisitos internos marcados por Vincci Hoteles y por la normativa vigente en materia de calidad, procedimientos económico-financieros, y los referidos a seguridad alimentaria, prevención de riesgos laborales, LOPD, medio ambiente y blanqueo de capitales.

Las autorías realizadas engloban todas las áreas, protocolos y procedimientos llevados a cabo, además de la higiene y las buenas prácticas en el puesto, y los diferentes aspectos medioambientales regulados por la legislación. De esta forma somos capaces de detectar, de una manera sencilla, rápida y eficaz, potenciales deficiencias. Es la manera más eficiente de poder establecer las medidas correctivas y preventivas necesarias para conseguir los niveles excelencia que caracterizan a nuestro Grupo desde su fundación.

Por otro lado, y con el objetivo 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, asegurándose así que los procedimientos empleados están enfocados a la sostenibilidad. Los hoteles que ostentan el Sello Oro son Vinci Selección La Plantación del Sur, Vincci Tenerife Golf, Vincci Selección Posada del Patio, Vincci Selección Estrella del Mar y Vincci Costa Golf. En 2019, el resultado de las auditorias de Travelife fueron positivos ya que todos los hoteles alcanzaron la certificación Travelife Gold, el mayor distintivo.

Vincci Selección La Plantación del Sur, por su parte, tiene concedida la certificación Q de Calidad Turística por el Instituto para la Calidad Turística Española (ICTE) bajo la Norma UNE-182001. Esta certificación reconoce que el establecimiento que la ostenta

está comprometido con la calidad y con la excelencia en el servicio para lograr la completa satisfacción del cliente y superar sus expectativas. Esta auditoría, realizada por Tüv Rheinland.

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

Nuestros clientes son los auténticos protagonistas y el centro de los esfuerzos de Vincci Hoteles. Día tras día ponemos todo nuestro empeño en mantener un contacto directo y una comunicación fluida con el fin de conocer sus expectativas y así poder ofrecer un servicio personalizado y eficaz que constituye la mejor opción a sus necesidades.

ODS a los que contribuimos:
3 – Salud y Bienestar

Controles de sanidad e higiene

Gracias a los controles de sanidad e higiene, que incluyen los análisis en piscinas, el agua de consumo humano y la desinfección de aljibes, podemos eliminar cualquier procedimiento o factor de riesgo potencial para la salud de nuestros clientes y trabajadores. Al detectar cualquier deficiencia se abre un expediente y se comienzan a aplicar primeramente las medidas correctoras más adecuadas y posteriormente las preventivas, lo que permite que la incidencia desaparezca y, al mismo tiempo, no se repita.

APPCC

El compromiso de calidad establecido por Vincci Hoteles implica la completa seguridad de los servicios de comida y catering en cada uno de nuestros hoteles, lo que se logra a través un exhaustivo control de toda la cadena alimentaria y un riguroso análisis de puntos críticos.

El control comienza con el proceso de implantación de un sistema enfocado a las buenas prácticas de higiene, que se completa con un programa específico de limpieza y desinfección, y controles de plagas, además de trazabilidad y recepción de alimentos, control de temperaturas y la homologación de los proveedores con los que colaboramos.

La maquinaria, las herramientas de trabajo, las superficies y las cámaras se encuentran en permanente revisión para confirmar que cumple con el protocolo establecido. También nos preocupamos de observar que toda la cadena alimentaria cumple lo que marca la legalidad 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 todo ello conseguimos que los alimentos lleguen en las mejores condiciones a nuestros clientes.

De acuerdo a los resultados de las auditorías gestionadas en materia de Análisis de Peligros y Puntos de Control Crítico (APPCC), nuestros establecimientos cuentan con

una puntuación media de 90,2/100, lo que supone un incremento de 1,3 puntos respecto al año anterior (88,9/100).

2017	2018	2019*
89/100	88,9/100	90,2/100

*Hoteles certificados

NUESTROS CLIENTES

Durante 2019, nuestra cadena ha alojado a un total de 1.874.497 clientes de más de 202 nacionalidades diferentes. Los clientes que más hemos recibido son franceses, seguidos de españoles, alemanes y tunecinos.

	2019
Francia	313.369
España	299.781
Alemania	221.976
Túnez	90.224
Reino Unido	53.203
Italia	51.636
Argelia	42.699
Estados Unidos	36.985
Portugal	21.743
Luxemburgo	18.745
República China	17.970
Suiza	16.198
Brasil	9.419

En Túnez, se ponen los datos de Bélgica y Holanda juntos por lo que no podemos dar los datos segregados, la suma de estos dos en todo Vincci es de 79.328 clientes, lo mismo pasa en con Rusia, Túnez incluye Países del Este, la suma de estos dos es de 179.641 clientes

Escuchamos y damos respuesta

Solamente a través de una escucha activa conocemos qué requieren y qué piensan nuestros clientes. Esto nos permite hacer frente a sus demandas y mejorar día tras día, por lo que establecemos canales abiertos para que la comunicación bidireccional sea 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 elemento diferenciador que ha convertido a Vincci Hoteles en todo un referente del sector turístico y el valor añadido que le permitirá seguir creciendo.

Los canales de comunicación se encuentran permanente abiertos para facilitar el contacto por parte de nuestros clientes. Este sencillo acto de transparencia nos permite

gestionar de una manera sencilla, rápida y eficaz cualquier consulta, sugerencia, duda, queja o reclamación. Nos comprometemos a que ningún comentario que nos llegue quede sin su correspondiente respuesta.

Hasta el momento, las reclamaciones recibidas pertenecen a diferentes ámbitos:

- 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 de reclamaciones, ya que algunas se dirigen directamente al hotel mientras que otras llegan a las oficinas centrales y de aquí se rebotan al hotel correspondiente. Cuando el cliente se queja por el precio, lógicamente desde los hoteles no se puede hacer nada, ya que esta queja se realiza después de la estancia, por lo que no se puede intentar satisfacer al cliente.

La mayoría de las veces que las quejas se deben a olvidos e igualmente tienen lugar cuando el cliente ya ha abandonado el hotel. Habitualmente la solución llega en forma de envío del artículo olvidado. En casos puntuales, si no se localiza el artículo que el cliente reclama, se le pide disculpas, ya que estos olvidos suelen ser objetos de escaso valor.

Las quejas por servicio recibido son de diferente índole y muy subjetivas, teniendo en cuenta que lo que para un cliente es un buen servicio para otro es malo. Desde Vincci Hoteles se ofrece 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 una vez han regresado a su domicilio o dirigiéndose al personal en el mismo establecimiento, durante su estancia. En el primer caso 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 el cliente obtenga una respuesta lo más rápidamente posible. Este compromiso de cercanía y rapidez afecta a todos los departamentos de la cadena, por lo que esta comunicación directa constituye la clave para optimizar nuestros procesos internos y es una clara oportunidad de mejora.

Las críticas constructivas de nuestros clientes nos ayudan a aprender de nuestros errores y seguir mejorando en nuestra labor profesional, con el fin de continuar creciendo en nueva vocación por ofrecer un inmejorable servicio, dando en todo momento lo mejor de nosotros mismos como profesionales del sector turístico.

Conocer la valoración de nuestras funciones por parte de nuestros clientes nos permite afrontar las siguientes metas:

- 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.

En este sentido, convertimos a la tecnología en aliado y ofrecemos también una conexión en tiempo real con el cliente, lo que permite una comunicación abierta desde cualquier lugar y en cualquier momento. Esta comunicación eficaz y transparente, basada en la escucha activa y enfocada a una capacidad de mejora, tiene como fin último que el cliente pueda calificar su estancia como una experiencia inolvidable. En 2019, el porcentaje de contestaciones de opiniones online es del 18,9%, mientras que las contestaciones de los cuestionarios internos Post Stay se elevan al 63,16%.

Encuesta corporativa de satisfacción al cliente online

El análisis de los niveles de satisfacción de nuestros clientes empieza estudiando los resultados de las encuestas online. Estos datos, englobados en una política de escucha activa, nos permiten realizar los cambios y ajustes necesarios, orientados a una mejora continuada y a conseguir los estándares de calidad deseados.

La eliminación de los códigos QR impresos y las encuestas en formato papel tienen como fin ser coherentes con nuestra filosofía de concienciación medioambiental. Hoy en día, la forma más rápida y efectiva que tiene el cliente de hacernos llegar su opinión es a través de las encuestas de satisfacción online que le llegan por e-mail tras concluir su estancia en nuestros establecimientos. De esta manera, el cliente puede contestar a nuestras preguntas en su idioma natal, haciéndonos llegar sus impresiones de una manera rápida y eficaz, y desde la comodidad de su domicilio.

En cualquier caso, 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 directa con los clientes es una aplicación como método alternativo para la realización de encuestas.

Número de cuestionarios	2018	2019
Encuesta formato online	16.032	25.274
Encuesta nAmmu	11	6
Encuesta MICE	141	106

* Todos los hoteles incluidos los de gestión excepto Vincci Rosa Beach Monastir

ODS a los que contribuimos:

9 – Industria, Innovación e Infraestructura

REVIEWPRO: HERRAMIENTA DE REPUTACIÓN ONLINE

Grupo	2017	2018	2019*
Número de opiniones	45.734	65.601	69.532
Número de menciones	93.778	134.304	256.794
¿Recomendaría el hotel?	87,2	77,6	88,2

* Todos los hoteles incluidos los de gestión excepto Vincci Rosa Beach Monastir

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. Estos procedimientos son acordes a los criterios de honestidad que caracterizan a la cadena.

En Vincci Hoteles contamos con una inmejorable herramienta de análisis online que nos permite conocer al instante aquellos comentarios acerca de nuestros establecimientos que se publican en Internet. De esta forma podemos implementar de forma inmediata los procesos de mejora necesarios, lo que tiene un impacto directo en el incremento de la satisfacción del cliente. Por otro lado, 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 ejerciendo como referente en el sector.

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 88,1% en 2019, el máximo histórico registrado.

Indicador	2017	2018	2019 *
Índice global de la Cadena	87,2%	87,5%	88,1%
Limpieza	89,8%	89,5%	89,4%
Ubicación	90,6%	88,4%	88,6%
Recepción	88,8%	69,1%	-
Servicio	88,6%	87,8%	88,7%
Habitación	86,0%	85,5%	86,8%
Relación Calidad/Precio	83,2%	81,7%	82,5%
Gastronomía	82,4%	77,5%	77,7%
Entretenimiento	77,4%	76,8%	71,6%

* Todos los hoteles incluidos los de gestión excepto Vincci Rosa Beach Monastir

ODS a los que contribuimos:

9 – Industria, Innovación e Infraestructura

COMUNICACIÓN CON NUESTROS GRUPOS DE INTERÉS

El departamento de Marketing y Comunicación atiende a los medios de comunicación que contactan con Vincci Hoteles, intentando brindarles en todo momento el mejor servicio y una atención ajustada a sus intereses y necesidades.

Nuestro objetivo es mantener un diálogo transparente, fluido y continuado con medios tanto nacionales como internacionales, y especialmente con los medios locales de las diferentes ubicaciones donde se encuentran afincados nuestros hoteles. Todos ellos reciben información de Vincci Hoteles a través de notas de prensa y las convocatorias a los eventos que realizamos periódicamente en nuestros establecimientos.

Microsite: Vincci Sostenibles & Responsables

Englobado en el compromiso de establecer una comunicación transparente, honesta y periódica con todos nuestros grupos de interés nace el nuevo microsite Vincci

Sostenibles & Responsables, al que se puede acceder a través de www.vinccihoteles.com. Se trata de un espacio renovado, con logotipo propio, que recoge la información de interés.

Transmitir a todas las personas interesadas todo aquello que tenga relación con nuestras acciones sostenibles es no solo útil, sino también necesario. Vincci Sostenibles & Responsables responde al interés de ofrecer información de la manera más rápida, cómoda y accesible. Se trata de un espacio público que detalla la filosofía medioambiental del Grupo y los procedimientos de trabajo empleados para tal fin, dentro de la apuesta de la cadena 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 cualquier persona interesada.

Con un diseño agradable e intuitivo que invita a la lectura y el diálogo, Vincci Sostenibles & Responsables presenta una composición acorde a la Memoria de Sostenibilidad. Sus menús de acceso incluyen 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 2019 hemos mantenido el canal que se visualiza en las pantallas situadas en las habitaciones y zonas comunes de nuestros establecimientos, donde el cliente puede informarse de diferentes aspectos de su interés, como precios, parkings, restaurantes, medio ambiente y calidad, entre otras cuestiones, de una manera rápida y sencilla.

Se trata de un canal eminentemente informativo y dinámico, que elimina el papel en coherencia con la política de sostenibilidad abanderada por la cadena.

Redes sociales

La presencia de Vincci Hoteles en las redes sociales no solo es constante, sino también necesaria. A través de los diferentes canales de comunicación aportamos información de nuestros establecimientos y aquellas novedades que pueden interesar a nuestros clientes, además de ofrecer una respuesta personalizada, rápida y precisa a quienes nos demandan información.

Esta inmediatez que otorgan las redes sociales es, precisamente, la que nos permite hacer más fluida la comunicación con nuestros clientes y potenciales clientes. A través de sus sugerencias y propuestas corregimos errores, potenciamos nuestros aciertos y continuamos mejorando.

	2017	2018	2019
Visitas a la web corporativa y microsites	3.111.755	4.156.796	2.864.705
Visitantes únicos a la web corporativa	2.074.540	2.097.956	2.366.269
Visitas al BLOG Vincci Hoteles			72.009
Fans en Facebook	59.173	63.385	78.283
Seguidores en Twitter	20.097	21.858	22.242
Seguidores en Instagram	9.404	12.990	18.853
LinkedIn	12.435	19.252	29.630

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 nuestra cadena 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.

Tenemos actualizados 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 conforme a la legislación vigente.

A lo largo de 2019 la Agencia Española de Protección de Datos no nos ha trasladado ninguna sanción judicial o administrativa por este motivo.

ANEXOS

Ratio m³/batibación	Ratio kg/batibación	Ratio kg/batibación						Ratio kg/batibación	Ratio kg/batibación	Ratio kg/batibación	Ratio kg/batibación	Ratio m³/batibación	Ratio m³/batibación
		Indiferenciado	orgánico	envases	vidrio	papel	plástico						
0.32	0.30	0.47	0.00	0.08	0.12	0.07			16.43	18.32	0.31	LY2	
0.33	13.60	0.56	0.00	0.11	0.39	0.12			11.28	26.07	0.30	LA RÁBIDA	
0.44	20.10	1.37	0.00	0.01	0.07	0.01	2.06			30.66	1.06	COSTA GOLF (vacacional)	
0.33	12.70	0.22	0.00	0.19	0.11	0.12			23.44	27.02	0.26	CAPTOL	
0.22	13.10	0.23	0.00	0.19	0.09	0.11			18.42	18.32	0.28	CENTRUM	
0.27	22.40	0.72	0.00	0.10	0.13	0.28	0.23			62.22	1.04	PLANTACIÓN (vacacional)	
0.33	22.60	0.38	0.00	0.06	0.08	0.02	2.29			30.70	0.23	RUMAYKIYYA (vacacional invierno)	
0.21	8.20	0.08	0.00	0.03	0.02	0.03			11.08	11.90	0.22	PUERTO CHICO	
0.22	13.00	0.43	0.00	0.02	0.03	0.17			28.42	18.12	0.26	SALAMANCA	
0.26	11.40	0.16	0.04	0.11	0.10	0.14			16.43	21.41	0.25	MARITIMO	
0.24	13.00	0.60	0.00	0.19	0.12	0.14			16.20	19.24	0.23	SOHO	
0.22	12.70	0.76	0.00	0.07	0.07	0.09	0.63			24.36	0.26	TENERIFE GOLF (vacacional)	
0.21	10.60	0.41	0.00	0.07	0.09	0.04			10.37	20.82	0.27	PALACE	
0.22	12.40	0.09	0.00	0.04	0.04	0.08			27.94	21.03	0.29	FRONTURIA	
0.24	11.40	0.42	0.00	0.12	0.11	0.08			12.67	19.40	0.29	VIAJE	
0.22	10.10	0.22	0.00	0.23	0.19	0.12			12.70	17.22	0.23	SOMA	
0.41	12.80	0.69	0.00	0.29	0.24	0.22	0.87			34.43	0.62	ESTRELLA DEL MAR (vacacional)	
0.21	10.70	0.26	0.00	0.02	0.03	0.04			8.43	21.27	0.24	MAJAGA	
0.26	16.80	0.88	0.00	0.00	0.22	0.08			14.17	32.12	0.26	POSDA	
0.23	9.60	0.04	0.03	0.02	0.03	0.02			10.91	18.67	0.29	BIT	
		sin datos	sin datos	sin datos	sin datos	sin datos			24.27	47.80	0.27	ALEZA	
0.23	10.60	0.66	0.00	0.21	0.13	0.12			3.20	22.12	0.30	ALBAZIN	
0.27	12.30	0.28	0.21	0.22	0.08	0.09			12.22	20.02	0.23	GALA	
0.21	9.90	0.47	0.00	0.09	0.08	0.06			9.81	16.69	0.28	MERCAT	
0.20	12.80	0.62	0.00	0.12	0.10	0.08			3.12	24.46	0.24	THE MINT	
0.20	9.60	0.39	0.00	0.03	0.08	0.07			12.68	14.21	0.21	MAE	
		0.04	0.00	0.02	0.08	0.07			3.22	20.16	0.22	CONSULADO	
		sin datos	sin datos	sin datos	sin datos	sin datos			14.27	32.22	0.22	ZENTRO	
		sin datos	sin datos	sin datos	sin datos	sin datos	1.99			22.96	0.80	VALDECARAS	
0.21	12.20	0.10	0.14	0.02	0.12	0.03			14.12	18.36	0.22	BAIXA	
0.28	14.40	4.82	0.24	1.21	1.20	0.22			21.20	22.44	0.29	PORTO	
0.24	11.30	0.22	0.24	0.07	0.12	0.11			12.67	21.42	0.22	LIBERDADE	
		sin datos	sin datos	sin datos	sin datos	sin datos						DIRBA (vacacional)	
		sin datos	sin datos	sin datos	sin datos	sin datos						NOZH (vacacional)	
		sin datos	sin datos	sin datos	sin datos	sin datos						HELLO (vacacional)	
		sin datos	sin datos	sin datos	sin datos	sin datos						FLORA (vacacional)	
		sin datos	sin datos	sin datos	sin datos	sin datos						MARILLA (vacacional)	
		sin datos	sin datos	sin datos	sin datos	sin datos						SAFIRA (vacacional)	
		sin datos	sin datos	sin datos	sin datos	sin datos						ROSA BEACH (vacacional)	

ESTÁNDARES GRI

GRI 102: Contenidos Generales		ALCANCE	COBERTURA
1. Perfil de la Organización			
Contenido 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
Contenido 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. 17) b. Historia Cadena (pág. 17)	Hoteles del Grupo Interna
Contenido 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
Contenido 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. 17)	Hoteles del Grupo Interna
Contenido 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
Contenido 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. 19) ii. Hoteles y Spa (pág. 21) iii. Nuestros clientes (pág. 81)	Todos los hoteles Interna
Contenido 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. 29) iii. Facturación Total (pág. 23) v. Hoteles y Spa (pág. 21)	Hoteles del Grupo Interna
	Recomendaciones para la presentación de información 1.2.1 Al recopilar la información especificada en el Contenido 102-7, la organización informante debería presentar la siguiente información adicional: 1.2.1.1 los activos totales 1.2.1.2 la propiedad efectiva, incluidos la identidad y el porcentaje de propiedad de los mayores accionistas; 1.2.1.3 los desgloses de: 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; 1.2.3.2 los costes por países o regiones que constituyan un 5% o más de los costes totales; 1.2.3.3 el número total de empleados por país o región.	Beneficio por países (pág. 24)	Hoteles del Grupo Interna
Contenido 102-8	Información sobre empleados y otros trabajadores La organización informante debe presentar la siguiente información: a. el número total de empleados por contrato laboral (permanente o temporal) y por sexo b. el número total de empleados por contrato laboral (permanente o temporal) y por región c. el número total de empleados por tipo de contrato laboral (a jornada completa o a media jornada) y por sexo 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. 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) f. una explicación de cómo se han recopilado los datos, incluidas las suposiciones que se han hecho.	a. Compromiso con nuestros empleados (pág. 29) b. Compromiso con nuestros empleados (pág. 29) c. Compromiso con nuestros empleados (pág. 29)	Hoteles del Grupo Interna
	Recomendaciones para la presentación de información 1.3.1 Al recopilar la información específica en el Contenido 102-8, la organización informante debería: 1.3.1.1 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 de selección; 1.3.1.2 identificar la duración y tipo de contrato (jornada completa y media jornada) de los empleados en función de las definiciones que se recogen en la legislación nacional del país en el que se encuentren; 1.3.1.3 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; 1.3.1.4 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.	Empleados Vincci Hoteles y jornadas laborales (pág. 30)	Hoteles del Grupo Interna
Contenido 102-9	Cadena de suministro La organización informante debe presentar la siguiente información: 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.	Descripción de proveedores (pág. 28)	Hoteles Certificados Interna y Externa
Contenido 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. 28)	Hoteles Certificados Interna y Externa
Contenido 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. 43 y pág. 48)	
Contenido 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. 73)	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
Contenido 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. 100)	Todos los hoteles España Interna y Externa
	Recomendaciones para la presentación de información 1.5 Al recopilar la información especificada en el Contenido 102-13, la organización informante debería incluir las asociaciones u organizaciones de las que la organización sea miembro y en las que ocupe algún puesto de órgano de gobierno, participe en proyecto o comité, proporcione financiamiento considerable aparte de la cuota de afiliación o considere que su afiliación es estratégica.		

2. Estrategia					
Contenido 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		
Contenido 102-15	Principales impactos, riesgos y oportunidades La organización informante debe presentar la siguiente información: a. Una descripción de los principales impactos, riesgos y oportunidades.	NO APLICA (SÓLO PARA EXHAUSTIVA)			
	Recomendaciones para la presentación de información: 2.2.1 Al recopilar la información especificada en el Contenido 102-15, la organización informante deberá incluir: 2.2.1.1 una descripción de los impactos económicos, ambientales y sociales significativos y los retos y oportunidades relacionados con estos. Esta debe incluir los efectos en los grupos de interés y sus derechos, definidos en las legislaciones nacionales y en los estándares relevantes reconocidos a nivel internacional. 2.2.1.2 la gama de expectativas e intereses razonables de los grupos de interés de la organización. 2.2.1.3 una explicación del enfoque utilizado a la hora de dar preferencia a dichos retos y oportunidades. 2.2.1.4 las conclusiones clave, la evolución del abordaje de estos temas y el desempeño relacionado durante el periodo objeto del informe, incluida una evaluación de los motivos para un desempeño inferior o un desempeño superior. 2.2.2 Una descripción de los principales procesos fijados para el desempeño y los cambios relevantes. 2.2.6 El impacto de las tendencias en materia de sostenibilidad, riesgos y oportunidades en las previsiones a largo plazo y el desempeño financiero de la organización. 2.2.7 Información relevante para los grupos de interés financiero o que puedan llegar a serlo en el futuro. 2.2.8 Una descripción de los riesgos y las oportunidades más importantes para la organización que surjan a partir de las tendencias en materia de sostenibilidad. 2.2.9 La clasificación de los temas económicos, ambientales y sociales en riesgos y oportunidades de acuerdo con su relevancia para la estrategia de la organización a largo plazo, su posición competitiva, los factores cualitativos y, si es posible, los cuantitativos impulsores del valor financiero. 2.2.10 Las tablas que resuman las metas, el desempeño en función de las metas y las lecciones aprendidas durante el periodo objeto del informe. 2.2.11 Las tablas que resuman las metas para el siguiente periodo objeto del informe y los objetivos y metas a medio plazo (es decir, de 3 a 5 años) en relación con los principales riesgos y oportunidades. 2.2.12 Una descripción de los mecanismos de gobernanza establecidos específicamente para gestionar estos riesgos y oportunidades, así como de la identificación de otros riesgos y oportunidades relacionados.	NO APLICA (SÓLO PARA EXHAUSTIVA)			
3. Ética e integridad					
Contenido 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)			
	Recomendaciones para la presentación de información: 3.1 Al recopilar la información especificada en el Contenido 102-16, la organización informante deberá proporcionar información adicional acerca de sus valores, principios, estándares y normas de conducta, e incluir: 3.1.1 cómo se elaboraron y aprobaron 3.1.2 si se ofrece formación al respecto de forma periódica a todos los miembros del órgano de gobierno, a los trabajadores que lleven a cabo las actividades de la organización y a los socios de negocios. 3.1.3 si es necesario que los lean y firmen de forma periódica todos los miembros del órgano de gobierno, los trabajadores que lleven a cabo las actividades de la organización y los socios de negocio 3.1.4 si algún cargo a nivel ejecutivo es responsable de ellos 3.1.5 si están disponibles en distintos idiomas, de modo que sean accesibles a todos los miembros del órgano de gobierno, trabajadores que lleven a cabo las actividades de la organización, socios de negocio y otros grupos de interés.				
Contenido 102-17	Mecanismos de asesoramiento y preocupaciones éticas La organización informante debe presentar la siguiente información: a. Descripción de los mecanismos internos y externos para: i. solicitar asesoramiento sobre la conducta ética y jurídica y sobre la integridad de la organización ii. informar preocupaciones relacionadas con conductas no éticas o ilegales y con la integridad de la organización.	NO APLICA (SÓLO PARA EXHAUSTIVA)			
4. Gobernanza					
Contenido 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. 19) b. Organigrama Corporativo (pág. 19)	Hoteles del Grupo	Interna	
Contenido 102-19	Delegación de autoridad La organización para la presentación de la siguiente información: a. El proceso de delegación de autoridad para temas económicos, ambientales y sociales del máximo órgano de gobierno a los altos ejecutivos y otros empleados.	NO APLICA (SÓLO PARA EXHAUSTIVA)			
Contenido 102-20	Responsabilidad a nivel ejecutivo de temas económicos, ambientales y sociales. La organización informante debe presentar la siguiente información: a. Si la organización ha designado uno o varios cargos de nivel ejecutivo con responsabilidad en temas económicos, ambientales y sociales. b. Si quienes ocupan los cargos informan de forma directa al máximo órgano de gobierno	NO APLICA (SÓLO PARA EXHAUSTIVA)			
Contenido 102-21	Consulta a grupos de interés sobre temas económicos, ambientales y sociales. La organización informante debe presentar la siguiente información: a. Los procesos de consulta entre los grupos de interés y el máximo órgano de gobierno sobre temas económicos, ambientales y sociales. b. Si la consulta se delega, debe indicarse a quién se delega y cómo se facilitan los comentarios resultantes al máximo órgano de gobierno.	NO APLICA (SÓLO PARA EXHAUSTIVA)			
Contenido 102-22	Composición del máximo órgano de gobierno y sus comités. La organización informante debe presentar la siguiente información: a. Composición del máximo órgano de gobierno y sus comités de acuerdo con las siguientes variables: i. nivel ejecutivo o no ejecutivo ii. independencia iii. antigüedad en el órgano de gobierno iv. número de cargos significativos y compromisos de cada persona y naturaleza de los compromisos v. sexo vi. afiliación a grupos sociales infrarrepresentados vii. competencia relacionadas con temas económicos, ambientales y sociales viii. representación de los grupos de interés	NO APLICA (SÓLO PARA EXHAUSTIVA)			
Contenido 102-23	Presidente del máximo órgano de gobierno. La organización informante debe presentar la siguiente información: a. Si el presidente del máximo órgano de gobierno también es un ejecutivo de la organización b. Si el presidente también es un ejecutivo, debe indicarse su función en la gestión de la organización y los motivos para esta disposición	NO APLICA (SÓLO PARA EXHAUSTIVA)			
Contenido 102-24	Nominación y selección del máximo órgano de gobierno La organización informante debe presentar la siguiente información: a. Los procesos de designación y selección del máximo órgano de gobierno y sus comités. b. Los criterios empleados para designar y seleccionar a los miembros del máximo órgano de gobierno e incluir si y cómo: i. participan los grupos de interés (incluidos los accionistas) ii. se tiene en cuenta la diversidad iii. se tiene en cuenta la independencia iv. se tienen en cuenta los conocimientos y la experiencia en temas económicos, ambientales y sociales.	NO APLICA (SÓLO PARA EXHAUSTIVA)			
Contenido 102-25	Conflictos de interés La organización informante debe presentar la siguiente información: a. Los procedimientos que sigue el máximo órgano de gobierno para asegurarse de evitar y gestionar los conflictos de interés b. Si los conflictos de intereses se revelan a los grupos de interés, incluidos, como mínimo: i. la afiliación a distintas juntas ii. la participación accionaria cruzada con proveedores y otros grupos de interés iii. la existencia de un accionista controlador iv. las publicaciones de la parte relacionada	NO APLICA (SÓLO PARA EXHAUSTIVA)			
	Recomendaciones para la presentación de información 4.1 Al recopilar la información especificada en el Contenido 102-25, la organización informante deberá mantener la uniformidad de la definición de accionista controlador con la definición empleada para los propósitos de los estados financieros consolidados de la organización o los documentos equivalentes.				
Contenido 102-26	Función del máximo órgano de gobierno en la selección de objetivos, valores y estrategia.				
	La organización informante debe presentar la siguiente información: a. Las funciones que desempeñan los altos ejecutivos y el máximo órgano de gobierno en el desarrollo, la aprobación y la actualización del objetivo de la organización, las declaraciones de valores o misiones, las estrategias, las políticas y los objetivos relacionados con temas económicos, ambientales y sociales. b. Los conocimientos colectivos del máximo órgano de gobierno.	NO APLICA (SÓLO PARA EXHAUSTIVA)			
Contenido 102-27	La organización informante debe presentar la siguiente información: a. Las medidas adoptadas para desarrollar y potenciar el conocimiento colectivo del máximo órgano de gobierno en temas económicos, ambientales y sociales.	NO APLICA (SÓLO PARA EXHAUSTIVA)			
Contenido 102-28	Evaluación del desempeño del máximo órgano de gobierno La organización informante debe presentar la siguiente información: a. Los procesos para evaluar el desempeño del máximo órgano de gobierno con respecto a la gestión de temas económicos, ambientales y sociales b. Si dicha evaluación es independiente o no y su frecuencia c. Si dicha evaluación es una autoevaluación d. Las medidas tomadas en respuesta a la evaluación del desempeño del máximo órgano de gobierno con respecto a la gestión de temas económicos, ambientales y sociales, lo que incluye, como mínimo, los cambios en la composición del mismo y en las prácticas de la organización	NO APLICA (SÓLO PARA EXHAUSTIVA)			
Contenido 102-29	Identificación y gestión de impactos económicos, ambientales y sociales. La organización informante debe presentar la siguiente información: a. La función del máximo órgano de gobierno en la identificación y gestión de temas económicos, ambientales y sociales y sus impactos, riesgos y oportunidades (incluida su función en la aplicación de los procesos de debida diligencia) b. Si la consulta al grupo de interés se usa para ayudar al máximo órgano de gobierno en la identificación y gestión de temas económicos, ambientales y sociales y sus impactos, riesgos y oportunidades	NO APLICA (SÓLO PARA EXHAUSTIVA)			

Contenido 102-30	Eficacia de los procesos de gestión del riesgo La organización informante debe presentar la siguiente información: a. La función del máximo órgano de gobierno en la evaluación de la eficacia de los procesos de gestión de la organización en temas económicos, ambientales y sociales.	NO APLICA (SÓLO PARA EXHAUSTIVA)	
Contenido 102-31	Evaluación de temas económicos, ambientales y sociales La organización informante debe presentar la siguiente información: a. La frecuencia con la que el máximo órgano de gobierno lleva a cabo la evaluación de temas económicos, ambientales y sociales y sus <u>impactos</u> , riesgos y oportunidades.	NO APLICA (SÓLO PARA EXHAUSTIVA)	
Contenido 102-32	Función del máximo órgano de gobierno en la elaboración de informes de sostenibilidad La organización informante debe presentar la siguiente información: a. el comité o cargo encargados de la evaluación y aprobación formal del informe de sostenibilidad de la organización y de garantizar que se traten todos los <u>temas materiales</u>	NO APLICA (SÓLO PARA EXHAUSTIVA)	
Contenido 102-33	Comunicación de preocupaciones críticas La organización informante debe presentar la siguiente información: a. El proceso para comunicar preocupaciones críticas al máximo órgano de gobierno	NO APLICA (SÓLO PARA EXHAUSTIVA)	
Contenido 102-34	Naturaleza y número total de preocupaciones críticas La organización informante debe presentar la siguiente información: a. La naturaleza y el número total de preocupaciones críticas notificadas al máximo órgano de gobierno b. Los mecanismos utilizados para abordar y solventar preocupaciones críticas	NO APLICA (SÓLO PARA EXHAUSTIVA)	
Contenido 102-35	Políticas de remuneración La organización informante debe presentar la siguiente información: a. Las políticas de remuneración para el máximo órgano de gobierno y los altos ejecutivos en lo que atañe a los siguientes tipos de remuneración: i. El sueldo fijo y el sueldo variable, incluidos el sueldo en función del desempeño, el sueldo en función de la participación en las utilidades, las bonificaciones y las acciones diferidas o conferidas; ii. Las bonificaciones de contratación o los pagos de incentivos de contratación, iii. Las indemnizaciones por despido; iv. Los reembolsos; v. Los beneficios por jubilación, incluida la diferencia entre los planes de beneficios y las tasas de contribución del máximo órgano de gobierno, los altos ejecutivos y toos los demás empleados. b. La relación existente entre los criterios de desempeño de las políticas de remuneración y los objetivos del máximo órgano de gobierno y de los altos ejecutivos en temas económicos, ambientales y sociales. Recomendaciones para la presentación de la información: 4.2 AI recopilar la información especificada en el Contenido 102-35, la organización informante debería describir lo siguiente, si se usa el sueldo basado en el desempeño: 4.2.1 el diseño de la remuneración y del sueldo basado en incentivos de los altos ejecutivos para recompensar el desempeño a largo plazo 4.2.2 la relación existente entre los criterios de desempeño de las políticas de remuneración y los objetivos del máximo órgano de gobierno y de los altos ejecutivos en temas económicos, ambientales y sociales durante el <u>periodo objeto del informe</u> y periodos futuros. 4.3 AI recopilar la información especificada en el Contenido 102-35, la organización informante debería explicar lo siguiente, si se usan las indemnizaciones por despido: 4.3.1 si los plazos de aviso para los miembros del órgano de gobierno y los altos ejecutivos son distintos a los plazos de aviso para otros empleados 4.3.2 si las indemnizaciones por despido para los miembros del órgano de gobierno y los altos ejecutivos son distintas a las indemnizaciones para otros empleados 4.3.3 si se efectúa algún pago distinto de los relacionados con el plazo de aviso a los miembros del órgano de gobierno y a los altos ejecutivos salientes 4.3.4 si se incluye alguna cláusula de mitigación en los acuerdos de despido	NO APLICA (SÓLO PARA EXHAUSTIVA)	
Contenido 102-36	Proceso para determinar la remuneración La organización informante debe presentar la siguiente información: a. El proceso para determinar la remuneración b. Si, en la determinación de la remuneración, participan consultores especializados y si son independientes a la dirección. c. Cualquier otra relación que los consultores especializados tengan con la organización.	NO APLICA (SÓLO PARA EXHAUSTIVA)	
Contenido 102-37	Involucramiento de los grupos de interés en la remuneración La organización informante debe presentar la siguiente información: a. Cómo se solicita la opinión de los <u>grupos de interés</u> y cómo se tiene en cuenta en lo que atañe a la remuneración b. si procede, los resultados de los votos sobre las propuestas y políticas de remuneración	NO APLICA (SÓLO PARA EXHAUSTIVA)	
Contenido 102-38	Ratio de compensación total anual La organización informante debe presentar la siguiente información: a. Ratio de la <u>compensación total anual</u> de la persona mejor pagada de la organización en cada país con operaciones significativas frente a la mediana de la compensación total anual de todos los <u>empleados</u> (excluida la persona mejor pagada) del mismo país 4.4 AI recopilar la información especificada en el Contenido 102-38, la organización informante debe, para cada país con operaciones significativas: 4.4.1 identificar a la persona mejor pagada durante el <u>periodo objeto del informe</u> según la compensación total 4.4.2 calcular la mediana de la compensación total anual de todos los empleados, sin incluir a la persona mejor pagada 4.4.3 calcular el ratio de la compensación total anual de la persona mejor pagada frente a la mediana de la compensación total anual de todos los empleados Recomendaciones para la presentación de información 4.5 AI recopilar la información especificada en el Contenido 102-38, la organización informante debería: 4.5.1 para cada país con operaciones significativas, definir e informar de la composición de la compensación total anual de la persona mejor pagada y de todos los empleados, como sigue: 4.5.1.1 elaborar una lista de los tipos de compensación incluidos en el cálculo; 4.5.1.2 especificar si los empleados a jornada completa y a media jornada están incluidos en este cálculo; 4.5.1.3 especificar si se utilizan en el cálculo las tasas de pago de empleo equivalente a jornada completa para cada empleado a tiempo parcial; 4.5.1.4 especificar qué operaciones o países están incluidos, si la organización decide no calcular este ratio entre todos los miembros de la organización 4.5.2 en función de las políticas de remuneración de la organización y de la disponibilidad de datos, se deberían tener en cuenta los siguientes componentes a la hora de hacer el cálculo: 4.5.2.1 el salario base: la compensación en efectivo no variable, a corto plazo y garantizada; 4.5.2.2 la compensación en efectivo: la suma del salario base + los subsidios en efectivo + las bonificaciones + las comisiones + la participación en las utilidades + otros tipos de pagos variables en efectivo; 4.5.2.3 la compensación directa: la suma de la compensación total en efectivo + el valor justo total de todos los incentivos a largo plazo anuales, como las opciones sobre acciones, las acciones o unidades restringidas, las acciones o unidades por el desempeño, las acciones fantasma, los derechos de apreciación de las acciones y las recompensas en efectivo a largo plazo	NO APLICA (SÓLO PARA EXHAUSTIVA)	
Contenido 102-39	Ratio del incremento porcentual de la compensación total anual La organización informante debe presentar la siguiente información: a. Ratio del incremento porcentual de la <u>compensación total anual</u> de la persona mejor pagada de la organización en cada país con operaciones significativas frente a la mediana del incremento porcentual de la compensación total anual de todos los empleados (excluida la persona mejor pagada) del mismo país. 4.6 AI recopilar la información especificada en el Contenido 102-39, la organización informante debe, para cada país con operaciones significativas: 4.6.1 identificar a la persona mejor pagada durante el periodo objeto del informe según la compensación total; 4.6.2 calcular el incremento porcentual de la compensación de la persona mejor pagada entre el periodo anterior y el periodo objeto del informe; 4.6.3 calcular la mediana de la compensación total anual de todos los empleados, sin incluir a la persona mejor pagada; 4.6.4 calcular el incremento porcentual de la mediana de la compensación total anual entre el periodo objeto del informe anterior y el periodo objeto del informe actual; 4.6.5 calcular el ratio del incremento porcentual de la compensación total anual de la persona mejor pagada frente a la mediana del incremento porcentual de la compensación total anual de todos los empleados. Recomendaciones para la presentación de información 4.7 AI recopilar la información especificada en el Contenido 102-39, la organización informante debería: 4.7.1 para cada país con operaciones significativas, definir e informar de la composición de la compensación total anual de la persona mejor pagada y de todos los empleados según sigue: 4.7.1.1 elaborar una lista de los tipos de compensación incluidos en el cálculo; 4.7.1.2 especificar si los empleados a jornada completa y a media jornada están incluidos en este cálculo; 4.7.1.3 especificar si se utilizan en el cálculo las tasas de pago de empleo equivalente a jornada completa para cada empleado a tiempo parcial; 4.7.1.4 especificar qué operaciones o países están incluidos, si la organización decide no consolidar este ratio a nivel de toda la organización; 4.7.2 en función de las políticas de remuneración de la organización y de la disponibilidad de datos, se deberían tener en cuenta los siguientes componentes a la hora de hacer el cálculo: 4.7.2.1 el salario base: la compensación en efectivo no variable, a corto plazo y garantizada; 4.7.2.2 la compensación en efectivo: la suma del salario base + los subsidios en efectivo + las bonificaciones + las comisiones + la participación accionaria + otros tipos de pagos variables en efectivo; 4.7.2.3 la compensación directa: la suma de la compensación total en efectivo + el valor justo total de todos los incentivos a largo plazo anuales, como las conexiones de participaciones accionarias, las acciones o unidades restringidas, las acciones o unidades por el desempeño, las acciones fantasma, los derechos de apreciación de las acciones y las recompensas en efectivo a largo plazo.	NO APLICA (SÓLO PARA EXHAUSTIVA)	

5. Participación de los grupos de interés				
Contenido 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
Contenido 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 . Recomendaciones para la presentación de información 5.1 Al recopilar la información especificada en el Contenido 102-41, la organización informante debería usar los datos del Contenido 102-7 para calcular el porcentaje	Cuántos están dentro del convenio % (pág. 30)	Hoteles del Grupo	Interna
Contenido 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. Recomendaciones para la presentación de información 5.2 Al recopilar la información especificada en el Contenido 102-42, la organización informante debería describir el proceso para: 5.2.1 definir sus grupos de interés 5.2.2 determinar los grupos que se va a invitar a participar y los que no	a. Grupos de Interés (pág. 11)	Hoteles del Grupo	Interna
Contenido 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. 83)	Hoteles del Grupo	Interna y Externa
Contenido 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. 12)	Hoteles del Grupo	Interna
6. Prácticas para la elaboración de informes				
Contenido 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.	Vinci Hoteles, nexotel, alta, Iussovinci, Mediteraneaé (pág. 14)	Hoteles del Grupo	Interna y Externa
Contenido 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 Recomendaciones para la presentación de información: 6.2 Al recopilar la información especificada en el Contenido 102-46, la organización informante debería incluir una explicación de: 6.2.1 los pasos que se han dado para definir los contenidos del informe y para definir las Coberturas del tema; 6.2.2 en qué pasos del proceso se ha aplicado cada uno de los Principios para definir los contenidos del informe; 6.2.3 las suposiciones y juicios subjetivos que se han hecho en el proceso; 6.2.4 los retos con los que se ha encontrado la organización al aplicar los Principios para definir los contenidos del informe.	Cobertura en anexo índice GRI (pág. 88)	Hoteles del Grupo	Interna
Contenido 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. 12)	Hoteles del Grupo	Interna
Contenido 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. 12)	Hoteles del Grupo	Interna
Contenido 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. 12)	Hoteles del Grupo	Interna y Externa
Contenido 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
Contenido 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
Contenido 102-52	Ciclo 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
Contenido 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
Contenido 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
Contenido 102-55	Índice de contenidos GRI La organización informante debe presentar la siguiente información: a. El índice de contenidos GRI, que especifica los estándares GRI utilizados y enumera todos los contenidos incluidos en el informe. b. Para cada contenido, el índice de contenidos debe incluir: i. el número del contenido (contenidos cubiertos por los estándares GRI) ii. los números de página o URL en los que se encuentra el contenido, ya sea en el informe o en otros materiales publicados iii. si procede, los motivos para la omisión, en caso de que no sea posible aportar el contenido necesario 6.3 Al incluir el índice de contenidos GRI, como se indica en el Contenido 102-55, la organización informante debe: 6.3.1 utilizar la fórmula "Índice de contenidos GRI" como título 6.3.2 presentar el índice de contenido GRI en una misma zona del documento 6.3.3 incluir en el informe enlaces o referencias al índice de contenidos GRI, si no se indican en el propio informe; 6.3.4 incluir, para cada estándar GRI utilizado, el título y el año de publicación (p. ej., GRI 102: Contenidos Generales, 2016); 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. Recomendaciones para la presentación de información 6.4 Al recopilar la información especificada en el Contenido 102-55, la organización informante debería incluir, en el índice de contenidos GRI, el título de cada contenido aportado (p. ej.: Nombre de la organización), además del número (p. ej.: 102-1).	a. Índice de Contenidos GRI (pág. 88) b. Índice de Contenidos GRI (pág. 88) i. Índice de Contenidos GRI (pág. 88) 6.3.1 Índice de Contenidos GRI (pág. 88) 6.3.2 Índice de Contenidos GRI (pág. 88) 6.3.3 Índice de Contenidos GRI (pág. 88) 6.3.4 Índice de Contenidos GRI (pág. 88)	Hoteles del Grupo	Interna y Externa
Contenido 102-56	Verificación externa La organización informante debe presentar la siguiente información: a. Descripción de la política y las prácticas actuales de la organización acerca de cómo solicitar la verificación externa del informe b. Si el informe se ha verificado externamente: 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; ii. la relación entre la organización y el proveedor de la verificación; iii. si 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.	Verificación (pág. 6)	Hoteles del Grupo	Interna y Externa

GRI 103: Enfoque de gestión			ALCANCE	COBERTURA
1. Perfil de la Organización				
Contenido 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. 88)	Todos los hoteles y Hoteles del Grupo	Interna
Contenido 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. 12)	Todos los hoteles y Hoteles del Grupo	Interna y Externa
Contenido 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. 12)	Todos los hoteles y Hoteles del Grupo	Interna y Externa

SERIE 200: ESTÁNDARES TEMÁTICOS ECONÓMICOS		ALCANCE	COBERTURA
201 DESEMPEÑO ECONÓMICO			
201-1	<p>Valor económico directo generado y distribuido</p> <p>La organización informante debe presentar la siguiente información:</p> <p>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:</p> <p>i. Valor económico directo generado: ingresos</p> <p>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.</p> <p>iii. Valor económico retenido: "el valor económico directo generado" menos "el valor económico distribuido".</p> <p>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.</p>	i- Facturación Total (pág 23) ii- Beneficios para Nuestros Empeados (pág 36)	Hoteles del Grupo Interna
201-2	<p>Implicaciones financieras y otros riesgos y oportunidades derivados del cambio climático</p> <p>La organización informante debe presentar la siguiente información:</p> <p>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:</p> <p>i. una descripción del riesgo o de la oportunidad y su clasificación como físico, regulatorio o de cualquier otro tipo</p>	Cambio climático (pág. 5)	Todos los hoteles Interna y Externa
201-3	<p>Obligaciones del plan de beneficios definidos y otros planes de jubilación</p> <p>La organización informante debe presentar la siguiente información:</p> <p>a. Si los recursos generales de la organización hacen frente a las obligaciones del plan de pensiones, el valor estimado de dichas obligaciones</p> <p>b. Si existe un fondo distinto para pagar las obligaciones del plan de pensiones:</p> <p>i. hasta qué punto se estima que las obligaciones del programa quedarán cubiertas por los activos que se han reservado para ello,</p> <p>ii. la base para llevar a cabo la estimación</p> <p>iii. cuándo se hizo la estimación</p> <p>c. Si el fondo destinado a pagar las obligaciones del plan de pensiones no es suficiente, se debe explicar la estrategia que ha utilizado el empleador para conseguir una cobertura total y el plazo, si existe, en el que el empleador espera lograr la cobertura total.</p> <p>d. El porcentaje del salario con el que contribuye el empleado o el empleador.</p> <p>e. El nivel de participación en los planes de retiro, como la participación en programas obligatorios o voluntarios, programas regionales o nacionales o programas con un impacto financiero.</p> <p>Recomendaciones para la presentación de información:</p> <p>2.4 Al recopilar la información especificada en el Contenido 201-3, la organización informante debería:</p> <p>2.4.1 calcular la información de conformidad con los reglamentos y los métodos correspondientes a las jurisdicciones relevantes e informar de las sumas totales conjuntas;</p> <p>2.4.2 usar las técnicas de consolidación que se utilizan para elaborar las cuentas financieras de la organización.</p>	NO APLICA (SÓLO PARA EXHAUSTIVA)	
201-4	<p>Asistencia financiera o recibida del gobierno</p> <p>La organización informante debe presentar la siguiente información:</p> <p>a. El valor monetario total de la asistencia financiera que recibe la organización de cualquier gobierno durante el periodo objeto del informe, incluidos:</p> <p>i. desgravaciones fiscales y créditos fiscales;</p> <p>ii. subsidios;</p> <p>iii. subvenciones para inversiones, subvenciones para investigación y desarrollo y otros tipos de subvenciones relevantes;</p> <p>iv. premios;</p> <p>v. exención del pago de regalías;</p> <p>vi. asistencia financiera de las agencias de crédito a la exportación (ECA);</p> <p>vii. incentivos financieros;</p> <p>viii. otros beneficios financieros proporcionados o que puedan ser proporcionados por algún gobierno para alguna operación.</p> <p>b. La información incluida en la 201-4-a por país.</p> <p>c. Si algún gobierno está presente en la estructura accionarial y en qué grado lo está.</p>	Subvenciones (pág. 25)	Hoteles del Grupo Externa
202 PRESENCIA EN EL MERCADO			
202-1	<p>Ratio del salario de categoría inicial estándar por sexo frente al salario mínimo local</p> <p>La organización informante debe presentar la siguiente información:</p> <p>a. Cuando una proporción significativa de los empleados recibe su salario en función de las reglas sobre salarios mínimos, se debe informar del ratio del salario de categoría inicial por sexo en las ubicaciones con operaciones significativas y el salario mínimo.</p> <p>b. Cuando una proporción significativa de los trabajadores (excluidos los empleados) que llevan a cabo las actividades de la organización recibe su salario en función de las reglas sobre salarios mínimos, se describen las medidas tomadas para determinar si a estos trabajadores se les paga por encima del salario mínimo.</p> <p>c. Si el salario mínimo local no existe o es variable en las ubicaciones con operaciones significativas por sexo. En caso de que sea posible usar diferentes mínimos como referencia, se debe informar del salario mínimo que se utiliza.</p> <p>d. La definición utilizada para "las ubicaciones con operaciones significativas".</p> <p>Recomendaciones para la elaboración de informes:</p> <p>2.1 Al recopilar la información específica en el Contenido 202-1-b, la organización informante debería:</p> <p>2.1.1 usar la descripción de las actividades de la organización que figura en el Contenido 102-2 del GRI 102: Contenidos Generales;</p> <p>2.1.2 si procede, convertir el salario de categoría inicial a las unidades utilizadas en el salario mínimo (p. ej., por hora o por mes);</p> <p>2.1.3 cuando una proporción significativa de los trabajadores (excluidos los empleados) que llevan a cabo las actividades de la organización recibe su salario en función de las reglas sobre salarios mínimos, se debe informar del ratio del salario de categoría inicial por sexo en las ubicaciones con operaciones significativas y el salario mínimo.</p>	NO APLICA (SÓLO PARA EXHAUSTIVA)	
202-2	<p>Proporción de altos ejecutivos contratados de la comunidad local</p> <p>La organización informante debe presentar la siguiente información:</p> <p>a. El porcentaje de altos ejecutivos de las ubicaciones con operaciones significativas contratados en la comunidad local.</p> <p>b. La definición de "altos ejecutivos".</p> <p>c. La definición geográfica de la organización para "local".</p> <p>d. La definición utilizada para "las ubicaciones con operaciones significativas".</p>	NO APLICA (SÓLO PARA EXHAUSTIVA)	
203 IMPACTOS ECONÓMICOS INDIRECTOS			
203-1	<p>Inversiones en infraestructuras y servicios apoyados</p> <p>La organización informante debe presentar la siguiente información:</p> <p>a. El grado de desarrollo de las inversiones significativas en infraestructuras y servicios apoyados.</p> <p>b. Los impactos actuales o previstos en las comunidades y las economías locales, incluidos los impactos positivos y negativos cuando proceda.</p> <p>c. Si estas inversiones y servicios son arreglos comerciales, en especie o pro bono.</p> <p>Recomendaciones para la presentación de información:</p> <p>2.1 Al recopilar la información especificada en el Contenido 203-1, la organización informante debería indicar:</p> <p>2.1.1 el tamaño, el coste y la duración de cada inversión significativa en infraestructuras o servicios apoyados;</p> <p>2.1.2 hasta qué punto se ven afectadas las comunidades o economías locales por las inversiones de la organización en infraestructuras y servicios apoyados.</p>	NO APLICA (SÓLO PARA EXHAUSTIVA)	
203-2	<p>Impactos económicos indirectos significativos</p> <p>La organización informante debe presentar la siguiente información:</p> <p>a. Ejemplos de impactos económicos indirectos significativos (positivos y negativos) identificados por la organización.</p> <p>b. La importancia de los impactos económicos indirectos en el contexto de benchmarks externos y de las prioridades de los grupos de interés, como los estándares, protocolos y agendas políticas nacionales e internacionales.</p>	NO APLICA (SÓLO PARA EXHAUSTIVA)	
204 PRÁCTICAS DE ADQUISICIÓN			
204-1	<p>Proporción de gasto en proveedores locales</p> <p>La organización informante debe presentar la siguiente información:</p> <p>a. El porcentaje del presupuesto de adquisiciones de ubicaciones con operaciones significativas que se emplea en proveedores de la localidad de la operación (como el porcentaje de productos y servicios que se compra a nivel local).</p> <p>b. La definición geográfica de la organización para "local".</p> <p>c. La definición utilizada para "ubicaciones con operaciones significativas".</p>	NO APLICA (SÓLO PARA EXHAUSTIVA)	
205 ANTICORRUPCIÓN			
205-1	<p>Operaciones evaluadas para riesgos relacionados con la corrupción</p> <p>La organización informante debe presentar la siguiente información:</p> <p>a. El número total y el porcentaje de operaciones evaluadas en relación con los riesgos relacionados con la corrupción.</p> <p>b. Los riesgos significativos relacionados con la corrupción e identificados mediante la evaluación del riesgo.</p>	NO APLICA (SÓLO PARA EXHAUSTIVA)	
205-2	<p>Comunicación y formación sobre políticas y procedimientos anticorrupción</p> <p>La organización informante debe presentar la siguiente información:</p> <p>a. El número total y el porcentaje de miembros del órgano de gobierno a quienes se haya comunicado las políticas y procedimientos anticorrupción de la organización, desglosados por región.</p> <p>b. El número total y el porcentaje de empleados a quienes se haya comunicado las políticas y procedimientos anticorrupción de la organización, desglosados por categoría laboral y región.</p> <p>c. El número total y el porcentaje de socios de negocio a quienes se haya comunicado las políticas y procedimientos anticorrupción de la organización, desglosados por tipo de socio de negocio y región. Describir si las políticas y procedimientos anticorrupción de la organización se han comunicado a alguna otra persona u organización.</p> <p>d. El número total y el porcentaje de miembros del órgano de gobierno que haya recibido formación sobre anticorrupción, desglosados por región.</p> <p>e. El número total y el porcentaje de empleados que haya recibido formación sobre anticorrupción, desglosados por categoría laboral y región.</p> <p>Recomendaciones para la presentación de información:</p> <p>2.1 Al recopilar la información especificada en el Contenido 205-2, la organización informante debería:</p> <p>2.1.1 basarse en la información utilizada en el Contenido 405-1 del GRI 405: Diversidad e igualdad de oportunidades para identificar:</p> <p>2.1.1.1 los órganos de gobierno que existen dentro de la organización, como el comité de administración, el comité de dirección u otros órganos similares en organizaciones no corporativas;</p> <p>2.1.1.2 el número total de personas o empleados que conforman estos órganos de gobierno;</p> <p>2.1.1.3 el número total de empleados por categoría laboral, excluidos los miembros del órgano de gobierno;</p> <p>2.1.2 estimar el número total de socios de negocio.</p>	NO APLICA (SÓLO PARA EXHAUSTIVA)	
205-3	<p>Casos de corrupción confirmados y medidas tomadas</p> <p>La organización informante debe presentar la siguiente información:</p> <p>a. El número total y la naturaleza de los casos de corrupción confirmados.</p> <p>b. El número total de casos confirmados en los que se haya despedido a algún empleado por corrupción o se hayan tomado medidas disciplinarias al respecto.</p> <p>c. El número total de casos confirmados en los que se hayan rescindido o no se hayan renovado contratos con socios de negocio por infracciones relacionadas con la corrupción.</p> <p>d. Los casos jurídicos públicos relacionados con la corrupción interpuestos contra la organización o sus empleados durante el periodo objeto del informe y los resultados de esos casos.</p>	NO APLICA (SÓLO PARA EXHAUSTIVA)	
206 COMPETENCIA DESLEAL			
206-1	<p>Acciones jurídicas relacionadas con la competencia desleal y las prácticas monopolísticas y contra la libre competencia</p> <p>La organización informante debe presentar la siguiente información:</p> <p>a. El número de acciones pendientes o finalizadas durante el periodo objeto del informe con respecto a la competencia desleal y las infracciones de la legislación aplicable en materia de prácticas monopolísticas y contra la libre competencia en las que se haya identificado que la organización ha participado.</p> <p>b. Los principales resultados de las acciones jurídicas finalizadas, incluidas decisiones o sentencias.</p>	NO APLICA (SÓLO PARA EXHAUSTIVA)	

SERIE 300: ESTÁNDARES TEMÁTICOS AMBIENTALES		ALCANCE	COBERTURA	
301 MATERIALES				
301-1	<p>Materiales utilizados por peso o volumen</p> <p>La organización informante debe presentar la siguiente información:</p> <p>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:</p> <p>i. <u>materiales no renovables</u> utilizados;</p> <p>ii. <u>materiales renovables</u> utilizados.</p> <p>Recomendaciones para la presentación de información:</p> <p>2.1 Al recopilar la información especificada en el Contenido 301-1, la organización informante debería:</p> <p>2.1.1 incluir los siguientes tipos de materiales en el cálculo del total de materiales utilizados:</p> <p>2.1.1.1 materias primas, es decir, los recursos naturales utilizados para transformarlos en productos o servicios, como metales, minerales o madera;</p> <p>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;</p> <p>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;</p> <p>2.1.1.4 materiales de envasado, incluidos el papel, el cartón y los plásticos;</p> <p>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);</p> <p>2.1.3 indicar si los datos son estimados u obtenidos mediante mediciones directas;</p> <p>2.1.4 si se requiere hacer estimaciones, indicar los métodos utilizados.</p>	Consumos (pág. 63)	Toda la Cadena	Interna y Externa
301-2	<p>Insusos reciclados</p> <p>La organización informante debe presentar la siguiente información:</p> <p>a. El porcentaje de insusos reciclados utilizados para fabricar los principales productos y servicios de la organización.</p> <p>2. Al recopilar la información especificada en el Contenido 301-2, la organización informante debe:</p> <p>2.1 usar el peso o volumen total de los materiales utilizados, como se indica en el Contenido 301-1;</p> <p>2.2 calcular el porcentaje de insusos reciclados utilizados a través de la siguiente fórmula:</p> <p>Recomendaciones para la presentación de información:</p> <p>2.3 Al recopilar la información especificada en el Contenido 301-2, la organización informante debería, si se requieren estimaciones, notificar los métodos utilizados.</p>	NO APLICA (SÓLO PARA EXHAUSTIVA)		
301-3	<p>Productos reutilizados y materiales de envasado</p> <p>La organización informante debe presentar la siguiente información:</p> <p>a. El porcentaje de productos y materiales de envasado <u>recuperados</u> para cada <u>categoría de producto</u>.</p> <p>b. Cómo se han recabado los datos destinados a este contenido.</p>	NO APLICA (SÓLO PARA EXHAUSTIVA)		
302 ENERGÍA				
302-1	<p>Consumo energético dentro de la organización</p> <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>	a. Consumo de Recursos (pág 63) c. Consumo de Recursos (pág 63)	Toda la Cadena	Interna y Externa
302-2	<p>Consumo energético fuera de la organización</p> <p>La organización informante debe presentar la siguiente información:</p> <p>a. El consumo energético fuera de la organización, en julios o múltiplos.</p> <p>b. Los Estándares, las metodologías, las suposiciones o las herramientas de cálculo utilizados.</p> <p>c. La fuente de los factores de conversión utilizados.</p>	NO APLICA (SÓLO PARA EXHAUSTIVA)		
302-3	<p>Intensidad energética</p> <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>	a-Ratio consumo eléctrico (pág 64) b- Kw consumidos/hab (pág 64) c- Electricidad, gas, propano(pág 65)	Toda la Cadena	Interna y Externa
302-4	<p>Reducción del consumo energético</p> <p>La organización informante debe presentar la siguiente información:</p> <p>a. La reducción de consumo energético lograda como resultado directo de las iniciativas de conservación y eficiencia, en julios o múltiplos.</p> <p>b. Los tipos de energía incluidos en dicha reducción (combustible, electricidad, calefacción, refrigeración, vapor o todos).</p> <p>c. La base del cálculo de la reducción del consumo energético, como el año base o la línea base, incluida la justificación de la selección.</p> <p>d. Los Estándares, las metodologías, las suposiciones o las herramientas de cálculo utilizados.</p>	NO APLICA (SÓLO PARA EXHAUSTIVA)		
302-5	<p>Reducción en requerimientos energéticos de productos y servicios</p> <p>La organización informante debe presentar la siguiente información:</p> <p>a. Las reducciones de los requerimientos energéticos de los productos y servicios vendidos logrados durante el periodo objeto del informe, en julios o múltiplos.</p> <p>b. La base del cálculo de la reducción del consumo energético, como el año base o la línea base, incluida la justificación de la selección.</p> <p>c. Los Estándares, las metodologías, las suposiciones o las herramientas de cálculo utilizados.</p>	NO APLICA (SÓLO PARA EXHAUSTIVA)		

303 AGUA			
303-1	<p>Interacción con el agua como recurso compartido</p> <p>La organización informante debe presentar la siguiente información:</p> <p>a. Una descripción de cómo interactúa con el agua, que incluya cómo y dónde o de dónde se extrae, consume y vierte el agua, así como de los impactos en el agua que genere la organización, a los que contribuya o que estén directamente relacionados con sus actividades, productos o servicios a través de una relación comercial (a. ej., impactos generados por escorrentía).</p> <p>b. Una descripción del enfoque empleado para identificar los impactos relacionados con el agua, incluidos el alcance de las evaluaciones, su calendario y las herramientas o metodologías utilizadas.</p> <p>c. Una descripción de cómo hace frente a los impactos relacionados con el agua, que incluya cómo colabora con los grupos de interés para gestionar de forma responsable el agua como recurso compartido y cómo se relaciona con aquellos proveedores o clientes con impactos significativos en el agua.</p> <p>d. Una explicación del proceso de establecimiento de las metas y los objetivos relacionados con el agua que forman parte del enfoque de gestión de la organización, y de cómo se ajustan a las políticas públicas y al contexto local de cada zona con estrés hídrico.</p>	a. Consumo de agua y Consumos de hoteles (pág 63)	Toda la Cadena Interna y Externa
303-2	<p>Gestión de los impactos relacionados con los vertidos de agua</p> <p>La organización informante debe presentar la siguiente información:</p> <p>a. Una descripción de los criterios mínimos de calidad del vertido de efluentes y de cómo se determinaron dichos criterios mínimos, que incluya:</p> <p>i. cómo se determinaron los criterios para las instalaciones situadas en zonas sin requerimientos locales sobre vertidos;</p> <p>ii. cualquier estándar o guía desarrollada a nivel interno sobre la calidad del agua;</p> <p>iii. cualquier estándar específico del sector que se haya empleado;</p> <p>iv. si se tuvo en cuenta el perfil de la masa de agua receptora.</p>	NO APLICA (SÓLO PARA EXHAUSTIVA)	
303-3	<p>Extracción de agua</p> <p>La organización informante debe presentar la siguiente información:</p> <p>a. Extracción total de agua de todas las zonas (en megalitros) y desglose de dicho total en función de las siguientes fuentes, si procede:</p> <p>i. agua superficial,</p> <p>ii. agua subterránea,</p> <p>iii. agua marina,</p> <p>iv. agua producida,</p> <p>v. agua de terceros.</p> <p>b. Extracción total de agua de todas las zonas con estrés hídrico (en megalitros) y desglose de dicho total en función de las siguientes fuentes, si procede:</p> <p>i. agua superficial,</p> <p>ii. agua subterránea,</p> <p>iii. agua marina,</p> <p>iv. agua producida,</p> <p>v. agua de terceros, y desglose de este total en función de las fuentes de extracción que figuran en los puntos i-iv.</p> <p>c. Desglose de la extracción total de agua procedente de cada una de las fuentes que figuran en los Contenidos 303-3-a y 303-3-b (en megalitros), según las siguientes categorías:</p> <p>i. agua dulce (total de sólidos disueltos \leq 1000 mg/l),</p> <p>ii. otras aguas (total de sólidos disueltos $>$ 1000 mg/l),</p> <p>d. Cualquier tipo de información contextual necesaria para comprender cómo se han recopilado los datos, así como cualquier estándar, metodología o supuesto usado.</p>	NO APLICA (SÓLO PARA EXHAUSTIVA)	
303-4	<p>Vertido de agua</p> <p>La organización informante debe presentar la siguiente información:</p> <p>a. Vertido total de agua en todas las zonas (en megalitros) y desglose de dicho total según los siguientes tipos de destino, si procede:</p> <p>i. agua superficial,</p> <p>ii. agua subterránea,</p> <p>iii. agua marina,</p> <p>iv. agua de terceros, y volumen de dicho total que se destina al uso de otras organizaciones, si procede.</p> <p>b. Un desglose del vertido total de agua en todas las zonas (en megalitros) según las siguientes categorías:</p> <p>i. agua dulce (total de sólidos disueltos \leq 1000 mg/l),</p> <p>ii. otras aguas (total de sólidos disueltos $>$ 1000 mg/l).</p> <p>c. Vertido total de agua en todas las zonas con estrés hídrico (en megalitros) y desglose de dicho total según las siguientes categorías:</p> <p>i. agua dulce (total de sólidos disueltos \leq 1000 mg/l),</p> <p>ii. otras aguas (total de sólidos disueltos $>$ 1000 mg/l).</p> <p>d. Sustancias prioritarias que causan preocupación por las que se tratan los vertidos, incluidos:</p> <p>i. el método usado para definir las sustancias prioritarias que causan preocupación, así como los estándares internacionales, listas oficiales o criterios empleados,</p> <p>ii. el método usado para establecer los límites de vertido de sustancias preocupantes prioritarias,</p> <p>iii. el número de incidencias de incumplimiento de los límites de vertido.</p> <p>e. Cualquier tipo de información contextual necesaria para comprender cómo se han recopilado los datos, así como cualquier estándar, metodología o supuesto usados.</p>	NO APLICA (SÓLO PARA EXHAUSTIVA)	
303-5	<p>Consumo de agua</p> <p>La organización informante debe presentar la siguiente información:</p> <p>a. Consumo total de agua (en megalitros) de todas las zonas.</p> <p>b. Consumo total de agua (en megalitros) de todas las zonas con estrés hídrico.</p> <p>c. Cambio en el almacenamiento de agua (en megalitros), siempre que se haya identificado que el almacenamiento de agua genera un impacto significativo en relación con la misma.</p> <p>d. Cualquier información contextual necesaria para comprender cómo se han recopilado los datos (como estándares, metodologías y supuestos utilizados), así como si la información se calcula, se estima, se obtiene a partir de un modelo o procede de mediciones directas, y el método empleado para ello, tal como el uso de factores específicos para el sector.</p>	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 km2 (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. 67)	Toda la Cadena
304-2	Impactos significativos de las actividades, productos y servicios en la biodiversidad La organización informante debe presentar la siguiente información: a. La naturaleza de los impactos significativos directos e indirectos en la biodiversidad en lo que atañe a uno o más de los siguientes puntos: i. la construcción o el uso de plantas de fabricación, minas e infraestructuras de transporte; ii. la contaminación (introducción de sustancias que no se producen de forma natural en un hábitat de fuentes tanto localizadas como no localizadas); iii. la introducción de especies invasivas, plagas y patógenos; iv. la reducción de especies; v. la transformación del hábitat; vi. los cambios en los procesos ecológicos fuera del rango natural de variación (como la salinidad o los cambios en nivel freático). b. Los impactos positivos y negativos significativos directos e indirectos con referencia a lo siguiente: i. las especies afectadas; ii. la extensión de las zonas que han sufrido impactos; iii. la duración de los impactos; iv. la reversibilidad o irreversibilidad de los impactos.	NO APLICA (SÓLO PARA EXHAUSTIVA)	
304-3	Hábitats protegidos o restaurados La organización informante debe presentar la siguiente información: a. El tamaño y la ubicación de las áreas protegidas o restauradas de los hábitats y si el éxito de la medida de restauración estuvo o está aprobado por profesionales externos independientes. b. Si se han creado asociaciones con terceras partes para proteger o restaurar áreas de hábitats distintos de los que ha supervisado la organización y en los que ha aplicado medidas de restauración o protección. c. El estado de cada área en función de su condición al final del periodo objeto del informe. d. Los Estándares, las metodologías y los supuestos utilizados.	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 La organización informante debe presentar la siguiente información: a. El número total de especies que aparecen en la Lista Roja de la IUCN y en listados nacionales de conservación cuyos hábitats se encuentren en áreas afectadas por las operaciones de la organización, por nivel de riesgo de extinción: i. en peligro crítico; ii. en peligro; iii. vulnerables; iv. casi amenazadas; v. preocupación menor.	NO APLICA (SÓLO PARA EXHAUSTIVA)	

305 EMISIONES			
305-1	<p>Emisiones directas de gases de efecto invernadero (GEI) - Alcance 1</p> <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 60)	Hoteles Certificados
305-2	<p>Emisiones indirectas de gases de efecto invernadero (GEI) - Alcance 2</p> <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 accionaria, 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 60)	Hoteles Certificados
305-3	<p>Otras emisiones indirectas de GEI - Alcance 3</p> <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 60)	Hoteles Certificados
305-4	<p>Intensidad de las emisiones de GEI</p> <p>La organización informante debe presentar la siguiente información:</p> <p>a. El ratio de intensidad de las emisiones de GEI de la organización.</p> <p>b. Los parámetros (denominador) específicos que se hayan seleccionado para calcular el ratio.</p> <p>c. Los tipos de emisiones de GEI incluidos en el ratio de intensidad: directas (alcance 1), indirectas al generar energía (alcance 2) y otras indirectas (alcance 3).</p> <p>d. Los gases incluidos en el cálculo: CO2, CH4, N2O, HFC, PFC, SF6, NF3 o todos.</p>	NO APLICA (SÓLO PARA EXHAUSTIVA)	
305-5	<p>Reducción de las emisiones de GEI</p> <p>La organización informante debe presentar la siguiente información:</p> <p>a. La reducción de las emisiones de GEI como consecuencia directa de las iniciativas de reducción 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. El año base o la línea base, incluida la justificación de la selección.</p> <p>d. Los alcances en los que se produjeron reducciones: directas (alcance 1), indirectas al generar energía (alcance 2) u otras indirectas (alcance 3).</p> <p>e. Los Estándares, las metodologías, las suposiciones o las herramientas de cálculo utilizados.</p>	NO APLICA (SÓLO PARA EXHAUSTIVA)	
305-6	<p>Emisiones de sustancias que agotan la capa de ozono (SAO)</p> <p>La organización informante debe presentar la siguiente información:</p> <p>a. La producción, las importaciones y las exportaciones de SAO en toneladas métricas de CFC-11 (triclorofluorometano) equivalente.</p> <p>b. Las sustancias incluidas en el cálculo.</p> <p>c. La fuente de los factores de emisión utilizados.</p> <p>d. Los Estándares, las metodologías, las suposiciones o las herramientas de cálculo utilizados.</p>	NO APLICA (SÓLO PARA EXHAUSTIVA)	
305-7	<p>Óxidos de nitrógeno (NOx), de azufre (SOx) y otras emisiones atmosféricas significativas.</p> <p>La organización informante debe presentar la siguiente información:</p> <p>a. Las emisiones significativas al aire, en kilogramos o múltiplos, para cada uno de los siguientes:</p> <p>i. NOX</p> <p>ii. SOX</p> <p>iii. Contaminantes orgánicos persistentes (COP)</p> <p>iv. Compuestos orgánicos volátiles (COV)</p> <p>v. Contaminantes del aire peligrosos (HAP)</p> <p>vi. Partículas (PM)</p> <p>vii. Otras categorías de emisiones al aire identificadas en regulaciones relevantes</p> <p>b. La fuente relativa a los factores de emisión utilizados.</p> <p>c. Los Estándares, las metodologías, las suposiciones o las herramientas de cálculo utilizados.</p>	NO APLICA (SÓLO PARA EXHAUSTIVA)	

306 EFLUENTES Y RESIDUOS				
306-1	Vertido de aguas en función de su calidad y destino La organización informante debe presentar la siguiente información: a. El volumen total de vertidos de agua programados y no programados por: i. destino; ii. calidad del agua, incluido el método de tratamiento; iii. si el agua fue reutilizada por otra organización. b. Los Estándares, las metodologías y las suposiciones utilizados.	NO APLICA (SÓLO PARA EXHAUSTIVA)		
306-2	Residuos por tipo y método de eliminación La organización informante debe presentar la siguiente información: a. El peso total de los residuos peligrosos, desglosado de acuerdo con los siguientes métodos de eliminación cuando proceda: i. Reutilización ii. Reciclaje iii. Compostaje iv. Recuperación, incluida la recuperación energética v. Incineración (quema de masa) vi. Inyección en pozos profundos vii. Vertedero viii. Almacenamiento en el sitio ix. Otros (que debe especificar la organización) b. El peso total de los residuos no peligrosos, desglosado de acuerdo con los siguientes métodos de eliminación cuando proceda: i. Reutilización ii. Reciclaje iii. Compostaje iv. Recuperación, incluida la recuperación energética v. Incineración (quema de masa) vi. Inyección en pozos profundos vii. Vertedero viii. Almacenamiento en el sitio ix. Otros (que debe especificar la organización) c. Cómo se ha decidido el método de eliminación de los residuos: i. Eliminación directa por parte de la organización o confirmación directa de cualquier otro modo ii. Información proporcionada por el contratista de eliminación de residuos iii. Valores predeterminados por la organización del contratista de eliminación de residuos	Residuos (pág. 61)	Hoteles Certificados	Interna y Externa
306-3	Derrames significativos La organización informante debe presentar la siguiente información: a. El número y el volumen total de los derrames significativos registrados. b. La siguiente información adicional para cada derrame, de los que informara la organización en sus estados financieros: i. ubicación del derrame; ii. volumen del derrame; iii. material del derrame, clasificado por: derrames de petróleo (superficies de suelo o agua), derrames de combustible (superficies de suelo o agua), derrames de residuos (superficies de suelo o agua), derrames de sustancias químicas (principalmente superficies de suelo o agua) y otros (que debe especificar la organización). c. Impactos de los derrames significativos.	NO APLICA (SÓLO PARA EXHAUSTIVA)		
306-4	Transporte de residuos peligrosos La organización informante debe presentar la siguiente información: a. El peso total de cada uno de los siguientes: i. Residuos peligrosos transportados ii. Residuos peligrosos importados iii. Residuos peligrosos exportados iv. Residuos peligrosos tratados b. El porcentaje de residuos peligrosos transportados a otros países. c. Los Estándares, las metodologías y las suposiciones utilizados.	NO APLICA (SÓLO PARA EXHAUSTIVA)		
306-5	Cuerpos de agua afectados por vertidos de agua y/o escorrentías La organización informante debe presentar la siguiente información: a. Los cuerpos de agua y los hábitats relacionados que se ven significativamente afectados por los vertidos de agua y/o escorrentías, e incluir: i. el tamaño del cuerpo de agua y del hábitat relacionado; ii. si el cuerpo de agua y el hábitat relacionado se consideran áreas protegidas a niveles nacional o internacional; iii. el valor para la biodiversidad, como el número total de especies protegidas.	NO APLICA (SÓLO PARA EXHAUSTIVA)		
307 CUMPLIMIENTO AMBIENTAL				
307-1	Incumplimiento de la legislación y normativa ambiental La organización informante debe presentar la siguiente información: a. Las multas y las sanciones monetarias significativas por el incumplimiento de las leyes o normativas en materia de medio ambiente e indicar: i. el valor monetario total de las multas significativas; ii. el número total de sanciones monetarias; iii. los casos sometidos a mecanismos de resolución de litigios. b. Si la organización no ha identificado incumplimientos de las leyes o normativas en materia de medio ambiente, basta con señalar este hecho en una declaración breve.	b-Cumplimiento legal (pág. 66)	Hoteles Certificados	Interna y Externa
308 EVALUACIÓN AMBIENTAL DE PROVEEDORES				
308-1	Nuevos proveedores que han pasado filtros de evaluación y selección de acuerdo con criterios ambientales La organización informante debe presentar la siguiente información: a. El porcentaje de nuevos proveedores evaluados y seleccionados de acuerdo con los criterios ambientales.	NO APLICA (SÓLO PARA EXHAUSTIVA)		
308-2	Impactos ambientales negativos en la cadena de suministro y medidas tomadas La organización informante debe presentar la siguiente información: a. El número de proveedores evaluados en relación con los impactos ambientales. b. El número de proveedores identificados como proveedores con impactos ambientales negativos significativos potenciales y reales. c. Los impactos ambientales negativos significativos –potenciales y reales– identificados en la cadena de suministro. d. El porcentaje de proveedores identificados como proveedores con impactos ambientales negativos significativos –potenciales y reales– con los que se hayan acordado mejoras como consecuencia de una evaluación. e. El porcentaje de proveedores identificados como proveedores con impactos ambientales negativos significativos –potenciales y reales– con los que se haya puesto fin a la relación como consecuencia de la evaluación; incluir el motivo.	NO APLICA (SÓLO PARA EXHAUSTIVA)		

SERIE 400: ESTÁNDARES TEMÁTICOS SOCIALES

401 EMPLEO		ALCANCE	COBERTURA
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. 39)	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. 36)	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 sigan 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. 34)	Hoteles del Grupo Interna

402 RELACIONES TRABAJADOR - EMPRESA			
402-1 Plazos de aviso mínimos sobre cambios operacionales La organización informante debe presentar la siguiente información: a. El número mínimo de semanas de aviso que se suele dar a los empleados y sus representantes antes de la aplicación de cambios operacionales significativos que podrían afectarles de forma considerable. b. Para las organizaciones con acuerdos de negociación colectiva, si el plazo de aviso y las disposiciones para la consulta y negociación se especifican en los acuerdos colectivos.	NO APLICA (SÓLO PARA EXHAUSTIVA)		
403 SALUD Y SEGURIDAD EN EL TRABAJO			
403-1 Sistema de gestión de la salud y la seguridad en el trabajo La organización informante debe presentar la siguiente información en relación a los empleados y trabajadores que no sean empleados pero cuyo trabajo o lugar de trabajo estén controlados por la organización: a. Una declaración que indique si se ha puesto en marcha un sistema de gestión de la salud y la seguridad en el trabajo, que incluya: i. si el sistema se ha puesto en marcha por requerimientos legales y, en tal caso, una lista de dichos requerimientos; ii. si el sistema se ha puesto en marcha de acuerdo con algún estándar/directriz reconocida de sistema de gestión o gestión de riesgos y, en tal caso, la lista de dichos estándares/directrices. b. Una descripción del alcance de los trabajadores, las actividades y los lugares de trabajo cubiertos por el sistema de gestión de la salud y la seguridad en el trabajo y una explicación de si algún trabajador, actividad o lugar de trabajo no está cubierto por dicho sistema y el motivo para ello.	NO APLICA (SÓLO PARA EXHAUSTIVA)		
403-2 Identificación de peligros, evaluación de riesgos e investigación de incidentes La organización informante debe presentar la siguiente información en relación a los empleados y trabajadores que no sean empleados pero cuyo trabajo o lugar de trabajo estén controlados por la organización: a. Una descripción de los procesos empleados para identificar peligros laborales y evaluar riesgos de forma periódica o esporádica, así como para aplicar la jerarquía de control a fin de eliminar peligros y minimizar riesgos, que indique: i. cómo garantiza la organización la calidad de estos procesos, incluidas las competencias de las personas que los llevan a cabo; ii. cómo se usan los resultados de estos procesos para evaluar y mejorar de forma continua el sistema de gestión de la salud y la seguridad en el trabajo. b. Una descripción de los procesos que siguen los trabajadores que quieren notificar peligros o situaciones de peligro laboral, así como una explicación de cómo se protege a los trabajadores frente a posibles represalias. c. Una descripción de las políticas y procesos que deben seguir los trabajadores que quieren retirarse de situaciones laborales que consideren que pueden provocar lesiones, dolencias o enfermedades, así como una explicación de cómo se protege a dichos trabajadores frente a posibles represalias. d. Una descripción de los procesos empleados para investigar incidentes laborales, incluidos los procesos de identificación de peligros y evaluación de riesgos relacionados con los incidentes para determinar las acciones correctivas mediante la jerarquía de control y para determinar las mejoras necesarias del sistema de gestión de la salud y la seguridad en el trabajo.	Absentismo (pág. 45)	Hoteles del Grupo	Interna
403-3 Servicios de salud en el trabajo La organización informante debe presentar la siguiente información en relación a los empleados y trabajadores que no sean empleados pero cuyo trabajo o lugar de trabajo estén controlados por la organización: a. Una descripción de las funciones de los servicios de salud en el trabajo que contribuyen a la identificación y eliminación de peligros y a la minimización de riesgos, así como una explicación de cómo garantiza la organización la calidad de dichos servicios y facilita el acceso de los trabajadores a los mismos.	NO APLICA (SÓLO PARA EXHAUSTIVA)		
403-4 Participación de los trabajadores, consultas y comunicación sobre salud y seguridad en el trabajo La organización informante debe presentar la siguiente información en relación a los empleados y a los trabajadores que aun no siendo empleados, su trabajo o lugar de trabajo esté controlado por la organización: a. Una descripción de los procesos de participación y consulta de los trabajadores para el desarrollo, la aplicación y la evaluación del sistema de gestión de la salud y la seguridad en el trabajo, así como de los procesos de comunicación de información relevante sobre salud y seguridad en el trabajo. b. Si existe algún comité formal trabajador-empresa de salud y seguridad, una descripción de sus responsabilidades, la frecuencia de las reuniones, la autoridad de toma de decisiones y si los trabajadores están representados en dicho comité y, de no ser así, el motivo por el que esto ocurre.	NO APLICA (SÓLO PARA EXHAUSTIVA)		
403-5 Formación de trabajadores sobre salud y seguridad en el trabajo La organización informante debe presentar la siguiente información en relación a los empleados y a los trabajadores que aun no siendo empleados, su trabajo o lugar de trabajo esté controlado por la organización: a. Una descripción de los cursos de formación para trabajadores sobre salud y seguridad en el trabajo, incluidos los cursos de formación general y los cursos de formación específica sobre riesgos laborales, actividades peligrosas o situaciones de peligro.	NO APLICA (SÓLO PARA EXHAUSTIVA)		
403-6 Fomento de la salud de los trabajadores La organización informante debe presentar la siguiente información en relación a los empleados y trabajadores que no sean empleados pero cuyo trabajo o lugar de trabajo estén controlados por la organización: a. Una explicación de cómo facilita la organización el acceso de los trabajadores a servicios médicos y de cuidado de la salud no relacionados con el trabajo, así como el alcance del acceso que facilita. b. Una descripción de los servicios y programas voluntarios de fomento de la salud que la organización ofrezca a los trabajadores para hacer frente a riesgos importantes para la salud no relacionados con el trabajo, que incluya los riesgos concretos para la salud contemplados y cómo facilita la organización el acceso de los trabajadores a estos servicios y programas.	NO APLICA (SÓLO PARA EXHAUSTIVA)		
403-7 Prevención y mitigación de los impactos en la salud y la seguridad de los trabajadores directamente vinculados con las relaciones comerciales La organización informante debe presentar la siguiente información: a. Una descripción del enfoque de la organización en lo que respecta a la prevención o mitigación de los impactos negativos significativos para la salud y la seguridad en el trabajo directamente relacionados con sus operaciones, productos o servicios mediante sus relaciones comerciales, y los peligros y riesgos relacionados.	NO APLICA (SÓLO PARA EXHAUSTIVA)		
403-8 Cobertura del sistema de gestión de la salud y la seguridad en el trabajo La organización informante debe presentar la siguiente información: a. Si la organización ha puesto en marcha un sistema de gestión de la salud y la seguridad en el trabajo de acuerdo con requerimientos legales y estándares/directrices reconocidos: i. El número y el porcentaje de todos los empleados y trabajadores que no sean empleados y cuyo trabajo o lugar de trabajo estén controlados por la organización y que estén cubiertos por dicho sistema. ii. El número y el porcentaje de todos los empleados y trabajadores que no sean empleados y cuyo trabajo o lugar de trabajo estén controlados por la organización y que estén cubiertos por dicho sistema, sujeto a auditoría interna. iii. El número y el porcentaje de todos los empleados y trabajadores que no sean empleados y cuyo trabajo o lugar de trabajo estén controlados por la organización y que estén cubiertos por dicho sistema, sujeto a auditoría o certificación por parte de un tercero. b. Si se ha excluido a algún trabajador de este Contenido, incluido el tipo de trabajador y el motivo para la exclusión. c. Cualquier tipo de información contextual necesaria para comprender cómo se han recopilado los datos, así como cualquier estándar, metodología o supuesto usado.	NO APLICA (SÓLO PARA EXHAUSTIVA)		
403-9 Lesiones por accidente laboral La organización informante debe presentar la siguiente información: a. Para todos los empleados: i. El número y la tasa de fallecimientos resultantes de una lesión por accidente laboral. ii. El número y la tasa de lesiones por accidente laboral con grandes consecuencias (sin incluir fallecimientos). iii. El número y la tasa de lesiones por accidente laboral registrables. iv. Los principales tipos de lesiones por accidente laboral. v. El número de horas trabajadas. b. Para todos los trabajadores que no sean empleados, pero cuyos trabajos o lugares de trabajo estén controlados por la organización: i. El número y la tasa de fallecimientos resultantes de una lesión por accidente laboral. ii. El número y la tasa de lesiones por accidente laboral con grandes consecuencias (sin incluir fallecimientos). iii. El número y la tasa de lesiones por accidente laboral registrables. iv. Los tipos más frecuentes de lesiones por accidente laboral. v. El número de horas trabajadas. c. Los peligros laborales que presentan un riesgo de lesión por accidente laboral con grandes consecuencias, indicando: i. Cómo se determinan dichos peligros. ii. Cuáles de dichos peligros han provocado o contribuido a provocar lesiones por accidente laboral con grandes consecuencias durante el periodo objeto del informe. iii. Las medidas tomadas o proyectadas para eliminar dichos peligros y minimizar riesgos mediante la jerarquía de control. d. Las medidas tomadas o proyectadas para eliminar otros peligros laborales y minimizar riesgos mediante la jerarquía de control. e. Si las tasas se han calculado por cada 200 000 o por cada 1 000 000 horas trabajadas. f. Si se ha excluido a algún trabajador de este Contenido, incluido el tipo de trabajador y el motivo para la exclusión.	NO APLICA (SÓLO PARA EXHAUSTIVA)		
403-10 Dolencias y enfermedades laborales La organización informante debe presentar la siguiente información: a. Para todos los empleados: i. El número de fallecimientos resultantes de una dolencia o enfermedad laboral. ii. El número de casos de dolencias y enfermedades laborales registrables. iii. Los principales tipos de dolencias y enfermedades laborales. b. Para todos los trabajadores que no sean empleados, pero cuyos trabajos o lugares de trabajo estén controlados por la organización: i. El número de fallecimientos resultantes de una dolencia o enfermedad laboral. ii. El número de casos de dolencias y enfermedades laborales registrables. iii. Los principales tipos de dolencias y enfermedades laborales. c. Los peligros laborales que presentan un riesgo de dolencia o enfermedad, indicando: i. Cómo se determinan dichos peligros. ii. Cuáles de dichos peligros han provocado o contribuido a provocar dolencias y enfermedades laborales durante el periodo objeto del informe. iii. Las medidas tomadas o proyectadas para eliminar dichos peligros y minimizar los riesgos mediante la jerarquía de control. d. Si se ha excluido a algún trabajador de este Contenido, incluido el tipo de trabajador y el motivo para la exclusión. e. Cualquier tipo de información contextual necesaria para comprender cómo se han recopilado los datos, así como cualquier estándar, metodología o supuesto usado.	NO APLICA (SÓLO PARA EXHAUSTIVA)		

404 FORMACIÓN Y ENSEÑANZA				
404-1	<p>Media de horas de formación al año por empleado</p> <p>La organización informante debe presentar la siguiente información:</p> <p>a. La media de horas de formación que los empleados de la organización hayan tenido durante el periodo objeto del informe, por:</p> <p>i. sexo;</p> <p>ii. categoría laboral.</p>	Formación (pág. 40)	Hoteles del Grupo	Interna
404-2	<p>Programas para mejorar las aptitudes de los empleados y programas de ayuda a la transición</p> <p>La organización informante debe presentar la siguiente información:</p> <p>a. El tipo y el alcance de los programas implementados y la asistencia proporcionada para mejorar las aptitudes de los empleados.</p> <p>b. Los programas de ayuda a la transición proporcionados para facilitar la empleabilidad continuada y la gestión del final de las carreras profesionales por jubilación o despido.</p>	NO APLICA (SÓLO PARA EXHAUSTIVA)		
404-3	<p>Porcentaje de empleados que reciben evaluaciones periódicas del desempeño y desarrollo profesional</p> <p>La organización informante debe presentar la siguiente información:</p> <p>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.</p>	Evaluación del desempeño (pág. 38)	Hoteles del Grupo	Interna
405 DIVERSIDAD E IGUALDAD DE OPORTUNIDADES				
405-1	<p>Diversidad en órganos de gobierno y empleados</p> <p>La organización informante debe presentar la siguiente información:</p> <p>a. El porcentaje de personas en los órganos de gobierno de la organización para cada una de las siguientes categorías de diversidad:</p> <p>i. sexo;</p> <p>ii. grupo de edad: menores de 30 años, entre 30 y 50 años, mayores de 50 años;</p> <p>iii. otros indicadores de diversidad, cuando proceda (como grupos minoritarios o grupos vulnerables).</p> <p>b. El porcentaje de empleados por categoría laboral para cada una de las siguientes categorías de diversidad:</p> <p>i. sexo;</p> <p>ii. grupo de edad: menores de 30 años, entre 30 y 50 años, mayores de 50 años;</p> <p>iii. otros indicadores de diversidad, cuando proceda (como grupos minoritarios o grupos vulnerables).</p>	a. i. Organigrama Corporativo (pág. 19) iii. Empleados discapacidad (pág. 30)	Hoteles del Grupo	Interna
405-2	<p>Ratio del salario base y de la remuneración de mujeres frente a hombres</p> <p>La organización informante debe presentar la siguiente información:</p> <p>a. El ratio del salario base y de la remuneración de mujeres frente a hombres para cada categoría laboral, por ubicación con operaciones significativas.</p> <p>b. La definición utilizada para "ubicación con operaciones significativas".</p>	NO APLICA (SÓLO PARA EXHAUSTIVA)		
406 NO DISCRIMINACIÓN				
406-1	<p>Casos de discriminación y acciones correctivas emprendidas</p> <p>La organización informante debe presentar la siguiente información:</p> <p>a. El número total de casos de discriminación durante el periodo objeto del informe.</p> <p>b. El estatus de los casos y las acciones emprendidas en lo que atañe a lo siguiente:</p> <p>i. caso evaluado por la organización;</p> <p>ii. aplicación de planes de reparación en curso;</p> <p>iii. planes de reparación cuyos resultados hayan sido implementados a través de procesos de revisión y gestión internos rutinarios;</p> <p>iv. caso que ya no está sujeto a acciones.</p>	Plan de igualdad (pág. 34)	Hoteles del Grupo	Interna
407 LIBERTAD DE ASOCIACIÓN Y NEGOCIACIÓN COLECTIVA				
407-1	<p>Operaciones y proveedores cuyo derecho a la libertad de asociación y negociación colectiva podría estar en riesgo</p> <p>La organización informante debe presentar la siguiente información:</p> <p>a. Las operaciones y los proveedores en los que los derechos de los trabajadores a ejercer la libertad de asociación y la negociación colectiva puedan infringirse o corran riesgo significativo en cuanto a alguno de los siguientes puntos:</p> <p>i. el tipo de operación (como una planta de fabricación) y el proveedor;</p> <p>ii. los países o las áreas geográficas con operaciones y proveedores que se considere que están en riesgo.</p> <p>b. Las medidas adoptadas por la organización en el periodo objeto del informe y dirigidas a apoyar el derecho a ejercer la libertad de asociación y negociación colectiva.</p>	NO APLICA (SÓLO PARA EXHAUSTIVA)		
408 TRABAJO INFANTIL				
408-1	<p>Operaciones y proveedores con riesgo significativo de casos de trabajo infantil</p> <p>La organización informante debe presentar la siguiente información:</p> <p>a. Operaciones y proveedores que se ha considerado que corren un riesgo significativo de presentar casos de:</p> <p>i. trabajo infantil;</p> <p>ii. trabajadores jóvenes expuestos a trabajo peligroso.</p> <p>b. Operaciones y proveedores que corran un riesgo significativo de presentar casos de trabajo infantil en cuanto a:</p> <p>i. tipo de operación (como una planta de fabricación) y proveedor;</p> <p>ii. países o áreas geográficas con operaciones y proveedores que se considere que están en riesgo.</p> <p>c. Las medidas adoptadas por la organización en el periodo objeto del informe y que tengan por objeto contribuir con la abolición del trabajo infantil.</p>	NO APLICA (SÓLO PARA EXHAUSTIVA)		
409 TRABAJO FORZOSO U OBLIGATORIO				
409-1	<p>Operaciones y proveedores con riesgo significativo de casos de trabajo forzoso u obligatorio</p> <p>La organización informante debe presentar la siguiente información:</p> <p>a. Operaciones y proveedores que corran un riesgo significativo de presentar casos de trabajo forzoso u obligatorio en cuanto a:</p> <p>i. tipo de operación (como una planta de fabricación) y proveedor;</p> <p>ii. países o áreas geográficas con operaciones y proveedores que se considere que están en riesgo.</p> <p>b. Las medidas adoptadas por la organización en el periodo objeto del informe y que tengan por objeto contribuir a la abolición de todas las formas de trabajo forzoso u obligatorio.</p>	NO APLICA (SÓLO PARA EXHAUSTIVA)		
410 PRÁCTICAS EN MATERIA DE SEGURIDAD				
410-1	<p>Personal de seguridad capacitado en políticas o procedimientos de derechos humanos</p> <p>La organización informante debe presentar la siguiente información:</p> <p>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.</p> <p>b. Si los requerimientos de formación también son aplicables a terceras organizaciones que proporcionen personal de seguridad.</p>	Declaración de DDHH en su idioma (pág. 73)	Hoteles del Grupo	Interna
411 DERECHOS DE LOS PUEBLOS INDÍGENAS				
411-1	<p>Casos de violaciones de los derechos de los pueblos indígenas</p> <p>La organización informante debe presentar la siguiente información:</p> <p>a. El número total de casos identificados de violaciones de los derechos de los pueblos indígenas durante el periodo objeto del informe.</p> <p>b. El estado de los casos y las acciones emprendidas en lo que atañe a lo siguiente:</p> <p>i. caso revisado por la organización;</p> <p>ii. aplicación de planes de reparación en curso;</p> <p>iii. planes de reparación implementados cuyos resultados hayan sido evaluados a través de procesos de revisión y gestión internos rutinarios;</p> <p>iv. caso no sujeto a acciones</p>	NO APLICA (SÓLO PARA EXHAUSTIVA)		
412 EVALUACIÓN DE LOS DERECHOS HUMANOS				
412-1	<p>Operaciones sometidas a revisiones o evaluaciones de impacto sobre los derechos humanos</p> <p>La organización informante debe presentar la siguiente información:</p> <p>a. El número total y el porcentaje de las operaciones sometidas a evaluaciones de derechos humanos o evaluaciones del impacto en los derechos humanos por país.</p>	NO APLICA (SÓLO PARA EXHAUSTIVA)		
412-2	<p>Formación de empleados en políticas o procedimientos sobre los derechos humanos</p> <p>La organización informante debe presentar la siguiente información:</p> <p>a. El número total de horas –durante el periodo objeto del informe– dedicadas a la formación en políticas o procedimientos sobre derechos humanos y aspectos de los derechos humanos relevantes para las operaciones.</p> <p>b. El porcentaje de empleados que –durante el periodo objeto del informe– reciben formación en políticas o procedimientos sobre derechos humanos y aspectos de los derechos humanos relevantes para las operaciones.</p>	NO APLICA (SÓLO PARA EXHAUSTIVA)		
412-3	<p>Acuerdos y contratos de inversión significativos con cláusulas sobre derechos humanos o sometidos a evaluación de derechos humanos</p> <p>La organización informante debe presentar la siguiente información:</p> <p>a. El número total y el porcentaje de acuerdos y contratos de inversión significativos con cláusulas sobre derechos humanos o sometidos a evaluación de derechos humanos.</p> <p>b. La definición de "acuerdos de inversión significativos".</p>	NO APLICA (SÓLO PARA EXHAUSTIVA)		
413 COMUNIDADES LOCALES				
413-1	<p>Operaciones con participación de la comunidad local, evaluaciones del impacto y programas de desarrollo</p> <p>La organización informante debe presentar la siguiente información:</p> <p>a. El porcentaje de operaciones con programas de participación de las comunidades locales, evaluación de impactos y/o programas de desarrollo, incluidos:</p> <p>i. evaluaciones del impacto social, incluidas las evaluaciones de impacto del género en función de los procesos participativos;</p> <p>ii. evaluaciones del impacto ambiental y vigilancia en curso;</p> <p>iii. contenido público sobre los resultados de las evaluaciones del impacto ambiental y social;</p> <p>iv. programas de desarrollo comunitario locales basados en las necesidades de las comunidades locales;</p> <p>v. planes de participación de los grupos de interés en función del mapeo de los grupos de interés;</p> <p>vi. comités y procesos de consulta con las comunidades locales, que incluyan a grupos vulnerables;</p> <p>vii. consejos de trabajo, comités de salud y seguridad en el trabajo y otros organismos de representación de los trabajadores para tratar los impactos;</p> <p>viii. procesos formales de queja y/o reclamación en las comunidades locales.</p>	NO APLICA (SÓLO PARA EXHAUSTIVA)		
413-2	<p>Operaciones significativas con impactos negativos significativos –reales y potenciales– en las comunidades locales</p> <p>La organización informante debe presentar la siguiente información:</p> <p>a. Las operaciones con impactos negativos significativos –reales o potenciales– en las comunidades locales, e incluir:</p> <p>i. la ubicación de las operaciones;</p> <p>ii. las operaciones con impactos negativos significativos reales o potenciales.</p>	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 La organización informante debe presentar la siguiente información: a. El porcentaje de nuevos proveedores evaluados y seleccionados de acuerdo con los criterios sociales.	NO APLICA (SÓLO PARA EXHAUSTIVA)	
414-2	Impactos sociales negativos en la cadena de suministro y medidas tomadas La organización informante debe presentar la siguiente información: a. El número de proveedores evaluados en relación con los impactos sociales. b. El número de proveedores identificados como proveedores con impactos sociales negativos significativos potenciales y reales. c. Los impactos sociales negativos significativos –potenciales y reales– identificados en la cadena de suministro. d. El porcentaje de proveedores identificados como proveedores con impactos sociales negativos significativos –potenciales y reales– con los que se hayan acordado mejoras como consecuencia de una evaluación. e. El porcentaje de proveedores identificados como proveedores con impactos sociales negativos significativos –potenciales y reales– con los que se haya puesto fin a la relación como consecuencia de la evaluación; incluir el motivo.	NO APLICA (SÓLO PARA EXHAUSTIVA)	
415 POLÍTICA PÚBLICA			
415-1	Contribuciones a partidos y/o representantes políticos La organización informante debe presentar la siguiente información: a. El valor monetario total de las contribuciones a partidos y/o representantes políticos –financieras o en especie– que la organización haya realizado directa o indirectamente por país y destinatario/ beneficiario. b. Si procede, cómo se estimó el valor monetario de las contribuciones en especie.	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.	APCC (pág. 80)	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 La organización informante debe presentar la siguiente información: a. El número total de casos de incumplimiento de las normativas o códigos voluntarios relativos a los impactos en la salud y seguridad de los productos y servicios en el periodo objeto del informe, por: i. casos de incumplimiento de las normativas que den lugar a multas o sanciones; ii. casos de incumplimiento de las normativas que den lugar a advertencias; iii. casos de incumplimiento de códigos voluntarios. b. Si la organización no ha identificado incumplimientos de las normativas o códigos voluntarios, basta con señalar este hecho en una declaración breve.	NO APLICA (SÓLO PARA EXHAUSTIVA)	
417 MARKETING Y ETIQUETADO			
417-1	Requerimientos para la información y el etiquetado de productos y servicios La organización informante debe presentar la siguiente información: a. Si los procedimientos de la organización obligan a aportar los siguientes tipos de datos sobre la información y el etiquetado de productos y servicios: i. el origen de los componentes del producto o servicio; ii. el contenido, especialmente en relación con las sustancias que podrían generar un impacto ambiental o social; iii. el uso seguro del producto o servicio; iv. la eliminación del producto y los impactos ambientales y sociales; v. otros (explicar). b. El porcentaje de categorías significativas de productos o servicios cubiertas y evaluadas en relación con el cumplimiento de dichos procedimientos.	NO APLICA (SÓLO PARA EXHAUSTIVA)	
417-2	Casos de incumplimiento relacionados con la información y el etiquetado de productos y servicios La organización informante debe presentar la siguiente información: a. El número total de casos de incumplimiento de las normativas o códigos voluntarios relativos a la información y el etiquetado de productos y servicios, por: i. casos de incumplimiento de las normativas que den lugar a multas o sanciones; ii. casos de incumplimiento de las normativas que den lugar a advertencias; iii. casos de incumplimiento de códigos voluntarios. b. Si la organización no ha identificado incumplimientos de las normativas o códigos voluntarios, basta con señalar este hecho en una declaración breve.	NO APLICA (SÓLO PARA EXHAUSTIVA)	
417-3	Casos de incumplimiento relacionados con comunicaciones de marketing La organización informante debe presentar la siguiente información: a. El número total de casos de incumplimiento de las normativas o códigos voluntarios relacionados con las comunicaciones de marketing, como publicidad, promoción y patrocinio, por: i. casos de incumplimiento de las normativas que den lugar a multas o sanciones; ii. casos de incumplimiento de las normativas que den lugar a advertencias; iii. casos de incumplimiento de códigos voluntarios. b. Si la organización no ha identificado incumplimientos de las normativas o códigos voluntarios, basta con señalar este hecho en una declaración breve.	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 La organización informante debe presentar la siguiente información: a. El número total de reclamaciones fundamentadas relativas a violaciones de la privacidad del cliente, clasificadas por: i. reclamaciones recibidas por terceras partes y corroboradas por la organización; ii. reclamaciones de autoridades regulatorias. b. El número total de casos identificados de filtraciones, robos o pérdidas de datos de clientes. c. Si la organización no ha identificado ninguna reclamación fundamentada, basta con señalar este hecho en una declaración breve.	NO APLICA (SÓLO PARA EXHAUSTIVA)	
419 CUMPLIMIENTO SOCIOECONÓMICO			
419-1	Incumplimiento de las leyes y normativas en los ámbitos social y económico La organización informante debe presentar la siguiente información: a. Las multas y las sanciones no monetarias significativas por el incumplimiento de leyes o normativas en materia social o económica en cuanto a lo siguiente: i. el valor monetario total de las multas significativas; ii. el número total de sanciones no monetarias; iii. los casos sometidos a mecanismos de resolución de litigios. b. Si la organización no ha identificado incumplimientos de leyes o normativas, basta con señalar este hecho en una declaración breve. c. El contexto en el que se incurrió en multas y sanciones no monetarias significativas.	NO APLICA (SÓLO PARA EXHAUSTIVA)	

VINCCI MARÍTIMO	Gremi d'Hotels de Barcelona
VINCCI BIT	Ninguna
VINCCI BAIXA	Hotelaria de Portugal
VINCCI SELECCIÓN ESTRELLA DEL MAR	Asociación de Empresarios Hoteleros de la Costa del Sol (Aehcos)
VINCCI PALACE	Turismo Valencia
VINCCI LYS	Ninguna
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 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 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 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 SELECCIÓN RUMAYKIYYA	
VINCCI PUERTOCHICO	Asociación Empresarial de Hostelería de Cantabria
VINCCI SALAMANCA	Asociación de Hostelería de Salamanca
VINCCI ALBAYZÍN	Federación de Empresas de Hostelería y Turismo de Granada
VINCCI GALA	Gremi d'Hotels de Barcelona
VINCCI PORTO	Associação Portuguesa de Hotelaria Restauração e Turismo (APHORT)
VINCCI MERCAT	Ninguna
VINCCI VALDECAÑAS GOLF	
VINCCI LIBERDADE	Hotelaria de Portugal
VINCCI ZENTRO ZARAGOZA	Federación de Empresarios de Hostelería de Zaragoza (Horeca)
VINCCI THE MINT	Asociación Empresarial Hotelera de Madrid (Aehm)
VINCCI MAE	Gremi d'Hotels de Barcelona
VINCCI ALEYSA	Asociación de Empresarios Hoteleros de la Costa del Sol (Aehcos)
VINCCI CONSULADO DE BILBAO	Asociación Hotelera Destino Bilbao