



Memoria de
sostenibilidad | 2020



01.

Nuestro enfoque

p. 3



02.

Dimensión económica y buen gobierno

p. 21



03.

Compromiso con nuestros empleados

p. 37



04.

Certificaciones de nuestros hoteles

p. 70



05.

Desempeño ambiental

p. 81



06.

Compromiso social

p. 102



07.

Compromiso con nuestros clientes

p. 116



Anexo

p. 129



01.

Nuestro enfoque

4

Por qué es importante nuestra Memoria

5

Acerca de nuestra Memoria

7

Principios GRI

8

Vinculación con los ODS

10

Mensaje del Consejero Delegado

12

Grupos de interés

15

Análisis de materialidad



Por qué es importante nuestra memoria

Un año más, Vincci Hoteles hace pública su Memoria de Sostenibilidad, que con este informe de 2020 llega a su décima 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.

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 través de la lectura de esta Memoria de Sostenibilidad las partes interesadas pueden conocer mejor quiénes somos, nuestro presente y nuestro futuro.

Acercas de nuestra memoria

La Memoria de Sostenibilidad 2020 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.



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 medidas de control para intentar detectar y subsanar errores incluso antes de que aparezcan.

Este año ha venido marcado por la pandemia del Covid19 que nos ha obligado a cerrar hoteles y emprender poco a poco la reapertura de los mismos.

Esta 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 ella.

La Memoria de Sostenibilidad 2020 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



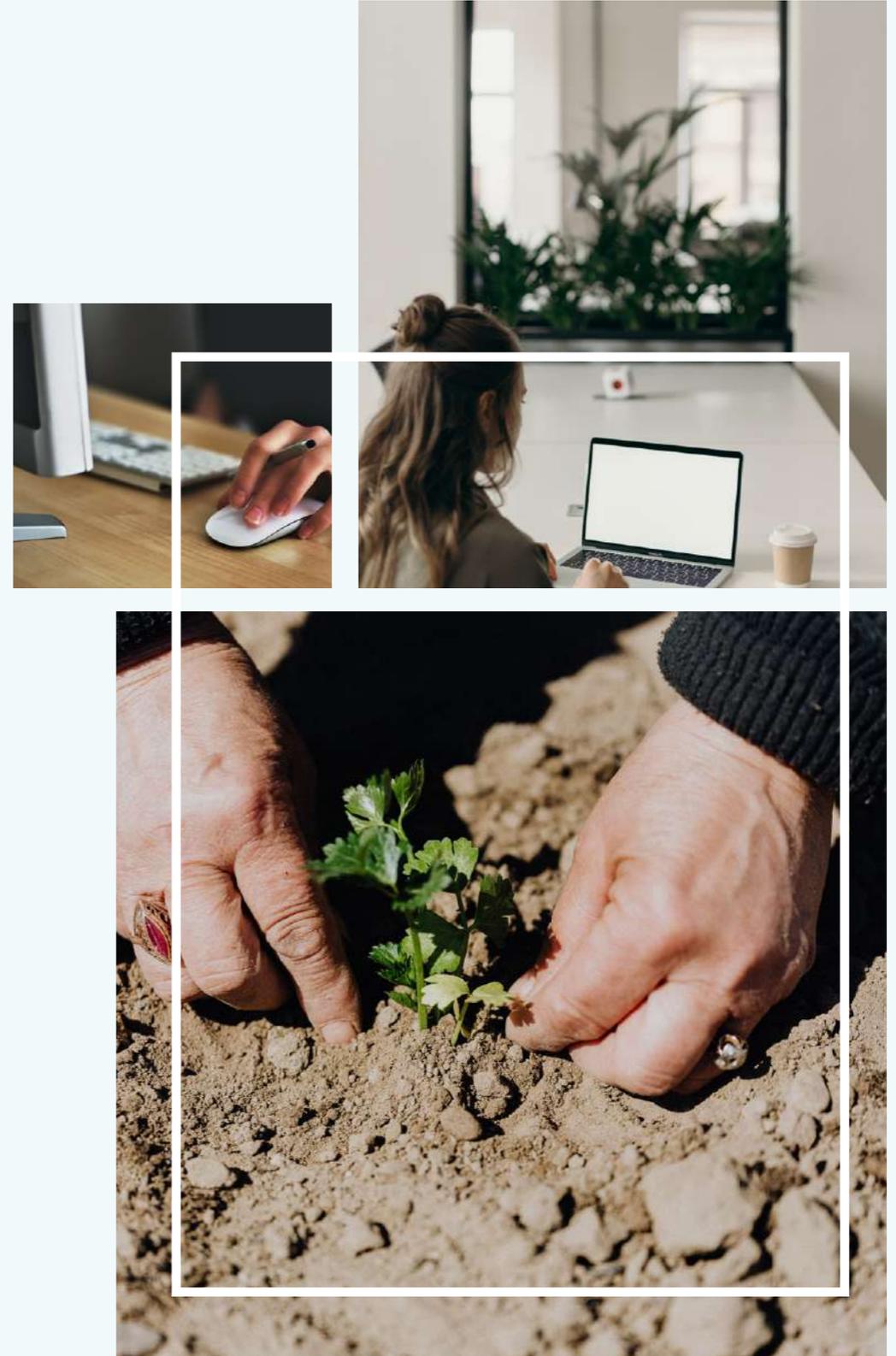
Vincci Hoteles, S.A.
Anabel Segura, 11. Edif. A Bajo.
Centro de Negocios Albatros
28108 Arroyo de la Vega - Alcobendas (Madrid)



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 2020 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 décimo año consecutivo nuestra memoria de sostenibilidad anual, este año coincidiendo con una situación extraordinaria provocada por la irrupción de la COVID-19, que ha golpeado con fuerza nuestro sector. En estos momentos difíciles para la hostelería, en Vincci Hoteles, fieles a nuestro firme compromiso con el cuidado de nuestro entorno, no sólo no hemos paralizado nuestras acciones en este sentido, sino que las hemos reforzado, aprovechando el momento para seguir adecuando nuestras instalaciones acorde a los estándares que nos proponemos cada año dirigidos a un modelo de turismo sostenible.

Por ello, hemos continuado con la instalación de todo lo necesario para concluir nuestro proyecto de eliminación de productos químicos tanto en hoteles como en oficinas centrales, un sistema de limpieza cuyos beneficios son numerosos. Por ejemplo, evita que cualquier cliente o trabajador con alergia a productos químicos pueda sufrir una reacción adversa, o que los propios trabajadores, tengan heridas o lesiones producidas por un producto químico, así como también mareos por la inhalación. A nivel medioambiental, se reduce la generación de envases y, por tanto, de residuos, y a su vez, contribuye a la reducción de emisiones de CO² al disminuir el transporte del proveedor por la menor frecuencia de pedidos. Además, hemos instalado en la mayoría de hoteles un sistema de ozono para las lavadoras que permite sustituir el uso del detergente y suavizante.



Como parte de nuestra apuesta por el bienestar tanto de huéspedes como empleados, hemos desarrollado VINCCI CARE, un sello diferencial que actúa bajo un único mensaje: "Vincci Hoteles cuida de ti". VINCCI CARE engloba todas aquellas medidas que ya habíamos desarrollado e implementado durante nuestros veinte años de trayectoria relativas a la higiene, sostenibilidad, compromiso social, tecnología y bienestar del huésped; y todas aquellas otras que ahora se han implantado para dar respuesta a la situación actual con el objetivo de proporcionar la máxima confianza. Nuestro protocolo de experiencia de cliente COVID-19, refuerza los altos estándares de higiene y bienestar con los que ya contábamos para adaptarse a las necesidades de nuestros huéspedes, consiguiendo de este modo mejorar su experiencia de viaje y ofrecer el cuidado necesario durante su estancia. El protocolo tiene como principales objetivos cuidar de la estancia del huésped sin sacrificar nuestros estándares de calidad, la agilización de procesos reduciendo contacto físico y simplificando servicios, generar el marco de confianza y las garantías de disfrutar del viaje deseado, y cuidar de nuestro equipo humano para que realicen su trabajo con las máximas garantías, y así ofrecer la máxima calidad en el servicio.

En este momento más que nunca, la digitalización ha sido clave a la hora de ofrecer el mejor servicio a nuestros huéspedes. La innovación, que forma parte de nuestro ADN, siempre ha sido uno de nuestros pilares, con avances que han permitido mejorar la interacción y comunicación con los clientes, automatizando procesos, minimizando costes y maximizan-



do la eficiencia, permitiendo ofrecer una mejor experiencia en cada estancia. Los nuevos proyectos en proceso se plantean desde esta base digital, trabajando para implementar en los hoteles servicios basados en habitaciones inteligentes totalmente conectadas con los dispositivos de cada huésped y comunicadas, a su vez, con los controles de todos los comandos desde la propia app corporativa (domótica), ofreciendo habitaciones completamente personalizables a los gustos del huésped. En este sentido, el grupo ha ido incorporando progresivamente toda una serie de soluciones tecnológicas para el descanso inteligente agrupadas en su concepto "Vincci iRest" que, sin duda, ofrecen más comodidad y mayor inmediatez en todos los procesos. En cuanto al sector MICE, también nos hemos adaptado a la situación actual poniendo a disposición de nuestros clientes el servicio Vincci Smart Virtual Meetings, que permite conectar con cualquier persona independientemente de su ubicación mediante la tecnología más avanzada.

Durante este año y como parte de nuestra apuesta por la sostenibilidad, Vincci Hoteles ha reunido todas sus iniciativas medioambientales y sociales en una única política cuyo objetivo principal es extender la responsabilidad de la compañía a todos los ámbitos en que desarrollamos nuestra actividad. Nuestra Política de Turismo Sostenible recoge la preocupación y

también apuesta de la cadena por el cuidado del entorno y por fomentar un turismo responsable. 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.

Somos una cadena implicada con el desarrollo sostenible de nuestra empresa, al igual que con el desarrollo sostenible de los destinos y entornos donde nos ubicamos. Es por ello que somos transparentes en nuestro desempeño y comprometidos a todos los niveles con un turismo más sostenible. 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"



Carlos Calero

Director General y Consejero Delegado de la compañía



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

Empleados

Administración
pública

Proveedores y
subcontratas

Accionistas

Sociedad

Sindicatos

Propiedad de hoteles

Entidades sin ánimo
de lucro



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.

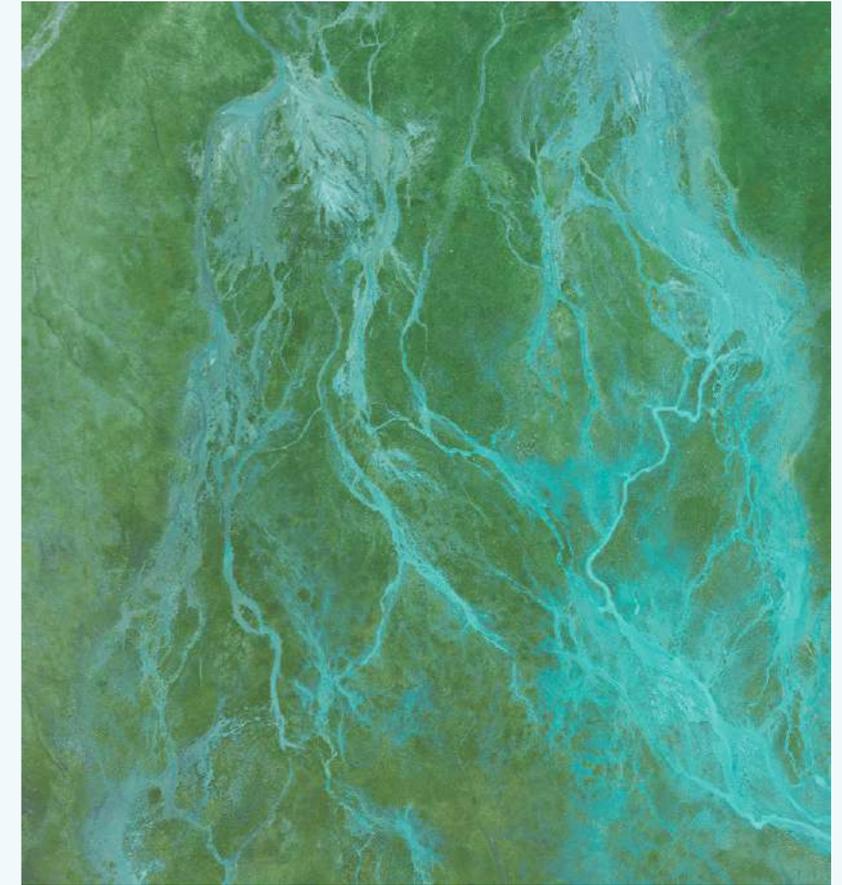




Análisis de materialidad

Para ofrecer soluciones concretas debemos identificar las necesidades de nuestros grupos de interés. En este sentido, la Memoria de Sostenibilidad 2020 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.



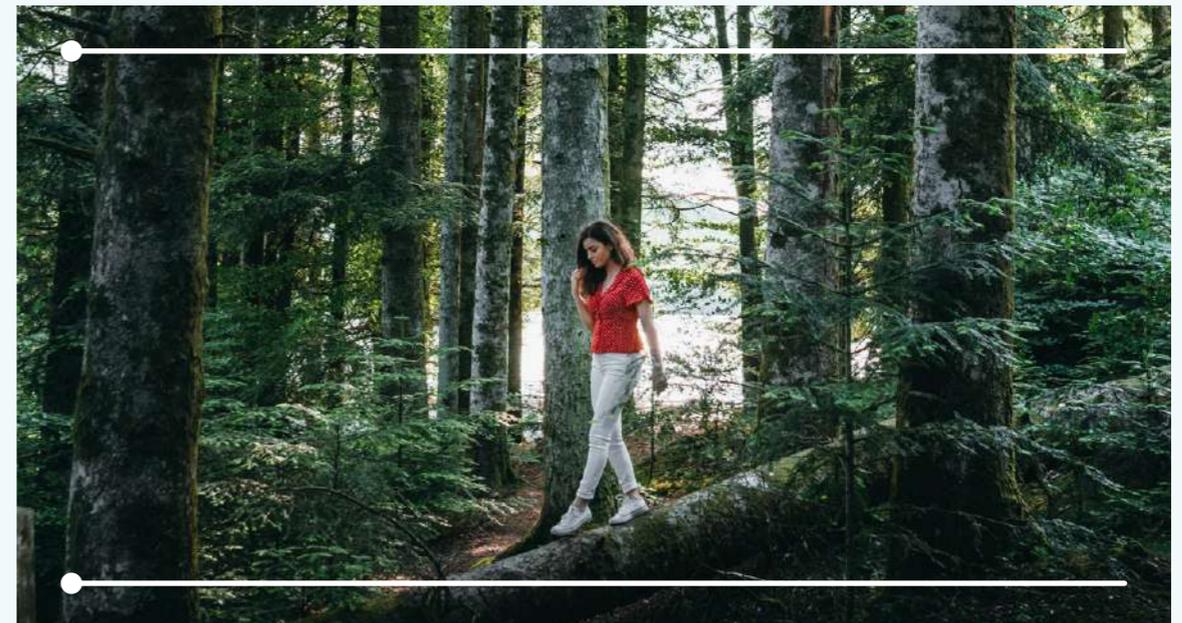
A continuación, y tras la observación de la opinión y las recomendaciones efectuadas por los grupos de interés clave para Vincci Hoteles, se seleccionan los asuntos más destacados, priorizando los más relevantes. Para aplicar el principio de materialidad resulta imprescindible evaluar la influencia de 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



Los temas relevantes de esta Memoria son:

Económicos

- 201 Desempeño económico
- 202 Presencia en el mercado

Ambientales

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

Social

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

Propios

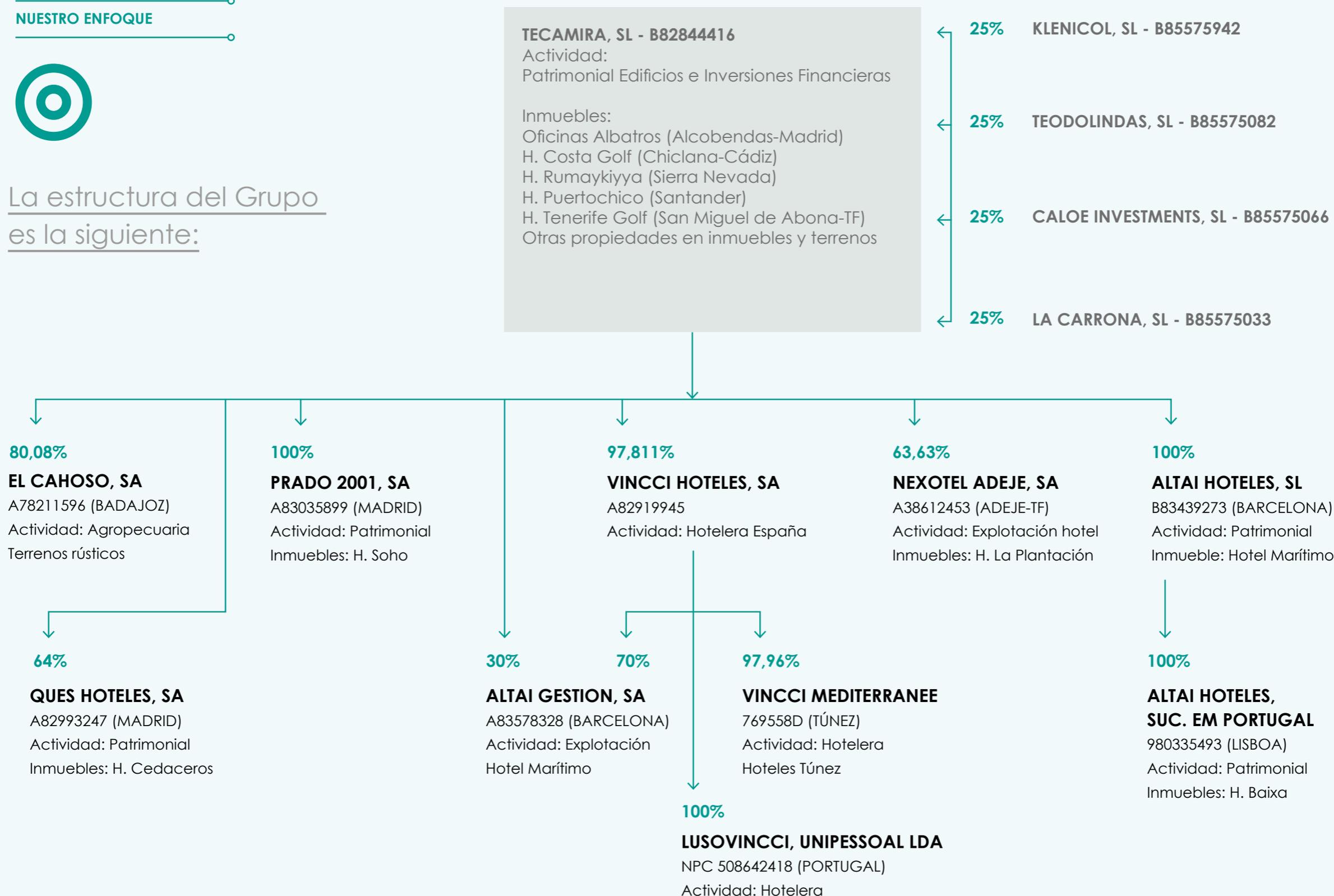
- 501 Satisfacción de clientes
- 502 Cumplimiento legal

Grupos de interés	Comunicación impacto	Información relevante
Accionistas	Comunicación continua en la empresa	<u>201, 202, 301, 302, 303, 305, 306, 307, 308, 401, 402, 403, 404, 405, 406, 407, 410, 416, 418, 419, 501, 502, 205</u>
Empleados	Comunicación continua (comités de empresa)	<u>201, 202, 301, 302, 303, 306, 307, 401, 402, 403, 404, 405, 406, 407, 410, 411, 413, 416, 418, 419, 501, 502</u>
Clientes directos	Cuestionarios y Opiniones online	<u>202, 301, 302, 303, 305, 306, 307, 405, 406, 410, 416, 418, 419, 501, 502</u>
Administración pública	Asociaciones Hoteleras y Empresariales	<u>201, 202, 205, 301, 302, 303, 305, 306, 307, 401, 402, 403, 404, 405, 406, 407, 408, 409, 410, 416, 418, 419, 502, 503</u>
Sindicatos	Comunicación continua (comités de empresa)	<u>201, 202, 205, 401, 402, 403, 404, 405, 406, 407, 408, 409, 410, 419, 502</u>
Proveedores y Subcontratas	Comunicación continua en la empresa	<u>201, 202, 301, 307, 308, 414, 419, 502</u>
Sociedad	Comunicación continua en la empresa	<u>205, 302, 303, 304, 305, 306, 307, 401, 405, 406, 412, 416, 419, 501</u>
Propiedad hoteles	Comunicación continua en la empresa	<u>201, 307, 501, 502</u>
ONGs, entidades sin ánimo de lucro y fundaciones	Comunicación continua en la empresa	<u>305, 306, 307, 408, 409, 502</u>

Relevante
No relevante



La estructura del Grupo es la siguiente:



OBSERVACIONES

Con efectos diciembre 2019 Tercamira SA y Tercamira de Inversores SL se fusionan mediante absorción de la segunda por la primera igualmente con efectos diciembre 2019 se fusiona Nexotel Adeja 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 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.

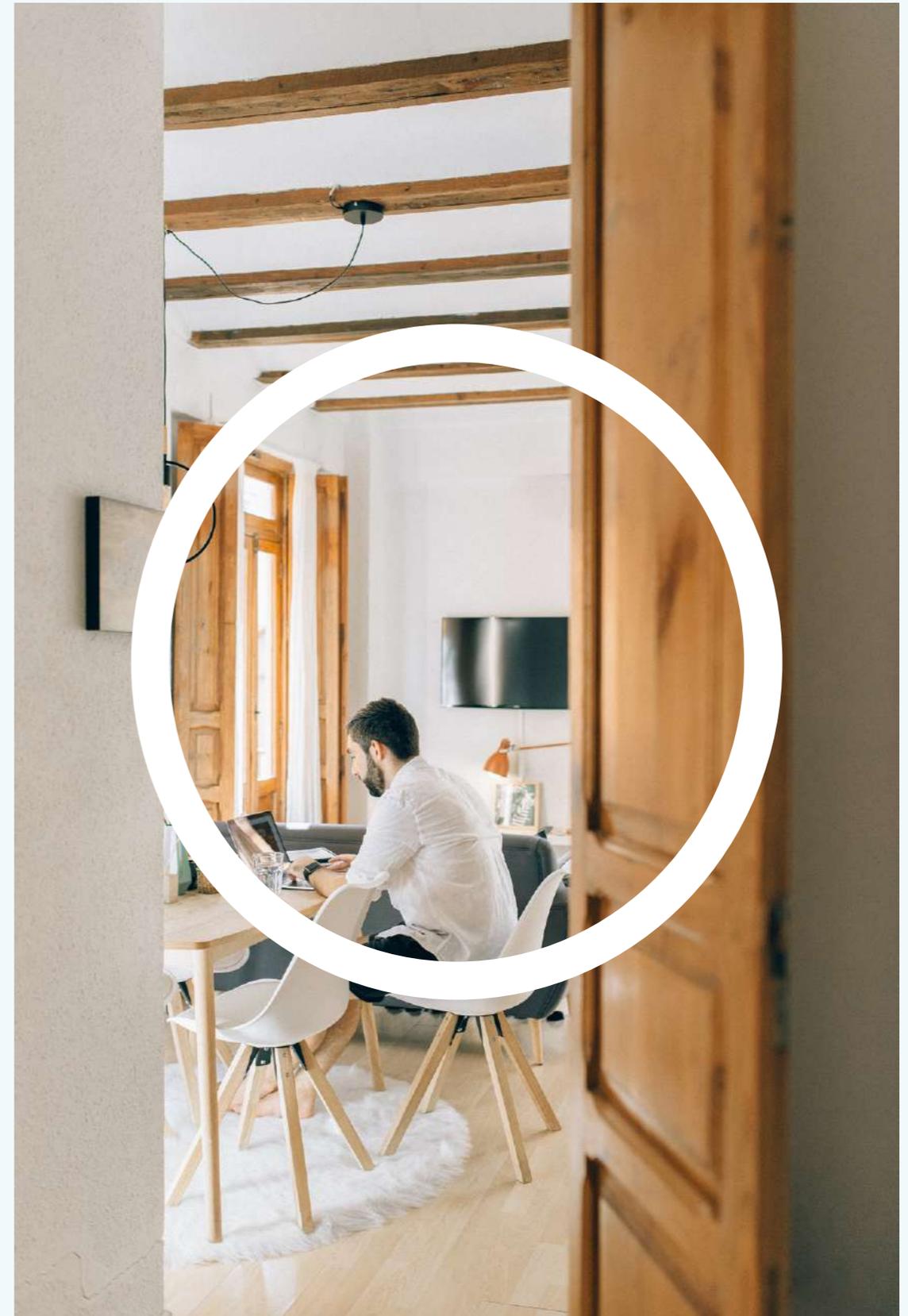
Ques Hoteles S.A.

Prado 2001 S.A.

Nexotel Adeje S.A.

Altai Hoteles S.L.

Altai Hoteles Suc. Em Portugal





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.

PERÍMETRO DE CONSOLIDACIÓN	SOCIEDADES INCLUIDAS MEMORIA EINF*	FACTURACIÓN DE SOCIEDADES (orden ascendente)	HOTELES CERTIFICADOS	SOCIEDADES
Vincci Hoteles SA	Vincci Hoteles SA	Vincci Hoteles SA	Vincci Bit	Vincci Hoteles SA
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 de Mar	
			Vincci Albayzín	
			Vincci Selección Rumaykiyya	
			Vincci La Rábida	
			Vincci Costa Golf	
			Vincci Puertochico	
			Vincci Frontaura	
			Vincci Baixa	
			Vincci Liberdade	
			Vincci Porto	
			Vincci Consulado de Bilbao	
			Vincci Marítimo	Altai Gestión SA
			Vincci Selección La Plantación del Sur	Nexotel Adeje SA
			Vincci Ciudad de Salamanca	Hotel de Gestión

02.

Dimensión económica y buen gobierno

22

Quiénes somos

29

Vincci Hoteles en cifras

32

Una cadena consolidada con una clara apuesta de futuro

33

Logros en 2020

34

Metas en 2021

35

Cadena de suministros

36

Compliance





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, 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

Director Administración y Finanzas · D. José Luis Aldea

Director Obras y Mantenimiento · D. Miguel Guerrero

Director Compras · D. Antonio Girón

Director Calidad y Sostenibilidad · D. César Pérez

Director Expansión · D. Miguel Fuentes

Director Sistemas · D. Pablo Muñiz

Directora Revenue & Comercial · Dña. Amaya Lacambra

Directora Asesoría Jurídica · Dña. Estrella Marugán

Director Recursos Humanos · D. Marcos Valera

Directora Marketing y Comunicación · Dña. Aixa Rodríguez del Alisal

Directora F&B · Dña. Silvia Aguilar



2001	2002	2003	2004	2005	2006	2007	2008	2009
<ul style="list-style-type: none"> ◦ Nace Vincci Hoteles ◦ Vincci Selección Rumaykiyya 	<ul style="list-style-type: none"> ◦ Vincci Ciudad de Salamanca ◦ Vincci Puertochico 	<ul style="list-style-type: none"> ◦ Vincci Costa Golf ◦ Vincci Djerba Resort ◦ Vincci La Rábida ◦ Vincci Lys ◦ Vincci Marítimo 	<ul style="list-style-type: none"> ◦ Vincci Centrum 	<ul style="list-style-type: none"> ◦ Vincci Selección La Plantación del Sur 	<ul style="list-style-type: none"> ◦ Vincci Soho ◦ Vincci Tenerife Golf 	<ul style="list-style-type: none"> ◦ Vincci Capitol ◦ Vincci Frontaura ◦ Vincci Palace ◦ Vincci Vía 66 	<ul style="list-style-type: none"> ◦ Vincci Baixa ◦ Vincci Nozha Beach ◦ Vincci Selección Estrella del Mar ◦ Vincci SoMa 	<ul style="list-style-type: none"> ◦ Vincci Málaga
2010	2011	2012	2014	2015	2016	2018	2019	
<ul style="list-style-type: none"> ◦ Vincci Flora Park ◦ Vincci Hélios Beach ◦ Vincci Selección Posada del Patio 	<ul style="list-style-type: none"> ◦ Vincci Selección Aleya Boutique & Spa 	<ul style="list-style-type: none"> ◦ Vincci Albayzín ◦ Vincci BIT 	<ul style="list-style-type: none"> ◦ Vincci Gala 	<ul style="list-style-type: none"> ◦ Vincci Liberdade ◦ Vincci Mercat ◦ Vincci Porto ◦ Vincci Valdecañas Golf 	<ul style="list-style-type: none"> ◦ Vincci Mae ◦ Vincci Marillia ◦ Vincci The Mint ◦ Vincci Zaragoza Zentro 	<ul style="list-style-type: none"> ◦ Vincci Safira Palms ◦ Vincci Consulado de Bilbao 	<ul style="list-style-type: none"> ◦ Vincci Rosa Beach Monastir 	



Modelos de gestión hotelera

Propiedad

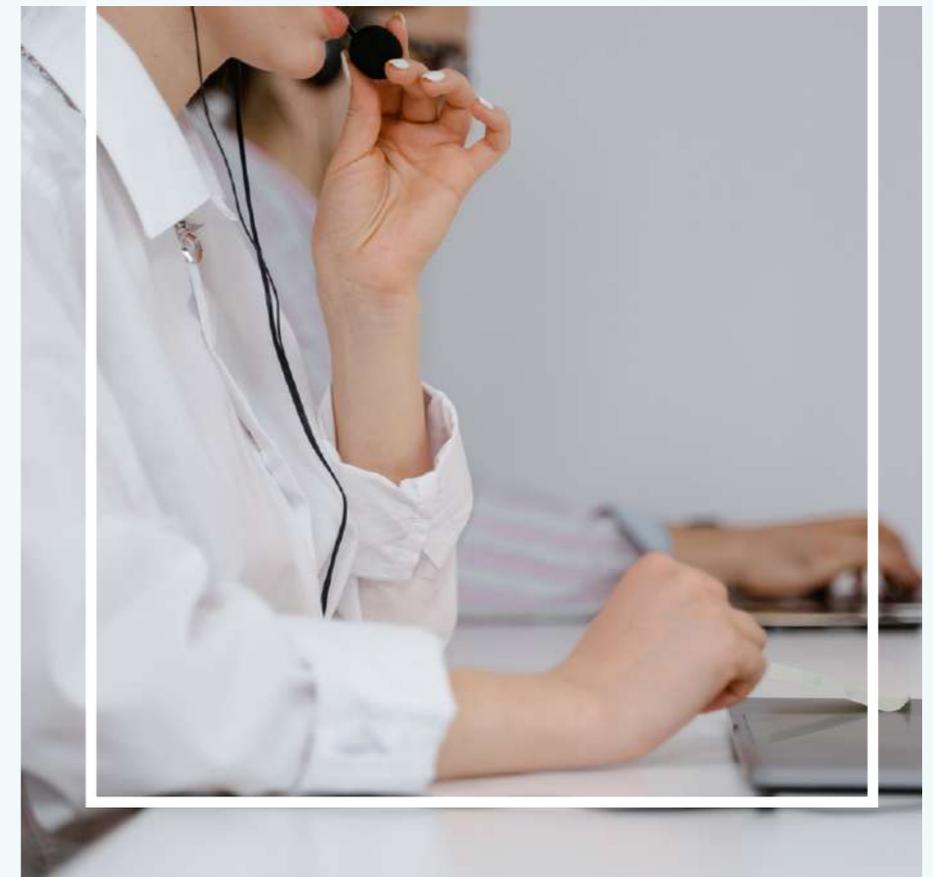
A través de una sociedad patrimonial del Grupo, Vincci Hoteles tiene en propiedad el establecimiento, soportando el riesgo empresarial y asumiendo tanto beneficios como costes de la actividad.

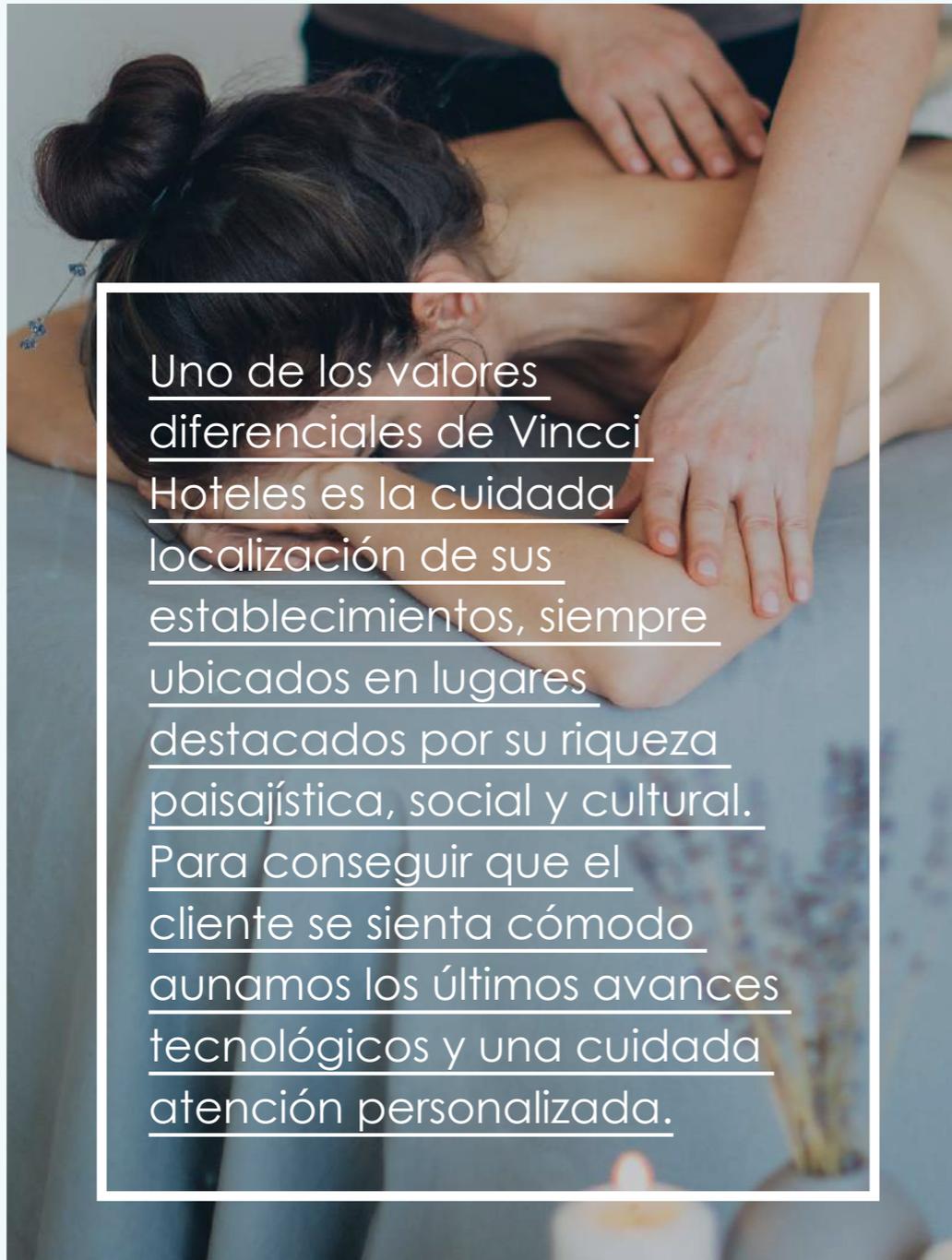
Alquiler

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.





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.

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 de salud 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 mima 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 habitaciones de la Cadena Hotelera
Vincci Hoteles:

5.220

TOTAL HABITACIONES
(España + Portugal + Túnez)

3.144

TOTAL HABITACIONES ESPAÑA

243

TOTAL HABITACIONES PORTUGAL

1.833

TOTAL HABITACIONES TÚNEZ

Dentro de este Estado de Información no Financiera se
presenta información de los siguientes datos:

4.317

TOTAL HABITACIONES
(España + Portugal + Túnez)

2.856

TOTAL HABITACIONES ESPAÑA

148

TOTAL HABITACIONES PORTUGAL

1.313

TOTAL HABITACIONES TÚNEZ



	Facturación	Habitaciones ocupadas	Ocupación	Cientes ocupados PAX (Nº clientes)	Gross Operatin Profit / Habitación (GOP)	RevPar Neto
2018	148.943.004€	1.200.300	79,64%	-	14.094	63,96
2019	163.430.107€	1.212.586	79,60%	1.874.497	15.901	69,98
2020	46.455.466€	372.651	27,58%	664.523	(38)	21,19



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.

	Beneficios/ (Pérdidas) después de impuestos por país	Subvenciones recibidas (Beneficios)	Costes A&B	Costes Personal	ETBITA por Habitación
España	(33.121.517)	2.780.990	30,5%	34,3%	6.123
Portugal	(1.934.974)	300.406	37,2%	23,5%	10.961
Túnez	(1.916.112)	-	36,2%	20,7%	(33)



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.



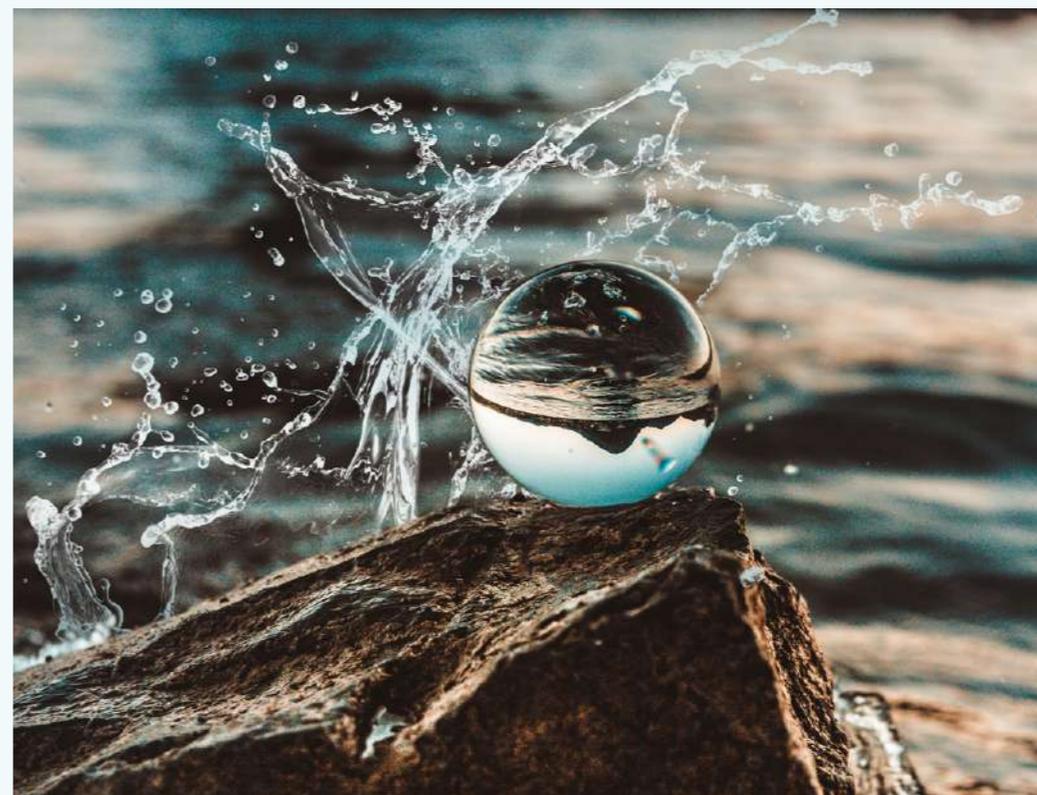
Logros en 2020

Dentro de nuestros objetivos de mejora continuada, Vincci Hoteles se siente orgulloso de haber afrontado y conseguido los siguientes hitos en 2020:

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

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 hemos cambiado a dispensadores de amenities en varios 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.
- Continuamos cambiando 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.
- Por último hemos creado una **política de turismo sostenible**



Metas de 2021

En 2020 se ha empezado un Plan de Transición Ecológica, vinculándolo a la agenda 2030. Es Plan incluye varios planes que abarcan las distintas áreas de la compañía.

Plan de Reducción de CO2

Plan de Gestión Sostenible del Agua

Plan de Reducción de Residuos, Plan de RSC

Plan de Eficiencia Energética, Programa de Movilidad

Programa de Reducción de Desperdicios

Plan de Comida Saludable y Sostenible





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 acuerdo.





Compliance

En 2020 se han realizado los siguientes trabajos, todos ellos están referenciados tanto en nuestro **Código Ético** como en nuestro **Código interno de Conducta**.

Desde febrero de 2020 se cuenta con borradores en ampliación de los contenidos de los documentos referenciados en el anterior punto que debido a la declaración del estado de alarma en marzo del citado año, quedaron en tramitación, siendo estos los siguientes:

Política anticorrupción Vincci

**Política de prevención del blanqueo de capitales de Vincci
procedimiento de conflicto de intereses de Vincci.**

Paralelamente en 2020 con objeto de poder contar con un procedimiento integral de COMPLIANCE PENAL, que aúne todas las políticas de VINCCI, se trabaja con una empresa externa a la que se le encomendó la realización de los trabajos necesarios a tal fin y la implantación del mismo. Que como en el caso anterior, estos trabajos quedaron en suspenso con motivo de la pandemia de la COVID 19.

En el presente año se han retomado los trabajos y actualmente se está terminando el INFORME DE ANÁLISIS DE RIESGOS, de cuyo borrador y en la parte que afecta a cada uno, recientemente se ha dado traslado a los Departamentos de la empresa, a efectos de estudio y realización de los comentarios oportunos.

La terminación del citado informe, irá seguida de una serie de pasos que están previstos en el correspondiente PLAN DE ACCIÓN, cuyas fases están previstas que puedan estar terminadas en la presente anualidad.



03.

Compromiso con nuestros empleados



38

Cómo
trabajamos
en Vincci

41

Tabla de
empleados

45

Análisis por
tipos de
contrato

47

Remunera-
ciones por
sexo, edad
y categoría
profesional

52

Despidos

53

Absentismo
y causas

55

Plan de
igualdad

56

Código
Ético

57

Beneficios
para nuestros
empleados

58

Welcome
Pack

58

Intranet

59

Portal del
Empleado

60

Evaluación
del Desem-
peño

61

Vincci Go!

62

Gestión de
la formación

65

Programa
de prácticas

66

Prevención
de Riesgos
Laborales

68

Accesibilidad
Universal

69

Novedades



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 2.162 profesionales lo que nos convierte en una referencia hotelera, siendo un valor añadido para todos los clientes que nos eligen.



En 2020 la compañía ha visto afectada su actividad debido a la pandemia COVID-19. En lo que a medidas en el personal se refiere, la compañía sufrió en marzo y abril un Expediente de Regulación de Empleo (ERTE), por causa mayor en los hoteles y por causas productivas en las oficinas centrales. Adicionalmente ha aplicado reducciones de salarios para la mayoría de su plantilla. Los hoteles se vieron obligados a cerrar en el periodo de obligado cumplimiento por el Estado de Alarma implantado en nuestro país. Tras varios meses de inactividad, los hoteles pudieron reactivar su actividad con determinadas restricciones lo que permitió ir incorporando a algunos empleados a su puesto de trabajo. Las reincorporaciones han sido en algunos casos parcial y en otros integra.

Para aquellos trabajadores de las oficinas centrales que continuaban en ERTE con posterioridad a junio de 2020, la empresa aportó un 10% del salario bruto de cada trabajador como complemento salarial para paliar los efectos económicos provocados por el ERTE.

A final del ejercicio 2020 una parte de la plantilla continúa en ERTE parcial o total.

Por otra parte, la compañía ha implantado medidas de seguridad para sus empleados como la posibilidad de trabajar en remoto 4 días a la semana, mamparas de separación en el lugar de trabajo, gel hidroalcohólico, toma de temperatura y una planificación de una entrada escalonada de los trabajadores para evitar aglomeraciones de personal. Adicionalmente, según se iban reincorporando los trabajadores iban recibiendo formación para su seguridad frente al COVID-19.



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.

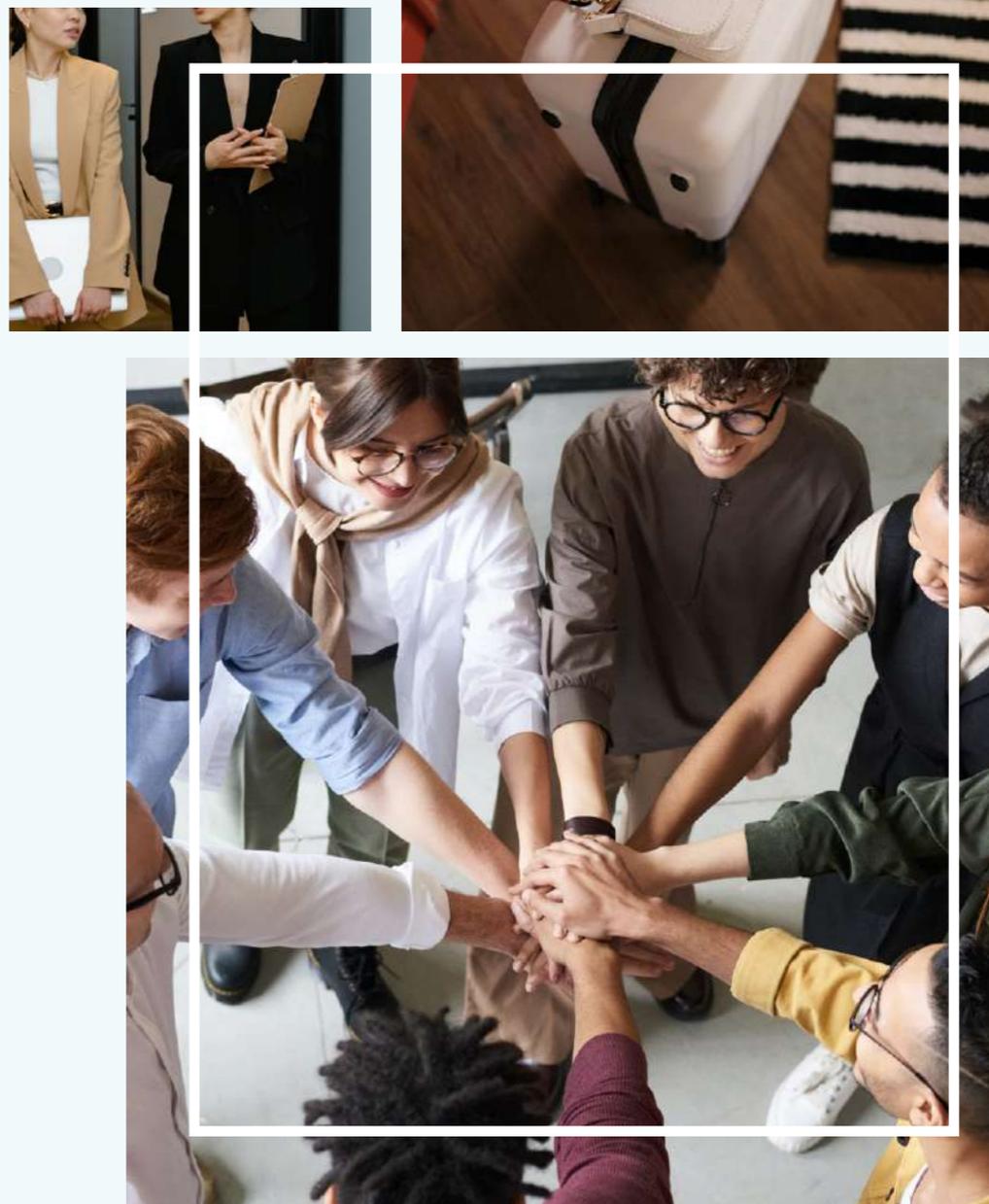




Tabla de empleados

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 2020 se han llevado a cabo 51 procesos de selección (sin contar Portugal y Túnez), gestionados tanto en los propios hoteles como a través de departamento de Recursos Humanos en nuestras oficinas centrales.



Número total de empleados
que ha tenido el Grupo en el
ejercicio 2020 (todos los em-
pleados dados de alta):

$1.150+175+320=$

1.645



Empleados por país

España

Empleados

1.150

● Hombres
515

● Mujeres
635

Mayores de 65 años — 2 — 1 · 1

Entre 51-65 años — 247 — 144 · 133

Entre 31-50 años — 568 — 254 · 314

Entre 18-30 años — 333 — 146 · 187



Directivos — 67 — 43 · 24

Técnicos, administrativos y comerciales — 67 — 28 · 39

Mandos intermedios — 330 — 176 · 154

Resto de personal — 686 — 268 · 418





Empleados por país

Portugal

Empleados

175

● Hombres
74

● Mujeres
101

Mayores de 65 años — 0 — 0 · 0

Entre 51-65 años — 10 — 0 · 10

Entre 31-50 años — 98 — 44 · 54

Entre 18-30 años — 67 — 30 · 37



Directivos — 14 — 6 · 8

Técnicos, administrativos y comerciales — 16 — 8 · 8

Mandos intermedios — 28 — 12 · 16

Resto de personal — 117 — 48 · 69

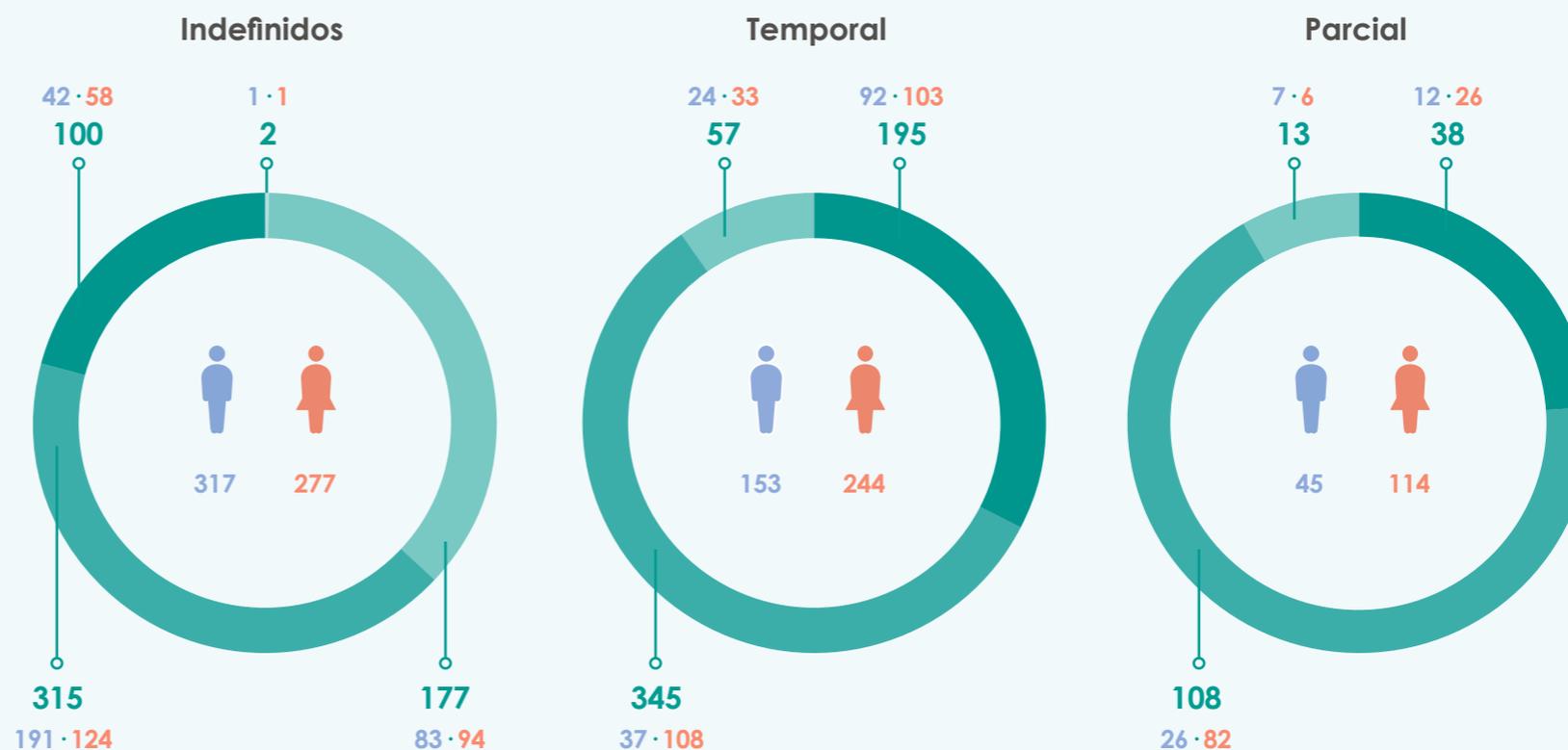




Análisis por tipo de contrato

España

- Mayores de 65 años
- Entre 51-65 años
- Entre 31-50 años
- Entre 18-30 años



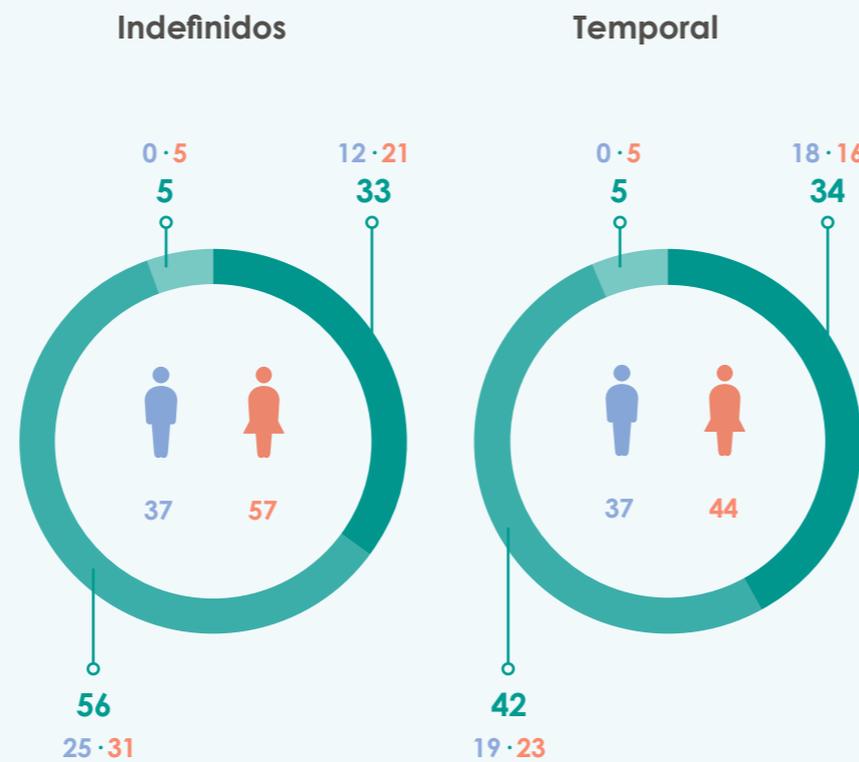
Categoría	Indefinidos	Temporal	Parcial
Directivos	63 / 41 · 22	3 / 1 · 2	1 / 1 · 0
Técnicos, administrativos y comerciales	52 / 25 · 27	12 / 2 · 10	3 / 1 · 2
Mandos intermedios	297 / 160 · 137	25 / 14 · 11	8 / 2 · 6
Resto de personal	192 / 91 · 91	557 / 136 · 221	147 / 41 · 106



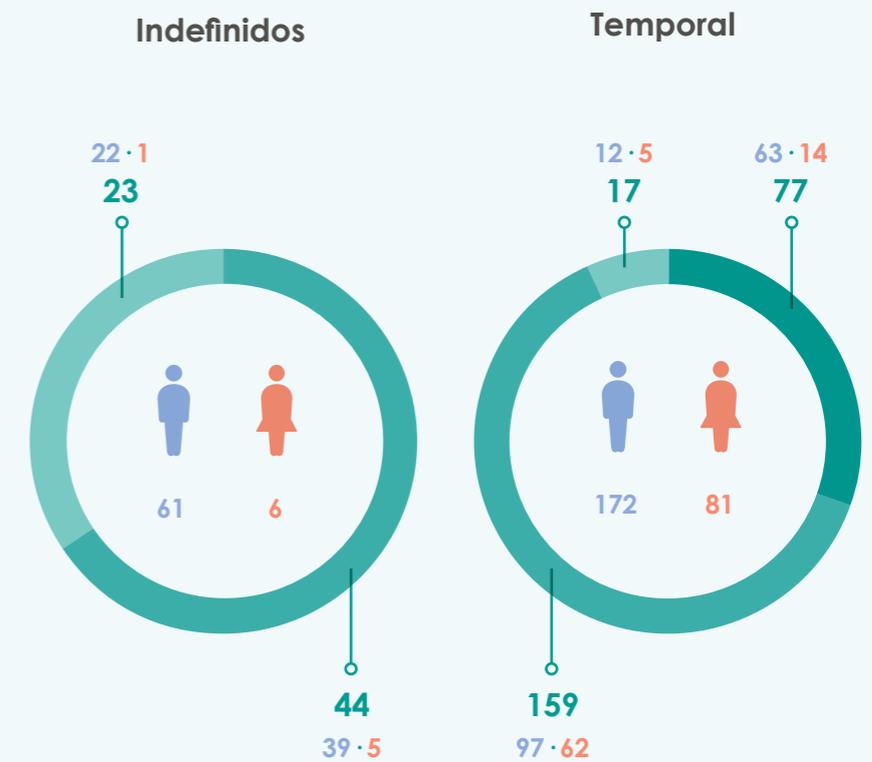
*No aplican contrato tiempo parcial

- Mayores de 65 años
- Entre 51-65 años
- Entre 31-50 años
- Entre 18-30 años

Portugal



Túnez



Categoría	Indefinidos	Temporal	Indefinidos	Temporal
Directivos	11 / 4 · 7	3 / 2 · 1	20 / 18 · 2	2 / 2 · 0
Técnicos, administrativos y comerciales	13 / 7 · 6	3 / 1 · 2	21 / 18 · 3	21 / 13 · 8
Mandos intermedios	20 / 5 · 15	8 / 7 · 1	14 / 14 · 0	26 / 21 · 5
Resto de personal	50 / 21 · 29	67 / 27 · 40	12 / 11 · 1	204 / 136 · 68



Remuneraciones por sexo, edad y categoría profesional

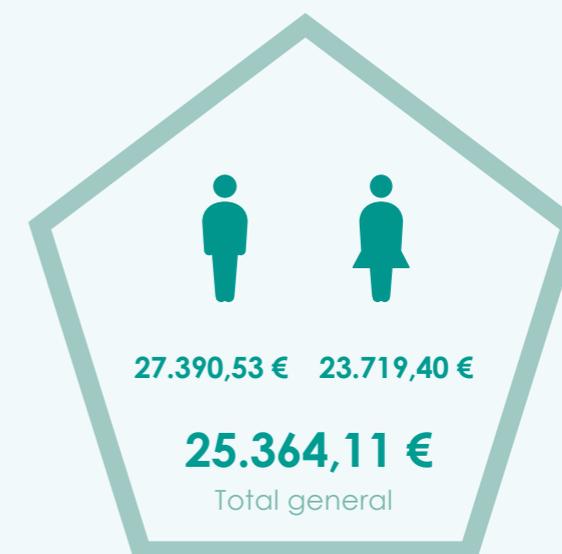
España. Vincci Hoteles. Promedio de salario

Directivos y Directores

	👤	👩	TOTAL
Entre 51-65 años	98.708,17 €	74.702,55 €	92.306,67 €
Entre 31-50 años	61.558,53 €	61.829,22 €	61.653,27 €
Entre 18-30 años	43.834,56 €	31.558,36 €	36.468,84 €
	71.127,71 €	59.956,87 €	67.217,92 €

Mandos Intermedios

	👤	👩	TOTAL
Entre 51-65 años	28.450,31 €	30.044,51 €	29.001,04 €
Entre 31-50 años	28.280,66 €	27.202,91 €	27.786,47 €
Entre 18-30 años	27.217,45 €	27.075,87 €	27.153,10 €
	28.278,88 €	27.655,08 €	28.007,26 €



Resto de personal

	👤	👩	TOTAL
Entre 51-65 años	22.604,82 €	20.525,19 €	21.257,22 €
Entre 31-50 años	22.152,50 €	20.485,02 €	21.187,86 €
Entre 18-30 años	21.627,33 €	21.371,07 €	21.490,76 €
	22.095,43 €	20.646,34 €	21.255,35 €

Técnicos, administrativos y comerciales

	👤	👩	TOTAL
Entre 51-65 años	36.697,80 €	36.209,98 €	36.318,38 €
Entre 31-50 años	31.526,94 €	28.177,53 €	29.122,24 €
Entre 18-30 años	30.000,00 €	23.874,35 €	24.384,82 €
	31.879,53 €	28.297,70 €	29.202,20 €



España. Nexotel. Promedio de salario

Directivos y Directores

			TOTAL
Entre 51-65 años	-	-	-
Entre 31-50 años	69.703,08 €	37.443,72 €	58.949,96 €
Entre 18-30 años	20.879,88 €	-	20.879,88 €
Total	53.428,68 €	37.443,72 €	49.432,44 €

Mandos Intermedios

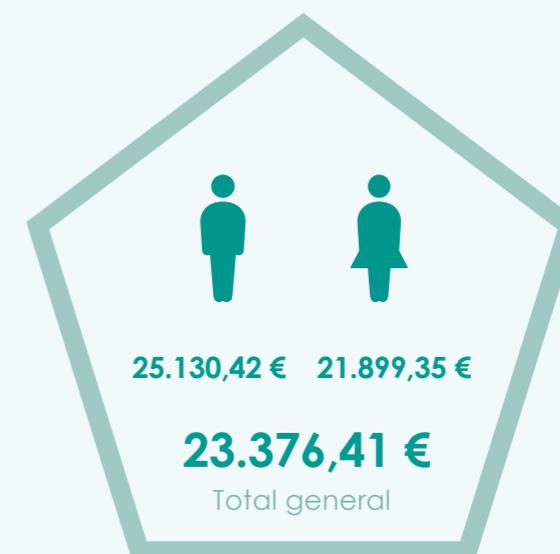
			TOTAL
Entre 51-65 años	37.406,60 €	24.345,72 €	29.243,55 €
Entre 31-50 años	33.608,66 €	29.161,35 €	31.702,67 €
Entre 18-30 años	-	-	-
Total	34.368,25 €	27.441,48 €	31.024,29 €

Resto de personal

			TOTAL
Entre 51-65 años	23.233,14 €	19.666,23 €	21.322,29 €
Entre 31-50 años	22.196,54 €	20.834,29 €	21.421,68 €
Entre 18-30 años	21.746,78 €	20.041,27 €	21.000,62 €
Total	22.265,52 €	20.519,75 €	21.325,49 €

Técnicos, administrativos y comerciales

			TOTAL
Entre 51-65 años	-	25.780,80 €	25.780,80 €
Entre 31-50 años	-	26.588,16 €	26.588,16 €
Entre 18-30 años	-	22.294,44 €	22.294,44 €
Total	-	25.950,53 €	25.950,53 €





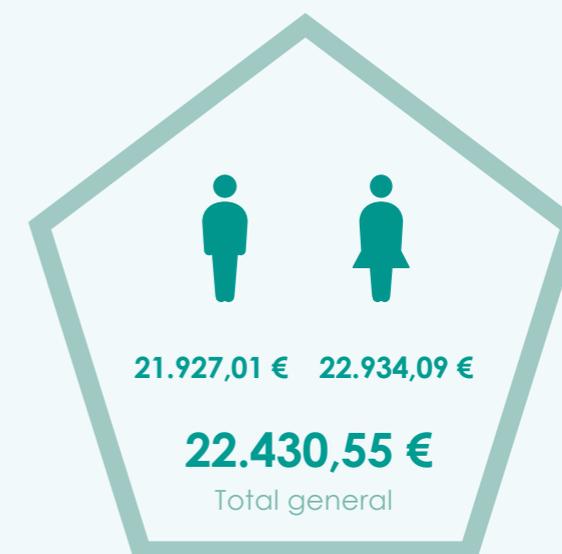
España. Alta Gestión. Promedio de salario

Directivos y Directores

			TOTAL
Entre 51-65 años	-	-	-
Entre 31-50 años	34.167,00 €	-	34.167,00 €
Entre 18-30 años	-	29.340,00 €	29.340,00 €
	34.167,00 €	29.340,00 €	31.753,50 €

Mandos Intermedios

			TOTAL
Entre 51-65 años	23.076,84 €	28.264,32 €	25.670,58 €
Entre 31-50 años	27.073,24 €	27.578,28 €	27.361,84 €
Entre 18-30 años	-	-	-
	26.074,14 €	27.715,49 €	26.986,00 €



Resto de personal

			TOTAL
Entre 51-65 años	19.876,71 €	20.178,72 €	20.027,71 €
Entre 31-50 años	21.114,91 €	20.572,89 €	20.843,90 €
Entre 18-30 años	18.074,85 €	23.524,92 €	19.891,54 €
	20.409,73 €	20.897,00 €	20.639,83 €

Técnicos, administrativos y comerciales

			TOTAL
Entre 51-65 años	-	-	-
Entre 31-50 años	-	27.251,64 €	27.251,64 €
Entre 18-30 años	-	-	-
	-	27.251,64 €	27.251,64 €



Portugal. Remuneración media

Por edad

			TOTAL
Más de 65 años	-	-	-
Entre 51-65 años	-	3.509 €	3.509 €
Entre 31-50 años	13.199 €	10.184 €	23.382 €
Entre 18-30 años	8.663 €	8.007 €	16.670 €
	9.093 €	9.060 €	18.153 €

Por categoría

			TOTAL
Directivos	42.483 €	20.479 €	62.962 €
Técnicos, administrativos y comerciales	8.338 €	11.395 €	19.733 €
Mandos intermedios	13.775 €	10.270 €	24.045 €
Resto de personal	9.380 €	6.966 €	16.346 €
	22.447 €	15.880 €	38.325 €

Túnez. Remuneración media

Por edad

			TOTAL
Más de 65 años	-	-	-
Entre 51-65 años	3.333 €	555 €	3.602 €
Entre 31-50 años	1.205 €	1.306 €	1.617 €
Entre 18-30 años	531 €	573 €	827 €
	5.069 €	2.434 €	6.046 €

Por categoría

			TOTAL
Directivos	5.087 €	1.325 €	5.641 €
Técnicos, administrativos y comerciales	1.267 €	1.441 €	1.788 €
Mandos intermedios	1.563 €	3.702 €	1.885 €
Resto de personal	552 €	527 €	831 €
	8.469 €	6.995 €	10.145 €

51

COMPROMISO CON NUESTROS EMPLEADOS



Brecha salarial

Vincci Hoteles S.A.

Brecha salarial a final de año

	2.443,29 €	251,99 €	132,91 €	2.828,19 €	-1,74%
	2.478,10 €	260,60 €	139,55 €	2.878,24 €	1,77%
	Salario	Complementos salariales	Retribuciones salariales	Diferencia €	Diferencia %



Despidos

Total despidos en 2020

TOTAL POR EDAD

TOTAL POR CATEGORÍA

Mayores de 65 años

Entre 51-65 años

Entre 31-50 años

Entre 18-30 años

Directivos

Administrativos y comerciales

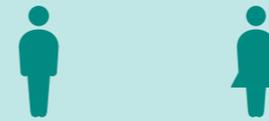
Técnicos y mandos intermedios

Resto de personal

No se han producido despidos en Portugal

50

España



23

27

23

27

0

27

2

27

12

27

9

27

0

1

1

1

1

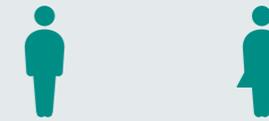
1

21

24

1

Túnez



1

0

1

0

0

0

0

0

1

0

0

0

0

0

0

0

1

0

0

0



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 2020 se contemplan las siguientes:

- **Enfermedad profesional**
- **Enfermedad común**
- **Accidente de trabajo**
- **Recaída enfermedad**
- **Recaída accidente**
- **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 229.856 horas España, 25.245 horas en Portugal y 744 horas Túnez. (se han cogido los días de absentismo y se ha multiplicado por la jornada laboral, 8 horas)

229.856 horas
España

25.245 horas
Portugal

744 horas
Túnez



España

Absentismo	Días
AT	1915
Enfermedad	11554
Recaída accidente	552
Recaída enfermedad	14223
Riesgo embarazo	488
Maternidad	0
Paternidad	0
Suspensión de empleo y sueldo	0
Accidente no laboral	0
Absentismo injustificado	0

Portugal

Absentismo	Días
Accidente laboral	165,6
Bajas médicas (no laborales)	1134
Bajas médicas Covid-19	153
Bajas médicas Alto Riesgo	642
Asistencia familia Covid19	98
Asistencia familia	38
Maternidad/Paternidad	895
Lic Boda	15
Fallecimiento familiar directo	5
Absentismo injustificado	7
Absentismo injustificado (sin pérdida remuneración)	2
Absentismo injustificado (con pérdida remuneración)	1

Túnez

Absentismo	Días
AT	20
Maternidad	0
Paternidad	0
Absentismo injustificado	73
Suspensión de empleo y sueldo*	11661

*Los días de Suspensión de empleo y sueldo no se tienen en cuenta ya que son por cierre de los hoteles por Covid19



Plan de igualdad

El principal objetivo del Plan de Igualdad de Vincci 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.

ODS a los que contribuimos:

5 – Igualdad de Género



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 2021 se empezará a realizar el diagnóstico de Vincci Hoteles, Altai y Nexotel, y se intentará incluir Lusovincci y Mediterraneé.



Código ético

Todos los procedimientos que desarrolla Vincci 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 Vincci 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, Vincci 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.



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, Nationale Norderlander 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



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.





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.





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.

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.

8 – Trabajo decente y crecimiento económico



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 que subdirectores y directores que en su día comenzaron un programa de prácticas en Vincci Hoteles y que actualmente asumen funciones de responsabilidad. En 2020, Vincci Hoteles ha ofertado 0 casos de promoción interna en relación a estos puestos y ha hecho públicas 0 ofertas de movilidad para sus empleados.





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.



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.

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 2020, los cursos de carácter externos se han centrado en prevención y protocolos de actuación en el hotel frente a COVID-19. En cuanto a la formación interna recibida por nuestros trabajadores, destacan los cursos de Prevención de Riesgos Laborales.



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.**

España (Datos 2020)

18.771 horas



TOTAL
GENERAL

Directivos y directores	461	202	663
Mandos intermedios	2.911	2.294	5.205
Resto de personal	5.030	6.552	11.582
Técnicos, administrativos y comerciales	161	1.160	1.321
	8.563	10.208	18.771



Portugal (Datos 2020)

379 horas

TOTAL
GENERAL

Selz - F&B (front y back)	18	36	54
Covid19 - Retorno Seguro al Trabajo (duracion - 2h)	62	70	132
Clean & Safe Covid-19 Turismo Portugal AHP	2	2	4
Webinar Legislacion Laboral Medidas Covid19	-	4	4
Procedimientos de emergencia (duracion - 4h)	12	21	33
Higiene y seguridad en el trabajo	12	140	152

Túnez (Datos 2020)

210 horas



Directors - Head of Dept.	96
Sales & Administrative	36
Technician & Middle Mgmt	78
Rest of Employees	-

Temáticas: Covid19



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 2020, un total de 34 personas, procedentes de 16 centros, han participado en diferentes programas formativos de prácticas en 8 departamentos de la compañía en España. En Túnez ha habido 51 personas que han realizado prácticas en 5 departamentos

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.

ODS a los que contribuimos:

8 – Trabajo decente y crecimiento económico

17 – Alianzas para lograr los objetivos.



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.





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 continua 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.

8 – Trabajo decente y crecimiento económico



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.

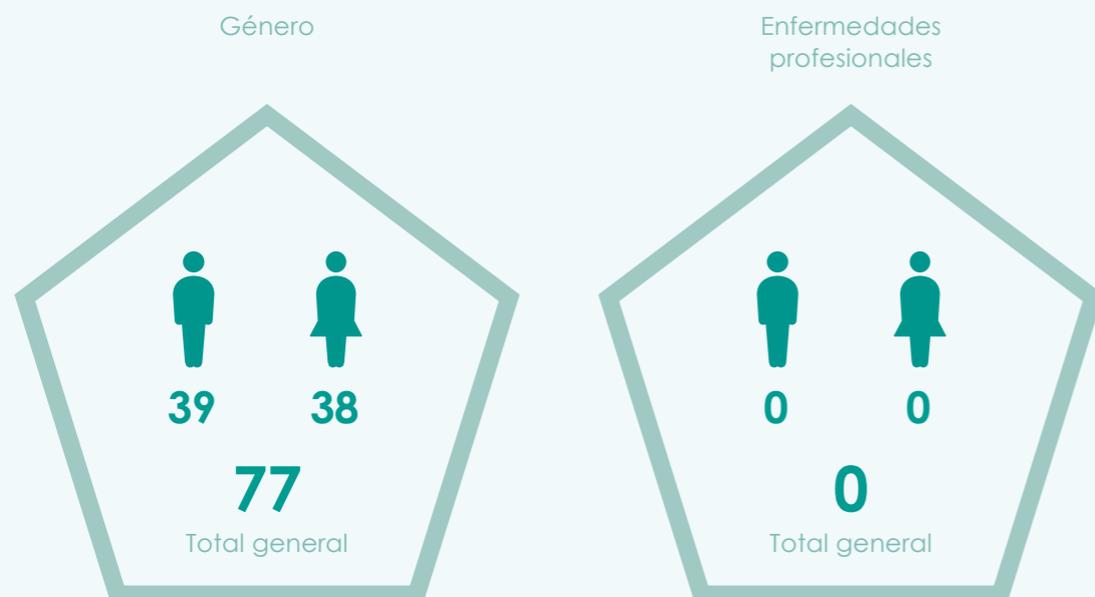
Plan de Prevención de Riesgos Laborales

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.



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

69
España

Gravedad: todos los accidentes son leves
Índice de Incidencia: $(36 \cdot 100.000) / 1.667 = 2.159,57$

4
Portugal

Gravedad: todos los accidentes son leves
Índice de Incidencia: $(4 \cdot 100.000) / 175 = 2.285,71$

4
Túnez

Gravedad: todos los accidentes son leves
Índice de Incidencia: $(4 \cdot 100.000) / 320 = 1.250$

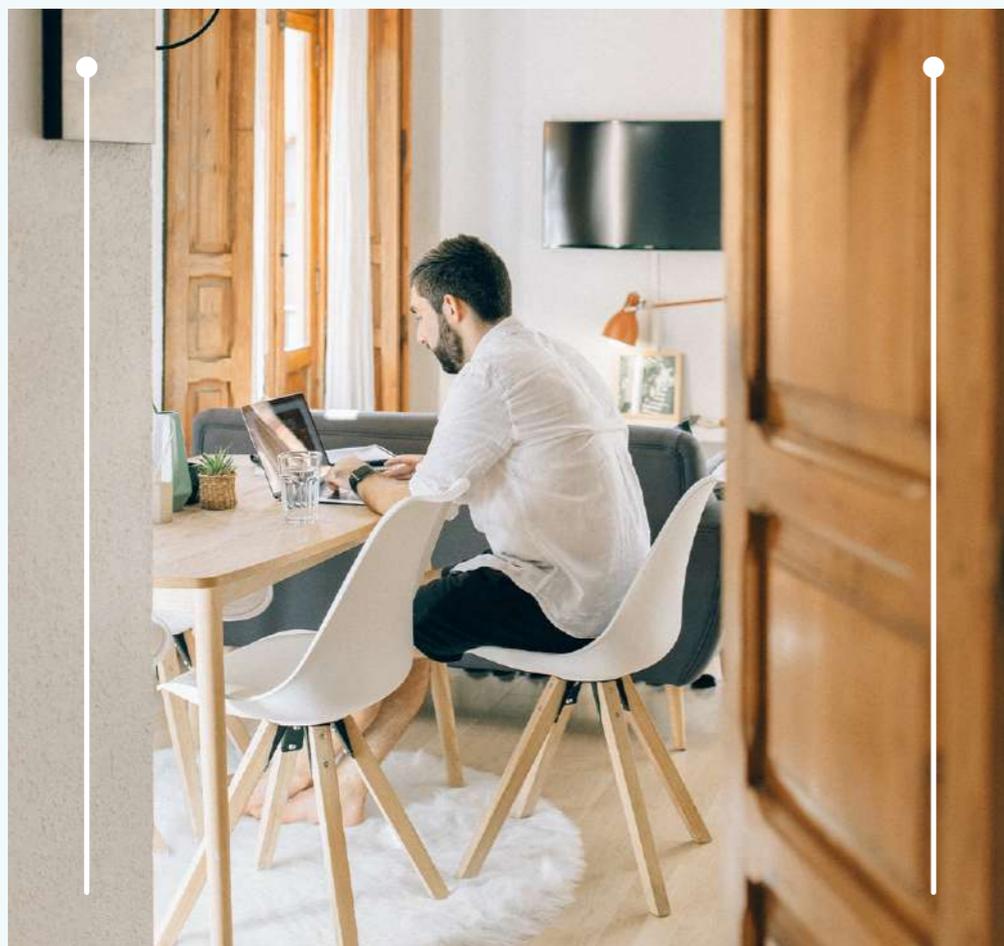


Accesibilidad universal

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 2020

En 2020 en las oficinas centrales se ha establecido el teletrabajo para la mayoría de empleados, mientras que los empleados que van físicamente a las oficinas tienen un horario flexible, se pretende mejorar la conciliación laboral y aumentar el grado de satisfacción de los empleados con la empresa.

Por otro lado debido a la pandemia, la cadena ha creado **VINCCI CARE**, un sello de calidad diferencial que actúa bajo un único mensaje: "Vincci Hoteles cuida de ti", y que condensa la apuesta de la cadena por ofrecer confianza a través del cuidado y bienestar de sus huéspedes y empleados, respetando al máximo el tipo de estancia que cada uno de ellos desee tener. VINCCI CARE engloba todas aquellas medidas que la cadena hotelera ya había desarrollado e implementado durante sus diecinueve años de trayectoria relativas a la higiene, sostenibilidad, compromiso social, tecnología y bienestar del huésped; y todas aquellas otras que ahora se implantan para dar respuesta a la situación actual con el objetivo de proporcionar la máxima confianza.

En Vincci Hoteles trabajamos en un plan de actuación interno para toda la cadena, que refuerza los altos estándares de higiene y calidad con los que ya contábamos. Un plan en el que los estándares se elevan aún más creando protocolos exigentes que permitan cuidar a sus huéspedes y empleados, que cumple con los nuevos desafíos en estas materias.



04.

Certificaciones de nuestros hoteles

71

Mensaje de César Pérez, Director de Calidad y Medio Ambiente

73

¿Qué es la ISO 14001:2015?

75

¿Por qué ISO 14001:2015?

76

¿Cómo lo llevamos a cabo?

77

¿Quiénes lo hacen posible?

78

¿Cuáles son sus beneficios para nuestra empresa?

79

Otras certificaciones

80

Premios



Mensaje de César Pérez, Director de Calidad y Medio Ambiente

“En Vincci Hoteles siempre hemos apostado por nuestro entorno medioambiental y social, y no podía ser menos este año, en el que la situación generada por la COVID-19, ha hecho que tengamos que definir y estructurar todas las medidas de protección e higiene requeridas por este nuevo escenario, siempre respetando los valores que hemos construido en estos 20 años de andadura.

Esta tarea ha implicado revisar en profundidad todos los procedimientos establecidos para adaptarlos al nuevo contexto, así como el resto de documentación que soporta los mismos. Se han creado nuevos planes para las incorporaciones, documentos de recomendaciones tanto para clientes como empleados y proveedores, y se han integrado todos ellos en la pirámide documental de nuestro sistema de gestión. Esto nos ha permitido una importante actualización y mejora de toda la documentación y la creación de nuevos procedimientos e instrucciones que se quedarán ya vigentes incluso pasada esta situación extraordinaria, ya que mejoran en gran medida nuestras condiciones de seguridad, higiene y control operacional.

Estas revisiones y adaptaciones se han hecho bajo el prisma de una correcta gestión medioambiental, lo que en algunos casos nos ha permitido acelerar alguna implantaciones y proyectos pendientes como por ejemplo la instalación de los procesos de limpieza con ácido hipocloroso y ozono acuoso estabilizado en todos los hoteles, así como adelantar algunos cambios en las gestiones de compras que han incluido ya todos los parámetros medioambientales que teníamos pendientes.

Al mismo tiempo, hemos seguido trabajando en el resto de objetivos del departamento, ya que, si bien muchos hoteles han permanecido cerrados, los objetivos de la cadena han podido desarrollarse, incluso con más dedicación debido a esta desgraciada bajada de ritmo en los hoteles. Hemos desarrollado un nuevo Plan de Gestión Sostenible del Agua 2021-2030 que va a reforzar diversas medidas dirigidas al ahorro de agua que ya se venían implementando desde la creación de Vincci Hoteles y que se han ido ampliando y actualizando según han ido surgiendo innovaciones en el sector con excelentes resultados. Estas medidas irán dirigidas principalmente a la reducción de nuestra huella hídrica, al control y mejora de la calidad de los vertidos, y a la continua labor de sensibilización y formación de nuestro equipo humano y de los clientes que, por su parte, cada vez buscan en mayor medida establecimientos sostenibles. En cuanto a la reducción de nuestra huella hídrica, algunas de las iniciativas van en el





sentido de completar la instalación de reductores de caudal en habitaciones y zonas comunes de todos los hoteles del grupo, la instalación de urinarios sin agua o la utilización de agua de lluvia y/o aguas grises tras su depuración para algunos aspectos concretos. Por supuesto se continuará con acciones ya puestas en marcha como la limpieza sin productos químicos que ha contribuido a un mayor ahorro de agua u otras muchas, como el doble pulsador en cisternas, instalación de programadores en los riegos, sustitución de filtros de arena por vidrio en las piscinas, o todas aquellas relacionadas con la impartición de cursos y charlas para hacer formar parte de este proyecto al personal de toda la cadena, así como la comunicación a los clientes, mediante cartelería y otros sistemas en cada uno de los alojamientos.

A pesar de haber sido un año en el que, debido a la situación general hemos tenido que paralizar algunos proyectos que se iban a ir implementando en los establecimientos, finalmente ha sido bastante provechoso en el sentido de que hemos tenido mayor tiempo para dedicar nuestros esfuerzos a finalizar muchas tareas de estudio y de investigación, que en el frenético día a día, muchas veces se han ido retrasando.

Por todo ello, nos sentimos satisfechos y creemos que afrontamos los nuevos retos que se nos plantean en el nuevo año mucho mejor preparados, para continuar con nuestros compromisos como empresa comprometida con su entorno y modelo de negocio de turismo sostenible y responsable”.



César Pérez

Director de Calidad y Medio Ambiente



¿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**
- **Contaminación de los mares.**
- **Requisitos legales.**
- **Coste de productos ecológicos.**
- **Fichas policiales.**



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

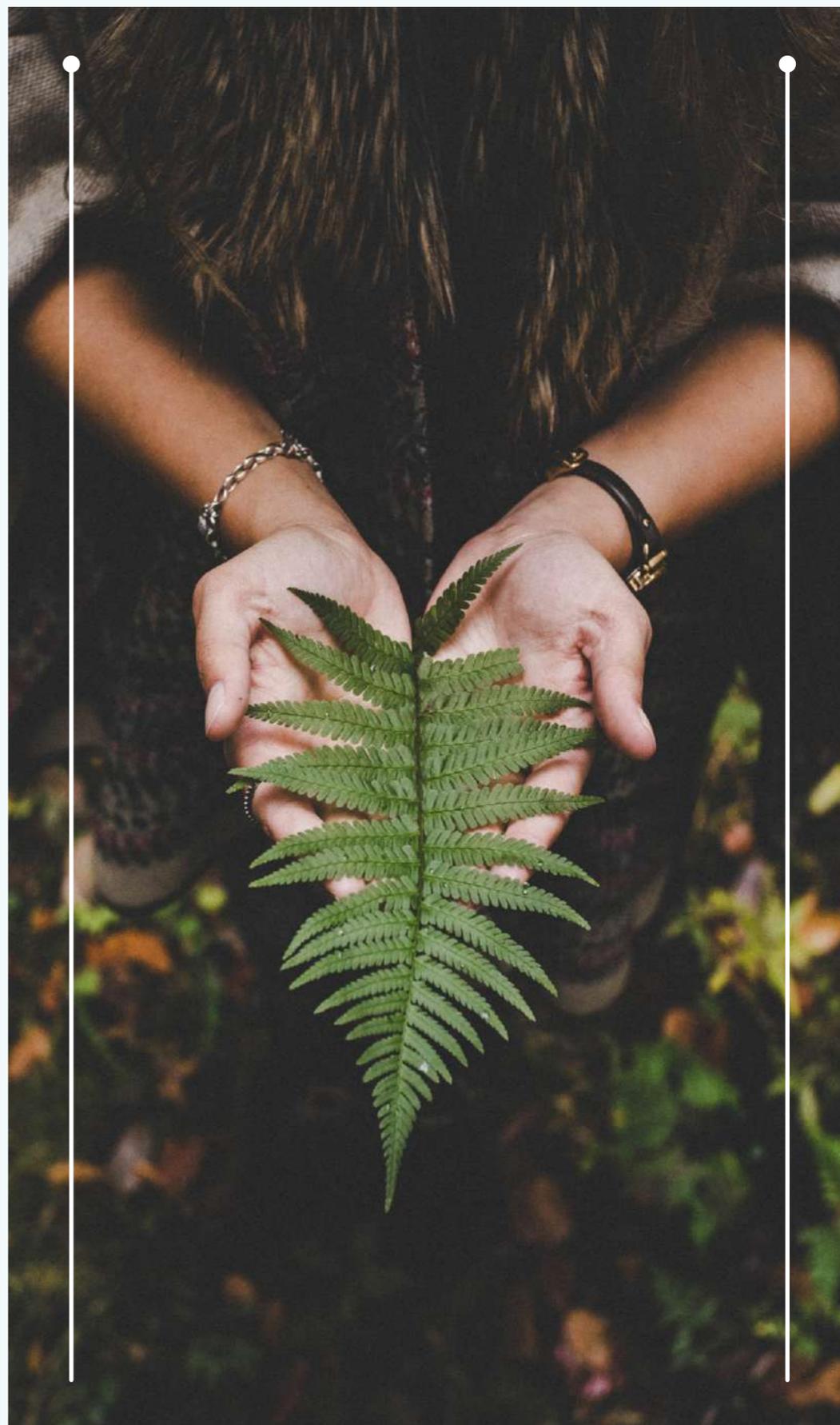
- **Vincci Hoteles S.A.**
- **Nexotel Adeje S.A**
- **Altai Gestión S.A.**
- **Lusovincci Unipessoal LDA**

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 2020 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.





¿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:



Certificación de calidad específica del sector turístico, reconocida internacionalmente, que resume el compromiso de la compañía con el medio ambiente y social. 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**



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.

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.

- **Vincci Selección Posada del Patio**
- **Vincci Málaga**

ODS a los que contribuimos:

11 – Ciudades y Comunidades Sostenibles

12 – Producción y Consumo Responsables

13 – Acción por el clima



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:

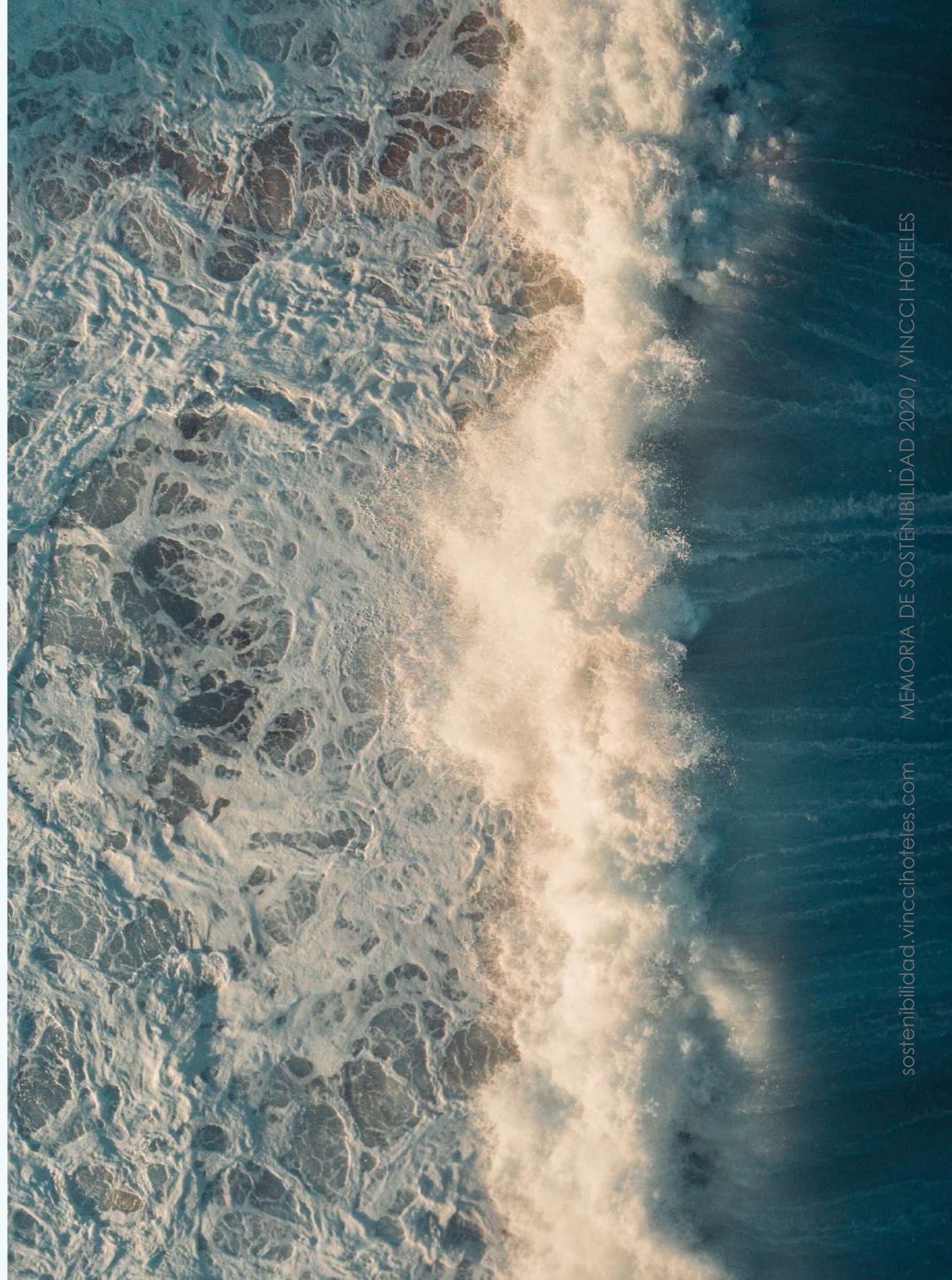
80

CERTIFICACIONES DE NUESTROS HOTELES



Premios

Durante 2020 no hemos obtenido ningún premio o reconocimiento.



05.

Desempeño ambiental



82

Política de
Calidad
y Medio
Ambiente

83

Cálculo de
la Huella de
Carbono e
Hídrica

85

Manual
de Buenas
Prácticas
Ambientales

87

Guía medioam-
biental para pro-
veedores y sub-
contratas

88

Aspectos
medioam-
bientales

98

Movilidad
sostenible

99

Revisión del
cumplimiento
legal

100

Objetivos
ambientales

101

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 Vincici 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 Vincici Hoteles mantenemos un firme compromiso de protección y preservación medioambiental. Nuestra Política de Calidad y Medio Ambiente, 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.

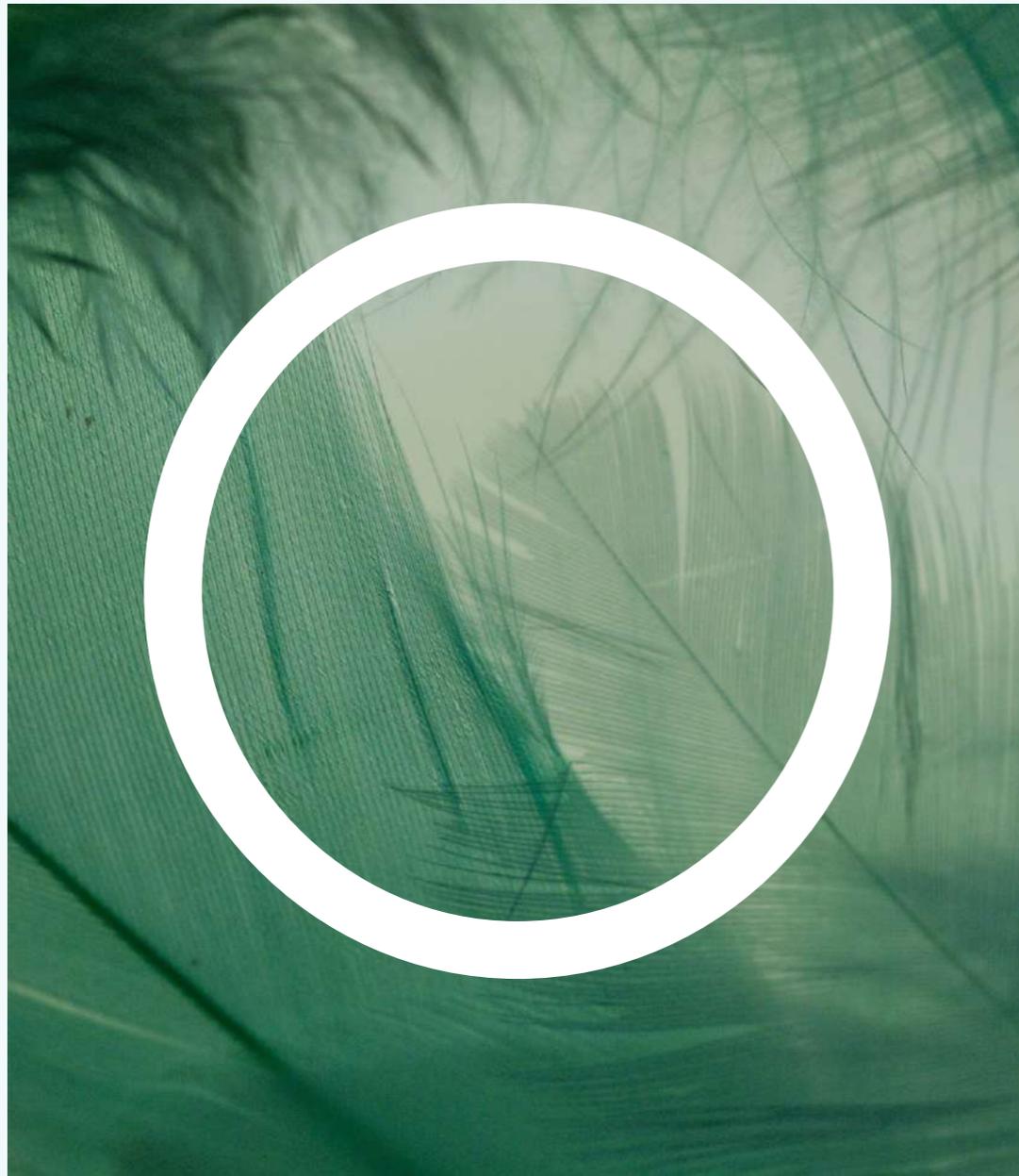
Los informes sobre las emisiones de carbono por parte de las compañías del sector turístico no han tenido, tradicionalmente, una adecuada coherencia. Por ello se creó la iniciativa The Hotel Carbon Measurement Initiative (HCMI), de la mano de World Travel & Tourism Council (WTTC) y Tourism Council en 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 2020 fueron incorporación de doble puerta en el Vincci Mae y se ha dado instrucción a las camareras de pisos sobre cómo se han de dejar los grifos y cortinas, entre otras medidas.



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.



En 2020 no se realizó ninguna compensación.

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:

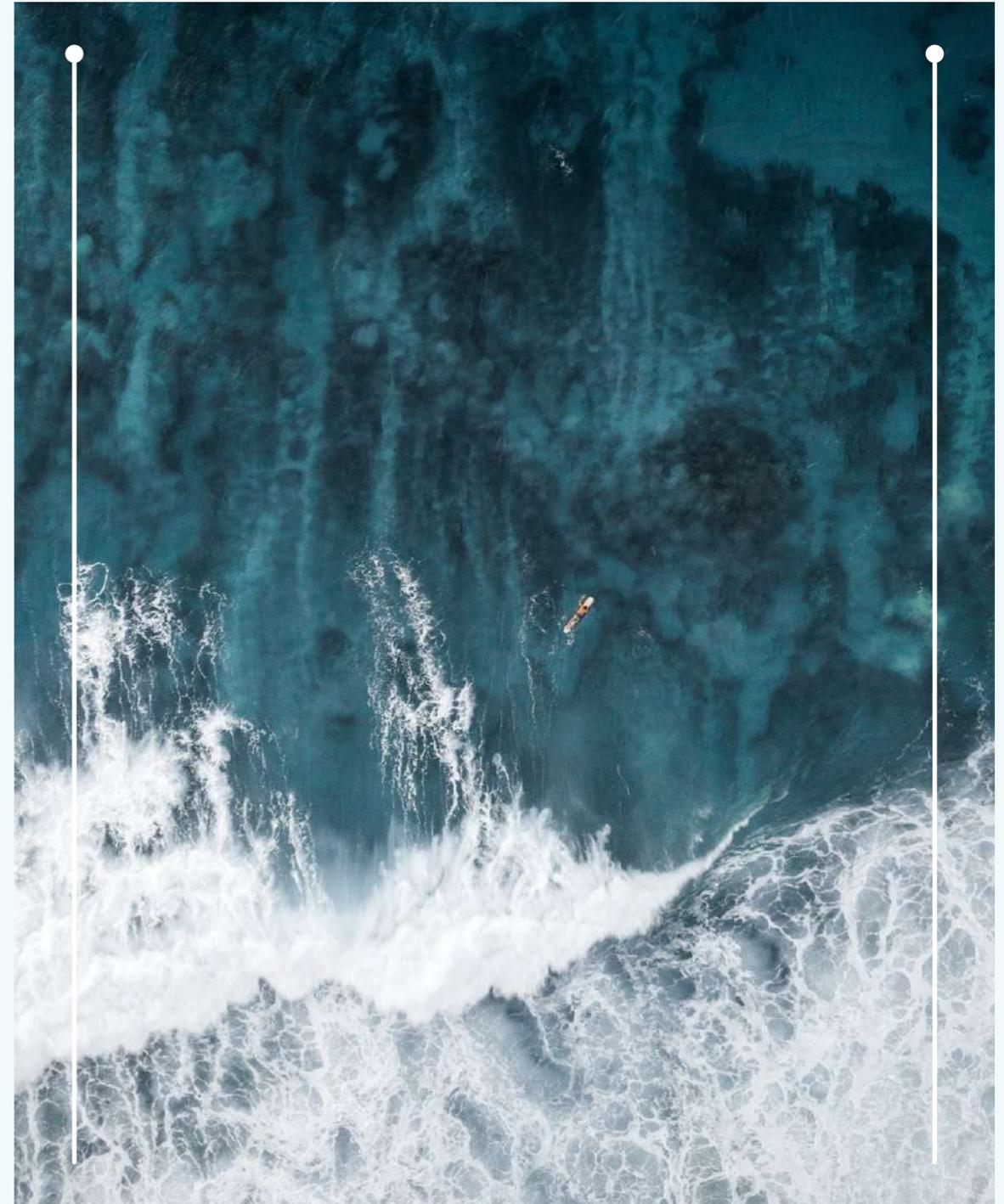
- **Vincci Hoteles S.A.**
- **Nexotel Adeje S.A.**
- **Altai Gestión S.A.**
- **Lusovincci Unipessoal LDA**



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 en los últimos años 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 papelería 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).

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.



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.**

ODS a los que contribuimos:

13 – Acción por el clima



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.





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.
- Lavandería
- Residuo (aceite de transformadores)



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 2020, el Vincci Ciudad de Salamanca tuvo un incendio, este fue debido a la chispa de un equipo, se han cambiado varios equipos que sufrieron deterioros y los residuos fueron gestionados por una empresa autorizada.

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 2020 hemos reciclado un 61,90%.

7.371,42

kg de aceite
reciclado

66,53%

% respecto
aceite comprado

	2017	2018	2019*	2020*
Kilogramos de aceite reciclado	10.513	11.916	17.426,9	7.371,42
% Respecto aceite comprado	54,64%	30,73%	47,7%	66,53%

*Hoteles certificados (menos Puertochico y Baixa por falta de datos)



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 19,01 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 los hoteles certificados incluyendo a las Oficinas Centrales, el Vincci Nozah Beach y Vincci Helios Beach no incluyendo la energía verde suministrada, ya que las redenciones se publican en abril.

Alcance 1 — 2020 —

Consumo de gas natural (kwh) 8.918.080,83

Consumo de propano (kg CO2) 358.642

Emisiones (ton. CO2 eq) 2254,08

Alcance 2 — 2020 —

Consumo de electricidad (kWh) 15.573.103,79

Emisiones (ton. CO2 eq) 4577,97

Alcance 3 — 2020 —

Lavandería (kg) 1.837.636,88

Viajes de empleados (km) 45.458,15

Viajes a central (CO2kg)* 120.122,435

Emisiones (ton. CO2 eq) 1236,71

*Estimación en base a una encuesta de hábitos de empleados realizada en 2019 reducida en un 50%



LUMÍNICA



Los hoteles controlan los apagados de las fachadas de los edificios, estos participan anualmente en la acción “La Hora del Planeta”, esta acción consiste en apagar las luces de las fachadas un día determinado a una hora determinada para concienciar. Por otro lado en 2018 en Tenerife se unieron a una iniciativa para apagar las luces de las terrazas durante la crianza de la Pardela Cenicienta para evitar deslumbramientos y accidentes de estas aves. No sólo se modificó para ese período, si no que el Tenerife Golf adelantó la hora de apagado de estas luces durante todo el año.

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 persona en 2020 ha sido de 3,58 folios/pax.

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.

	2017	2018	2019*	2020*
Número de facturas Electrónicas	62.425	70.634	68.857	23.455
	+4,6%	+11,62%	-2,5%	-65,93

*Hoteles certificados

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

Vincci Hoteles S.A. (total año 18.850)

Nexotel Adeje S.A. (total año 1.680)

Altai Gestión S.A. (total año 999)

Lusovincci Unipessoal LDA (total año 794)



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, con ERP Spain, Acicla, Recuperaciones Pérez, etc., 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 gestión 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.



RESIDUOS PELIGROSOS Y NO PELIGROSOS

	2018	2018	2019	2019	2020*	2020*
	kg	kg/cliente	kg	kg/cliente	kg	kg/cliente
Papel y cartón	204.169,05	0,13	204.914,9	0,13	86.430,06	0,15
Orgánico	75.691,77	0,05	75.974,55	0,05	35.307,97	0,06
Vidrio	247.092,48	0,16	250.388,32	0,15	99.664,59	0,17
Envases	223.539,89	0,14	219.565,77	0,13	103.327,44	0,18
Indiferenciado	1.093.364,10	0,71	1.049.189,07	0,64	425.630,95	0,74
Decantador de grasas	19.247,00	0,01	45.976	0,03	30.460,00	0,05
Raees	2.763,80	0,00	1.492,4	0,00	3.831,00	0,01

	2018	2018	2019	2019	2020*	2020*
	kg	kg/cliente	kg	kg/cliente	kg	kg/cliente
Toners	570,70	0,00	635,57	0,00	141,55	0,00
Pilas alcalinas	303,92	0,00	244,72	0,00	159,70	0,00
Poda	49.750,00	0,07	211.246	0,13	0,00	0,00
Fluorescentes, bajo consumo y led (LER 20 01 21)*	337,70	0,00	298,83	0,00	94,0	0,00
Envases contaminados (15 01 10)*	537,00	0,00	676	0,00	647,00	0,00
Aerosoles (LER 16 05 04)*	31,00	0,00	19	0,00	26,00	0,00
Trapos y absorbentes (LER 15 02 02)*	27,00	0,00	14	0,00	13,00	0,00

*Datos de Hoteles certificados (menos Puertochico y Baixa por falta de datos)



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.

Los consumos, por lo general, han aumentado en 2020 por el cierre y restricciones impuestas, ya que con el hotel cerrado se seguían consumiendo recursos y al tener limitaciones de ocupación, los consumos de zonas comunes siguen siendo los mismos que antes de la pandemia.

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 Ciudad de Salamanca (Gehosal La Salle S.L.)
Aleya (Aleya 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	2020
Agua (m3/hab.)	0,39	0,40	0,71
Agua (m3/hab.) España	0,39	0,55	0,54
Agua (m3/hab.) Portugal	0,29	0,29	0,30
Agua (m3/hab.) Túnez	0,48	0,50	1,07

Huella Hídrica para los hoteles: 0,36 m3/pax
(en hoteles certificados).

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 2020 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	2020
Electricidad (kWh/hab.)	21,26	20,95	35,08
Electricidad (kWh/hab.) España	26,59	25,54	38,48
Electricidad (kWh/hab.) Portugal	22,38	22,17	36,07
Electricidad (kWh/hab.) Túnez	14,81	15,14	28,81



GAS NATURAL



	2018	2019	2020
Gas Natural (kWh/hab.)	14,24	10,67	25,43
Gas Natural (kWh/hab.) España	14,17	20,82	24,15
Gas Natural (kWh/hab.) Portugal	18,01	16,11	33,58
Gas Natural (kWh/hab.) Túnez	10,55	1,42	25,35

PROPANO



	2018	2019	2020
Propano (kg/hab.)	1,38	1,21	1,53
Propano (kg/hab.) España	1,38	1,21	1,53
Propano (kg/hab.) Portugal	No hay	No hay	No hay
Propano (kg/hab.) Túnez	No hay	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 esa razón algunos hoteles disponen de bicicletas para su alquiler y otros recomiendan tiendas especializadas en este tipo de alquiler cerca de los hoteles.

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.



En 2020 se firma con CABLE
ENERGÍA, la instalación de
supercargadores, que se ha
empezado por el Vincci Porto.



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 2020, 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 96,15% (el 3,85% de incumplimiento se debe, en su mayoría, a legislación de instalaciones frigoríficas, estamos en contacto con los mantenedores para que se pongan al día con la legislación).



100

DESEMPEÑO AMBIENTAL



Objetivos ambientales

Los objetivos medioambientales que nos hemos fijado como cadena, y que son permanente revisados, son una seña 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 8 objetivos marcados a principios del año 2020 se han logrado cumplir un total de 1 y algunos de los no cumplidos han sido marcados como retos para 2021.

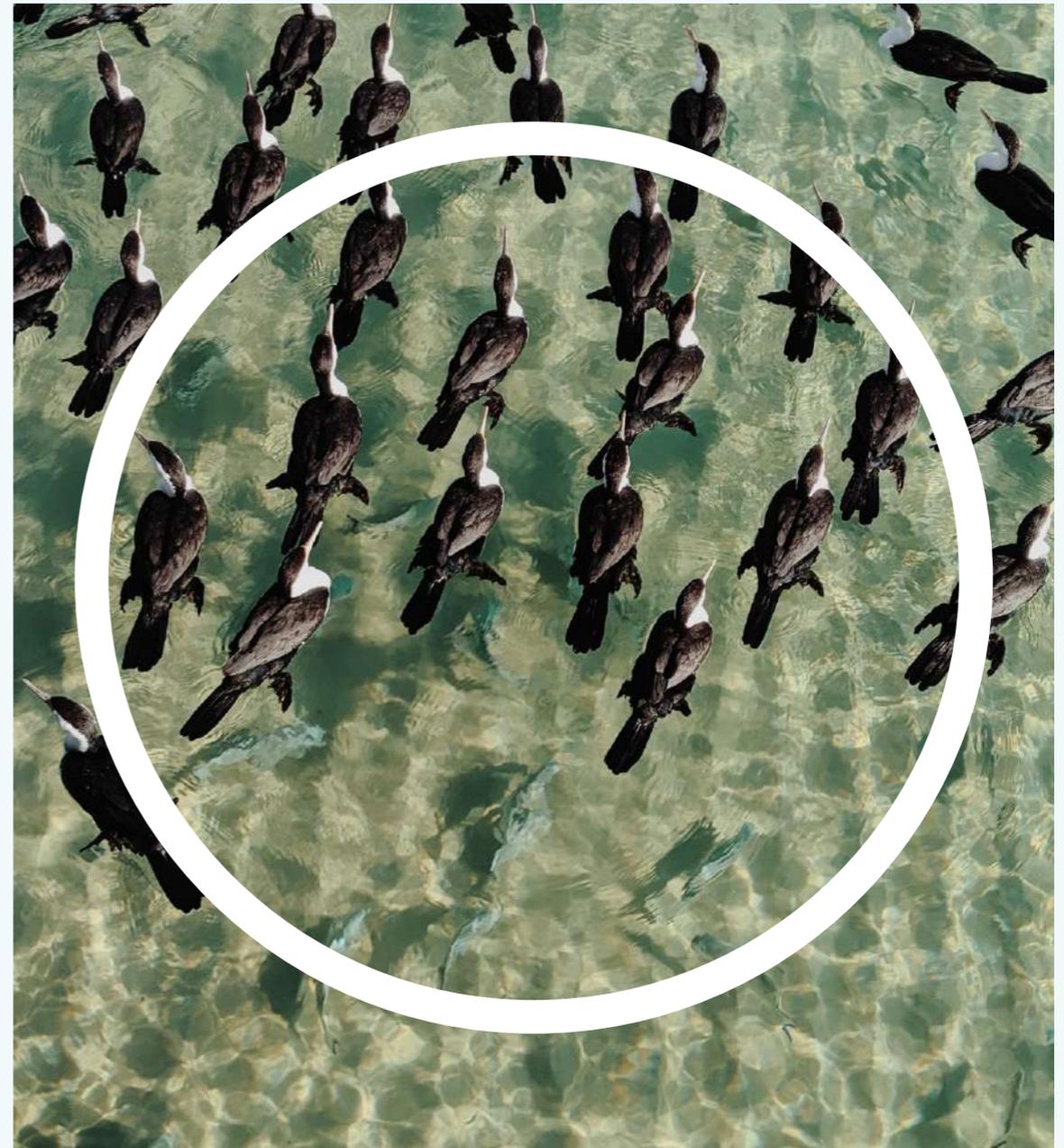




Biodiversidad

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.





06.

Compromiso social

103

Gestión responsable

104

Economía verde y empleo verde

105

Plan Director RSC 2019-2021

106

Compromisos con la comunidad

107

Política de RSC

108

Política del menor

109

Código Ético de la Organización Mundial del Turismo

110

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.



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.

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.



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 (OIT), 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.

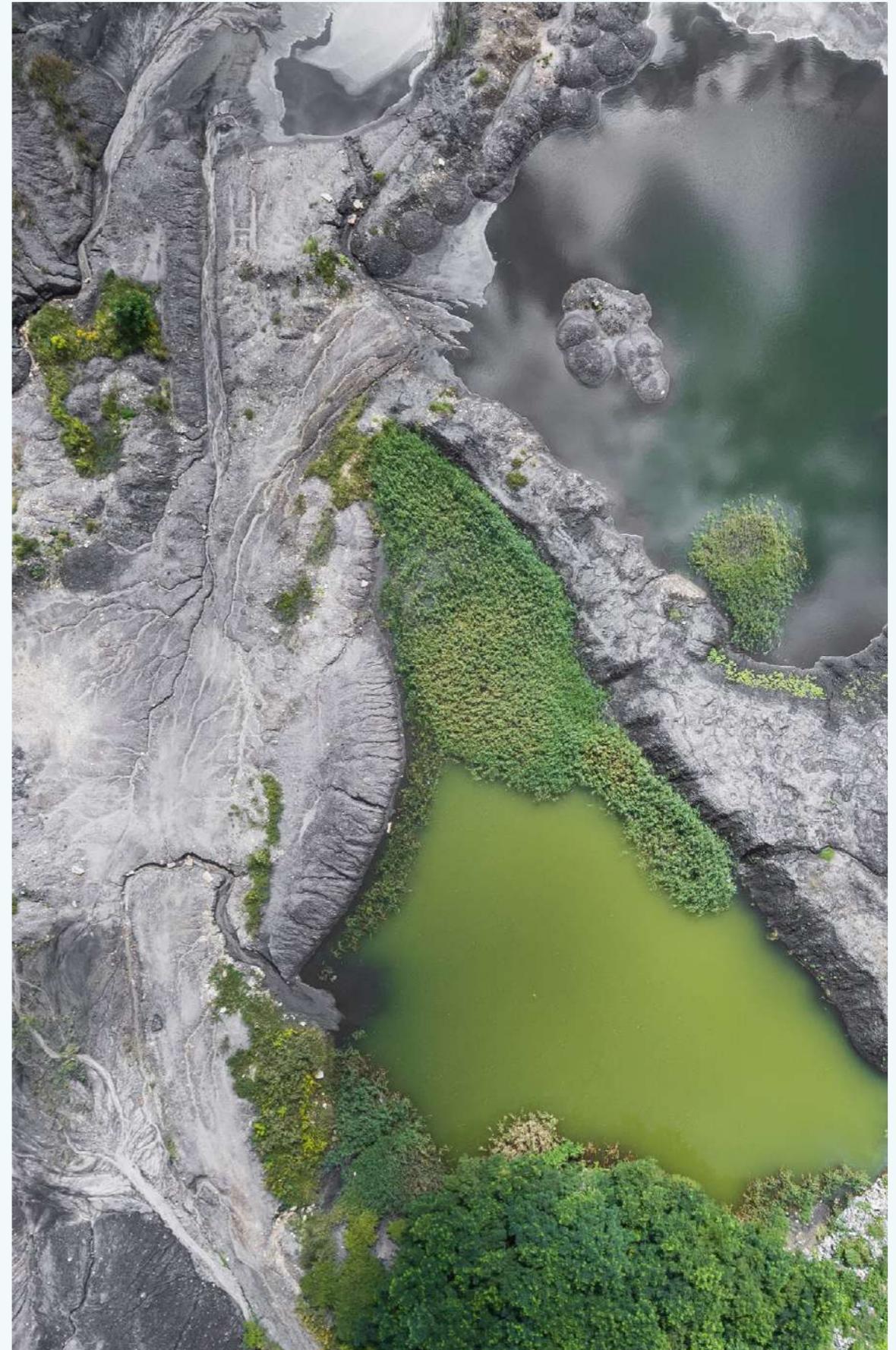
En este sentido, nos sentimos plenamente orgullosos de nuestra colaboración con entidades que luchan por mejorar la formación integral y la integración de las personas en riesgo de exclusión social. Desde Vincci Hoteles intentamos favorecer su crecimiento personal y formativo, y les facilitamos una inmersión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



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.

ODS a los que contribuimos:

3 – Salud y Bienestar

FUNDACIÓN
SEUR



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 2020, la recogida de tapones, tanto en nuestras oficinas centrales como en todos nuestros hoteles españoles, ha alcanzado los 90.000 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.

90.000

tapones recogidos en 2020



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 2020, Vincci Selección La Plantación del Sur y Vincci Tenerife Golf se han recogido los siguientes residuos:

Residuos Urbanos

Pinturas

Raees

Baterías

Aceite

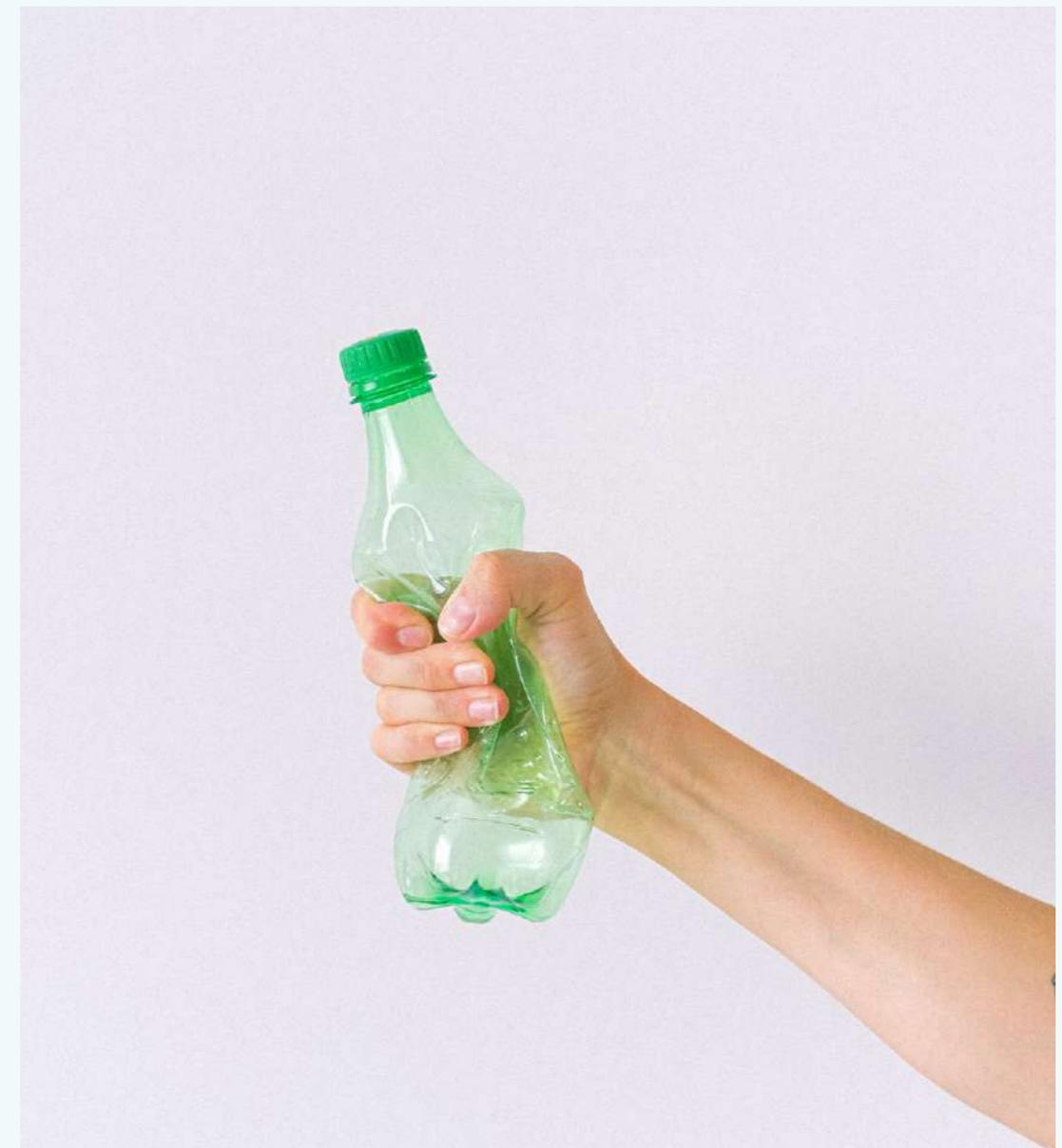
Tóners

Envases Contaminados

ODS a los que contribuimos:

10 – Reducción de las Desigualdades 12- Producción y Consumo Responsables

Ataretaco
integración social y medio ambiente





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 enfocada 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.

ODS a los que contribuimos:

12- Producción y Consumo Responsables



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



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.



ODS a los que contribuimos:

1- Fin de la pobreza



Dinero recaudado para Aldeas Infantiles en 2020 en hoteles:

393 €

Dinero recaudado para Aldeas Infantiles en 2020 a través de nóminas empleados:

2.255,85 €



Fundación DALMA

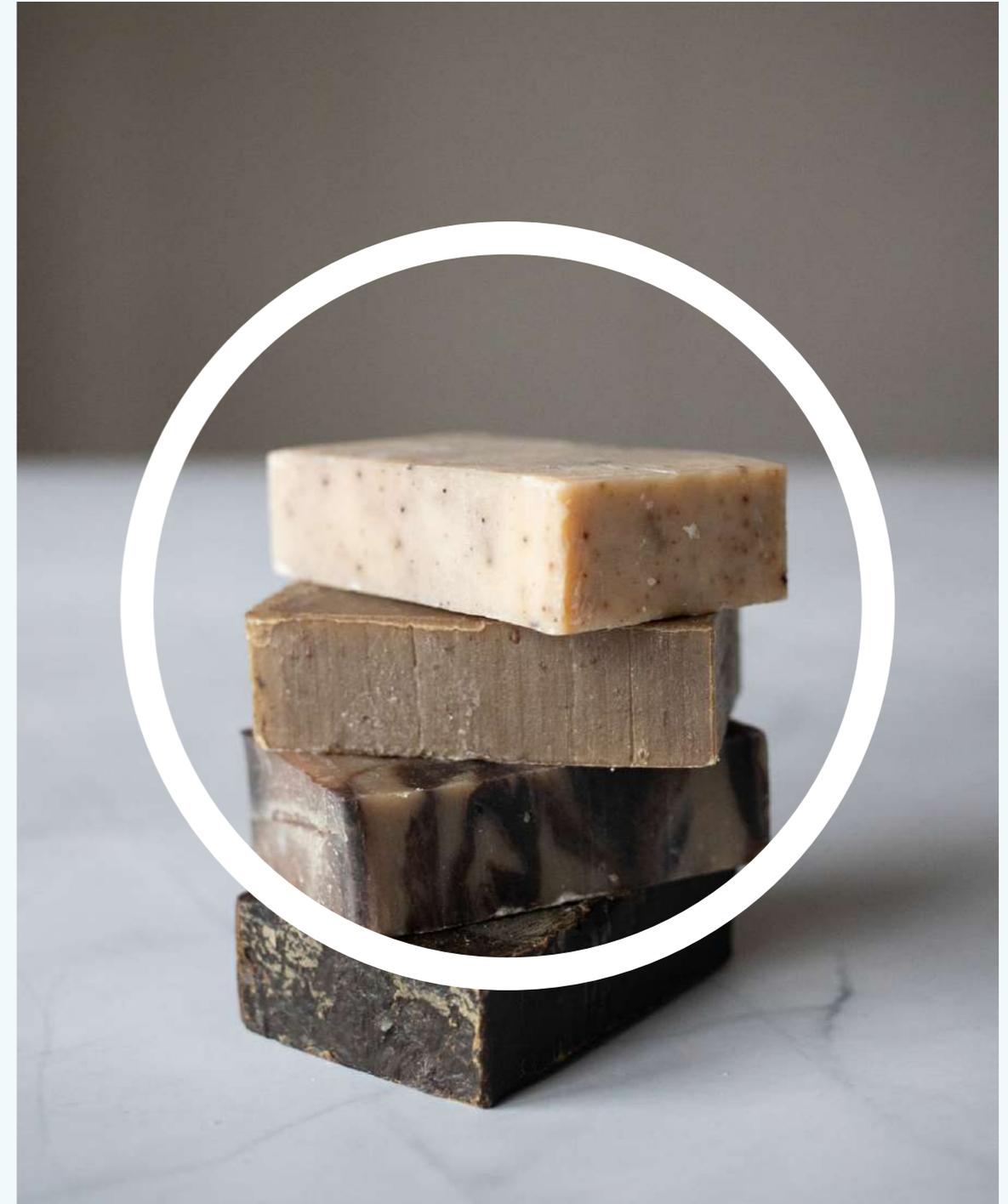
La Fundación Dalma lucha por la integración social de personas con riesgo de exclusión a través de la creación de proyectos sostenibles, con el fin de lograr una sociedad más justa, donde todas las personas tengan posibilidad de sentirse realizadas.

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.

En 2020 se han reciclado un total de 4,5 kg. de jaboncillos de glicerina recogidos en nuestros hoteles de España y Portugal, esto es debido a que se suspendió esta colaboración por covid19.

Otras donaciones

Vincci Selección Aleysa, donación de 1.737€ a Unicef.
Vincci Hoteles donación de material para hospitales.





07.

Compromiso con nuestros clientes

117

Calidad,
experiencia
y cultura
del detalle

121

Nuestros
clientes

124

Review Pro:
herramienta
de reputación
online

125

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.

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.

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, Vincci Liberdade, Vincci Porto)**
- **Otros hoteles fuera del Grupo pero dentro de la certificación ambiental:**
 - Gehosal La Salle (Vincci Ciudad de Salamanca)

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 y medio ambiente.

Las auditorías 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 auditorías 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.





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 90,1/100, lo que supone un descenso de 0,1 puntos respecto al año anterior (90,2/100).



*Hoteles certificados (excepto Vincci Libertad)



Nuestros clientes

Durante 2020, nuestra cadena ha alojado a clientes de más de 172 nacionalidades diferentes.

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 nuestra 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 2020, el porcentaje de contestaciones de opiniones online es del 16,7%, mientras que las contestaciones de los cuestionarios internos Post Stay se elevan al 65,60%.

123

COMPROMISO CON NUESTROS CLIENTES



2018

Encuesta formato online
16.032

Encuesta nAmmu
11

Encuesta MICE
141

2019

Encuesta formato online
25.274

Encuesta nAmmu
6

Encuesta MICE
106

2020

Encuesta formato online
9.922

Encuesta nAmmu
0

Encuesta MICE
21

*Hoteles de España y Portugal

ODS a los que contribuimos:

9 – Industria, Innovación e Infraestructura



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.

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.



Reviewpro: herramienta de reputación online

	2017	2018	2019*	2020*
Número de opiniones	45.734	65.601	69.532	32.385
Número de menciones	93.778	134.304	256.794	97.272
¿Recomendaría el hotel?	87,2	77,6	88,2	95,9

* 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.

	2017	2018	2019*	2020*
Índice global de la cadena	87,2%	87,5%	88,1%	87,1%
Limpieza	89,8%	89,5%	89,4%	89,7%
Ubicación	90,6%	88,4%	88,6%	89,8%
Recepción	88,8%	69,1%	-	-
Servicio	88,6%	87,8%	88,7%	90,3%
Habitación	86,0%	85,5%	86,8%	89,8%
Relación / Calidad / Precio	83,2%	81,7%	82,5%	85,1%
Gastronomía	82,4%	77,5%	77,5%	82%
Habitación	77,4%	76,8%	71,6%	76,8%

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



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 continuo 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.

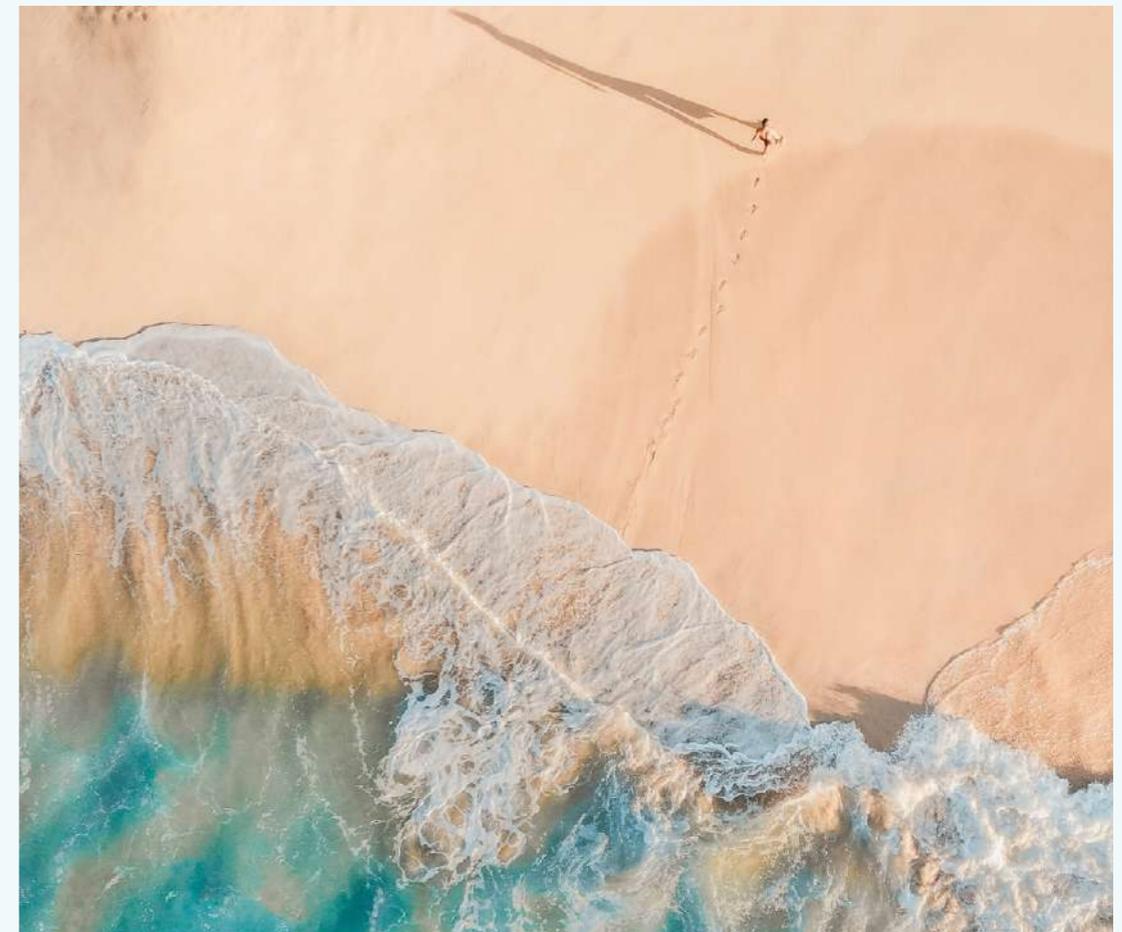
En este espacio aparece publicada, año tras año, nuestra Memoria de Sostenibilidad, complementada con los objetivos medioambientales de la cadena, los indicadores y los premios obtenidos, hechos públicos para conocimiento de cualquier persona interesada.

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 2020 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	2020
Visitas a la web corporativa y microsites	3.111.755	4.156.796	2.864.705	3.457.871
Visitantes únicos a la web corporativa	2.074.540	2.097.956	2.366.269	1.846.758
Visitas al BLOG Vincci Hoteles	-	-	72.009	127.225
Fans en Facebook	59.173	63.385	78.283	84.780
Seguidores en Twitter	20.097	21.858	22.242	22.303
Seguidores en Instagram	20.097	21.858	22.242	20.820
LinkedIn	12.435	19.252	29.630	40.407

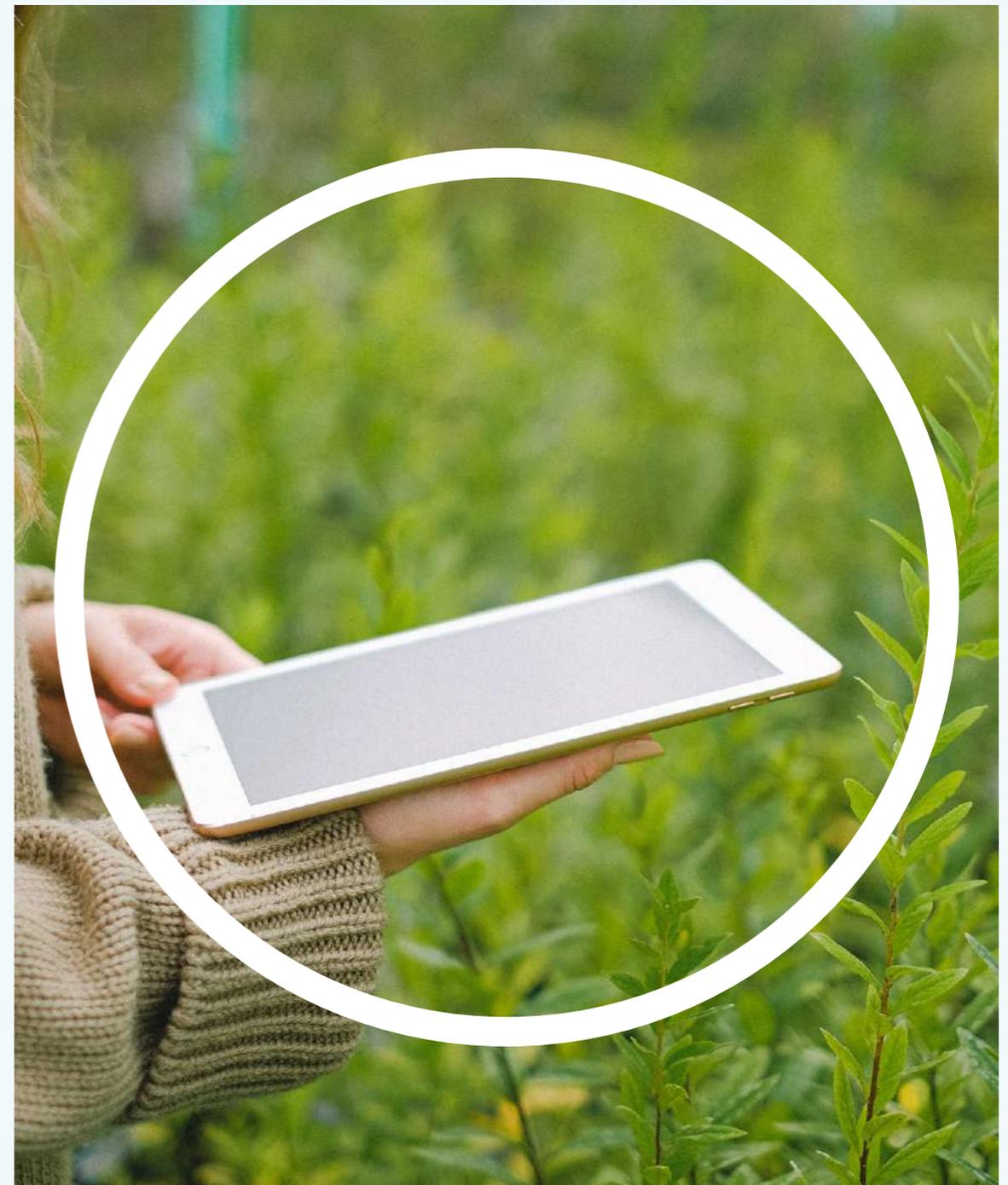


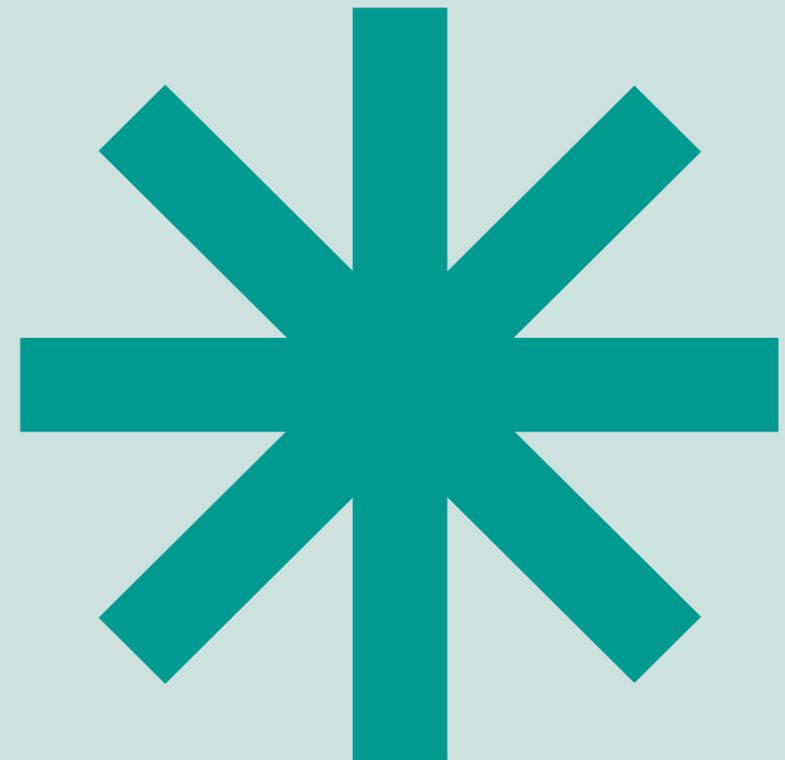
Ley de Protección de Datos de Carácter Personal (LOPD)

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 2020 la Agencia Española de Protección de Datos no nos ha trasladado ninguna sanción judicial o administrativa por este motivo.





Anexos

130

ANEXO 1:
Afilaciones
Asociaciones
Hoteleras

131

ANEXO 2:
Estándares
GRI

Afiliaciones Asociaciones Hoteleras

VINCCI SOMA	Ninguna
VINCCI VIA66	Asociación Empresarial Hotelera de Madrid (Aehm)
VINCCI SOHO	Asociación Empresarial Hotelera de Madrid (Aehm)
VINCCI CENTRUM	Asociación Empresarial Hotelera de Madrid (Aehm)
VINCCI CAPITOL	Asociación Empresarial Hotelera de Madrid (Aehm)
VINCCI THE MINT	Asociación Empresarial Hotelera de Madrid (Aehm)
VINCCI MARÍTIMO	Gremi d'Hotels de Barcelona
VINCCI BIT	Ninguna
VINCCI GALA	Gremi d'Hotels de Barcelona
VINCCI MAE	Gremi d'Hotels de Barcelona
VINCCI PALACE	Turismo Valencia
VINCCI LYS	Ninguna
VINCCI MERCAT	Ninguna
VINCCI MÁLAGA	Asociación de Empresarios Hoteleros de la Costa del Sol (Aehcos)
VINCCI SELECCIÓN POSADA DEL PATIO	Asociación de Empresarios Hoteleros de la Costa del Sol (Aehcos)
VINCCI SELECCIÓN ESTRELLA DEL MAR	Asociación de Empresarios Hoteleros de la Costa del Sol (Aehcos)
VINCCI ALEYSA	Asociación de Empresarios Hoteleros de la Costa del Sol (Aehcos)
VINCCI ALBAYZÍN	Federación de Empresas de Hostelería y Turismo de Granada
VINCCI SELECCIÓN RUMAYKIYYA	Federación de Empresas de Hostelería y Turismo de Granada

VINCCI COSTA GOLF	Federación de Hostelería de la Provincia de Cádiz (Horeca)
VINCCI LA RÁBIDA	Asociación de Hoteles de Sevilla (AHS)
VINCCI FRONTAURA	Asociación de Hoteles de Valladolid (AHV)
VINCCI PUERTOCHICO	Asociación Empresarial de Hostelería de Cantabria
VINCCI SALAMANCA	Asociación de Hostelería de Salamanca
VINCCI VALDECAÑAS GOLF	Asociación española de directores hotel (AEDH) Asociación española de gerentes de campos de golf (AEGG) Asociación de Campos de Golf de Extremadura (ACEGEX) Asociación española de campos de golf (AECG)
VINCCI ZENTRO ZARAGOZA	Federación de Empresarios de Hostelería de Zaragoza (Horeca)
VINCCI CONSULADO DE BILBAO	Asociación Hotelera Destino Bilbao
VINCCI SELECCIÓN LA PLANTACIÓN SUR	Asociación Hotelera y Extrahotelera de Tenerife, La Palma, La Gomera y El Hierro (Ashotel)
VINCCI TENERIFE GOLF	Asociación Hotelera y Extrahotelera de Tenerife, La Palma, La Gomera y El Hierro (Ashotel)
VINCCI BAIXA	Hotelaria de Portugal
VINCCI LIBERDADE	Hotelaria de Portugal
VINCCI PORTO	Associação Portuguesa de Hotelaria Restauração e Turismo (APHORT)

GRI 102: Contenidos Generales			ALCANCE	COBERTURA	omision
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. Nuestros Productos (pág. 27) b. Nuestros Productos (pág. 27)	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. Estructura del Grupo (pág. 18)	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 en cifras (pág. 29) ii. Nuestros Productos (pág. 27) iii. Nuestros clientes (pág. 121)	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. Tabla de empleados (pág. 41) iii. Facturación Total (pág. 30) v. Nuestros Productos (pág. 27)	Hoteles del Grupo	Interna



		<p>Recomendaciones para la presentación de información</p> <p>1.2 Al recopilar la información especificada en el Contenido 102-7, la organización informante debería presentar la siguiente información adicional:</p> <p>1.2.1 los activos totales</p> <p>1.2.2 la propiedad efectiva, incluidos la identidad y el porcentaje de propiedad de los mayores accionistas;</p> <p>1.2.3 los desgloses de:</p> <p>1.2.3.1 las ventas netas o los ingresos netos por países o regiones que constituyan un 5% o más de los ingresos totales;</p> <p>1.2.3.2 los costes por países o regiones que constituyan un 5% o más de los costes totales;</p> <p>1.2.3.3 el número total de empleados por país o región.</p>	Beneficio por países (pág. 31)	Hoteles del Grupo	Interna	
Contenido	102-8	Información sobre empleados y otros trabajadores				
		<p>La organización informante debe presentar la siguiente información:</p> <p>a. el número total de empleados por contrato laboral (permanente o temporal) y por sexo</p> <p>b. el número total de empleados por contrato laboral (permanente o temporal) y por región</p> <p>c. el número total de empleados por tipo de contrato laboral (a jornada completa o a media jornada) y por sexo</p> <p>d. si una parte significativa de las actividades de la organización la llevan a cabo trabajadores que no sean empleados. Se debe incluir, si procede, una descripción de la naturaleza y la magnitud del trabajo realizado por los trabajadores que no sean empleados.</p> <p>e. cualquier variación significativa de las cifras presentadas en los Contenidos 102-8-a, 102-8-b o 102-8-c (como las variaciones estacionales de los sectores del turismo o la agricultura)</p> <p>f. una explicación de cómo se han recopilado los datos, incluidas las suposiciones que se han hecho.</p>	<p>a. Análisis por tipo de Contrato (pág 45)</p> <p>b. Análisis por tipo de Contrato (pág 45)</p> <p>c. Análisis por tipo de Contrato (pág 45)</p>	Hoteles del Grupo	Interna	
		<p>Recomendaciones para la presentación de información</p> <p>1.3 Al recopilar la información específica en el Contenido 102-8, la organización informante debería:</p> <p>1.3.1 expresar las cifras de los empleados como censo de personal o empleo equivalente a jornada completa e indicar y aplicar de forma uniforme el enfoque seleccionado;</p> <p>1.3.2 identificar la duración y tipo de contrato (jornada completa y media jornada) de los empleados en función de las definiciones que se recojan en la legislación nacional del país en el que se encuentren;</p> <p>1.3.3 usar las cifras según estén al final del período objeto del informe, salvo que se haya producido algún cambio material durante el período objeto del informe;</p> <p>1.3.4 combinar las estadísticas nacionales para calcular las estadísticas internacionales y hacer caso omiso de las diferencias entre las definiciones legales. Aunque el fundamento de los tipos de contrato y tipos de empleo varía entre países, la cifra global debería seguir reflejando las relaciones estipuladas en las distintas legislaciones.</p>	Análisis por tipo de Contrato (pág 45)	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.	Cadena de suministros (pág. 35)	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	Cadena de suministros (pág. 35)	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. 66 y pág. 78)		
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. 109)	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	Grupos de Interés (pág. 12)	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 intereses a nivel nacional o internacional	Asociaciones de hoteleros (pág. 130)	Todos los hoteles España	Interna y Externa



		<p>Recomendaciones para la presentación de información</p> <p>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 comités, proporcione financiamiento considerable aparte de la cuota de afiliación o considere que su afiliación es estratégica.</p>				
2. Estrategia						
Contenido	102-14	Declaración de altos ejecutivos responsables de la toma de decisiones				
		<p>La organización informante debe presentar la siguiente información:</p> <p>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</p>	a. Declaración Carlos Calero (pág. 10)	Hoteles del Grupo	Interna	
Contenido	102-15	Principales impactos, riesgos y oportunidades	NO APLICA (SÓLO PARA EXHAUSTIVA)			
3. Ética e integridad						
Contenido	102-16	Valores, principios, estándares y normas de conducta				
		<p>La organización informante debe presentar la siguiente información:</p> <p>a. Descripción de los valores, principios, estándares y normas de conducta de la organización.</p>	a. Misión, Visión, Valores (pág 23)			
		<p>Recomendaciones para la presentación de información:</p> <p>3.1 Al recopilar la información especificada en el Contenido 102-16, la organización informante debería proporcionar información adicional acerca de sus valores, principios, estándares y normas de conducta, e incluir:</p> <p>3.1.1 cómo se elaboraron y aprobaron</p> <p>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.</p> <p>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</p> <p>3.1.4 si algún cargo a nivel ejecutivo es responsable de ellos</p> <p>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.</p>				
Contenido	102-17	Mecanismos de asesoramiento y preocupaciones éticas	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 24) b. Organigrama Corporativo (pág 24)	Hoteles del Grupo	Interna	
Contenido	102-19	Delegación de autoridad	NO APLICA (SÓLO PARA EXHAUSTIVA)			
Contenido	102-20	Responsabilidad a nivel ejecutivo de temas económicos, ambientales y sociales.	NO APLICA (SÓLO PARA EXHAUSTIVA)			
Contenido	102-21	Consulta a grupos de interés sobre temas económicos, ambientales y sociales.	NO APLICA (SÓLO PARA EXHAUSTIVA)			
Contenido	102-22	Composición del máximo órgano de gobierno y sus comités.	NO APLICA (SÓLO PARA EXHAUSTIVA)			
Contenido	102-23	Presidente del máximo órgano de gobierno.	NO APLICA (SÓLO PARA EXHAUSTIVA)			
Contenido	102-24	Nominación y selección del máximo órgano de gobierno	NO APLICA (SÓLO PARA EXHAUSTIVA)			
Contenido	102-25	Conflictos de interés	NO APLICA (SÓLO PARA EXHAUSTIVA)			
Contenido	102-26	Función del máximo órgano de gobierno en la selección de objetivos, valores y estrategia.	NO APLICA (SÓLO PARA EXHAUSTIVA)			
Contenido	102-27	Conocimientos colectivos del máximo órgano de gobierno.	NO APLICA (SÓLO PARA EXHAUSTIVA)			
Contenido	102-28	Evaluación del desempeño del máximo órgano de gobierno	NO APLICA (SÓLO PARA EXHAUSTIVA)			
Contenido	102-29	Identificación y gestión de impactos económicos, ambientales y sociales.	NO APLICA (SÓLO PARA EXHAUSTIVA)			
Contenido	102-30	Eficacia de los procesos de gestión del riesgo	NO APLICA (SÓLO PARA EXHAUSTIVA)			
Contenido	102-31	Evaluación de temas económicos, ambientales y sociales	NO APLICA (SÓLO PARA EXHAUSTIVA)			
Contenido	102-32	Función del máximo órgano de gobierno en la elaboración de informes de sostenibilidad	NO APLICA (SÓLO PARA EXHAUSTIVA)			
Contenido	102-33	Comunicación de preocupaciones críticas	NO APLICA (SÓLO PARA EXHAUSTIVA)			



Contenido	102-34	Naturaleza y número total de preocupaciones críticas	NO APLICA (SÓLO PARA EXHAUSTIVA)			
Contenido	102-35	Políticas de remuneración	NO APLICA (SÓLO PARA EXHAUSTIVA)			
Contenido	102-36	Proceso para determinar la remuneración	NO APLICA (SÓLO PARA EXHAUSTIVA)			
Contenido	102-37	Involucramiento de los grupos de interés en la remuneración	NO APLICA (SÓLO PARA EXHAUSTIVA)			
Contenido	102-38	Ratio de compensación total anual	NO APLICA (SÓLO PARA EXHAUSTIVA)			
Contenido	102-39	Ratio del incremento porcentual de la compensación total anual	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. 12)	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.	Cómo trabajamos en Vincci (pág. 38)	Hoteles del Grupo	Interna	
		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				
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.	a. Grupos de Interés (pág 12)	Hoteles del Grupo	Interna	
		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				
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.	Nuestros Clientes (pág. 121)	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. 15)	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.	Estructura del Grupo (pág. 19)	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	Índice GRI (pág. 131)	Hoteles del Grupo	Interna
		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.			
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. 15)	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. 15)	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. 15)	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	Cicle de elaboración de informes				
		La organización informante debe presentar la siguiente información: a. El ciclo de elaboración de informes	a. Acerca de esta Memoria (pág 5)	Hoteles del Grupo	Interna y Externa	
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			
		<p>La organización informante debe presentar la siguiente información:</p> <p>a. El índice de contenidos GRI, que especifica todos los estándares GRI utilizados y enumera todas los contenidos incluidos en el informe.</p> <p>b. Para cada contenido, el índice de contenidos debe incluir:</p> <p>i. el número del contenido (contenidos cubiertos por los estándares GRI)</p> <p>ii. los números de página o URL en los que se encuentra el contenido, ya sea en el informe o en otros materiales publicados</p> <p>iii. si procede, los motivos para la omisión, en caso de que no sea posible aportar el contenido necesario</p> <p>6.3 Al incluir el índice de contenidos GRI, como se indica en el Contenido 102-55, la organización informante debe:</p> <p>6.3.1 utilizar la fórmula “Índice de contenidos GRI” como título</p> <p>6.3.2 presentar el índice de contenido GRI en una misma zona del documento</p> <p>6.3.3 incluir en el informe enlaces o referencias al índice de contenidos GRI, si no se indican en el propio informe;</p> <p>6.3.4 incluir, para cada Estándar GRI utilizado, el título y el año de publicación (p. ej., GRI 102: Contenidos Generales, 2016);</p> <p>6.3.5 incluir cualquier tema material adicional del que se informe y que no esté cubierto por los estándares GRI e indicar los números de página o URL en los que se pueda hallar la información.</p>	<p>a. Índice GRI (pág. 131)</p> <p>b. Índice GRI (pág. 131)</p> <p>i. Índice GRI (pág. 131)</p> <p>6.3.1 Índice GRI (pág. 131)</p> <p>6.3.2 Índice GRI (pág. 131)</p> <p>6.3.3 Índice GRI (pág. 131)</p> <p>6.3.4 Índice GRI (pág. 131)</p>	Hoteles del Grupo	Interna y Externa
		<p>Recomendaciones para la presentación de información</p> <p>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).</p>			
Contenido	102-56	Verificación externa			
		<p>La organización informante debe presentar la siguiente información:</p> <p>a. Descripción de la política y las prácticas actuales de la organización acerca de cómo solicitar la verificación externa del informe</p> <p>b. Si el informe se ha verificado externamente:</p> <p>i. referencia al informe de verificación externa, las declaraciones o las opiniones. Si no se incluye en el informe de verificación que acompaña al informe de sostenibilidad, una descripción de lo que se ha verificado y lo que no y sobre la base de qué. También se debe indicar los estándares de verificación utilizados, el nivel de verificación obtenido y cualquier limitación del proceso de verificación;</p> <p>ii. la relación entre la organización y el proveedor de la verificación;</p> <p>iii. si y cómo están implicados el máximo órgano de gobierno o los altos ejecutivos en la solicitud de verificación externa del informe de sostenibilidad de la organización.</p>	<p>Acerca de Nuestra Memoria (pág. 6)</p>	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		
		<p>Para cada tema material, la organización informante debe presentar la siguiente información:</p> <ul style="list-style-type: none"> a. La explicación del motivo por el que el tema es material b. La Cobertura del tema material, que incluye una descripción de: <ul style="list-style-type: none"> 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 	Índice GRI (pág. 131)	Todos los hoteles y Hoteles del Grupo Interna
Contenido	103-2	El enfoque de gestión y sus componentes		
		<p>Para cada tema material, la organización informante debe presentar la siguiente información:</p> <ul style="list-style-type: none"> 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: <ul style="list-style-type: none"> 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. 15)	Todos los hoteles y Hoteles del Grupo Interna y Externa
Contenido	103-3	Evaluación del enfoque de gestión		
		<p>Para cada tema material, la organización informante debe presentar la siguiente información:</p> <ul style="list-style-type: none"> a. Una explicación de cómo la organización evalúa el enfoque de gestión, incluidos: <ul style="list-style-type: none"> 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. 15)	Todos los hoteles y Hoteles del Grupo Interna y Externa



SERIE 200: ESTÁNDARES TEMÁTICOS ECONÓMICOS		ALCANCE	COBERTURA
201 DESEMPEÑO ECONÓMICO			
201-1	Valor económico directo generado y distribuido		
	<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 preseñan 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>	<p>i- Vincci Hoteles en Cifras (pág 29)</p> <p>ii- Beneficios para Nuestros Empeados (pág 57)</p>	<p>Hoteles del Grupo</p> <p>Interna</p>
201-2	Implicaciones financieras y otros riesgos y oportunidades derivados del cambio climático		
	<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>	<p>ISO 14001:2015 (pág. 75)</p>	<p>Todos los hoteles</p> <p>Interna y Externa</p>
201-3	Obligaciones del plan de beneficios definidos y otros planes de jubilación	NO APLICA (SÓLO PARA EXHAUSTIVA)	
201-4	Asistencia financiera o recibida del gobierno		
	<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>	<p>Vincci Hoteles en Cifras (pág. 31)</p>	<p>Hoteles del Grupo</p> <p>Externa</p>



202 PRESENCIA EN EL MERCADO				
202-1	Ratio del salario de categoría inicial estándar por sexo frente al salario mínimo local	NO APLICA (SÓLO PARA EX-HAUSTIVA)		
202-2	Proporción de altos ejecutivos contratados de la comunidad local	NO APLICA (SÓLO PARA EX-HAUSTIVA)		
203 IMPACTOS ECONÓMICOS INDIRECTOS				
203-1	Inversiones en infraestructuras y servicios apoyados	NO APLICA (SÓLO PARA EX-HAUSTIVA)		
203-2	Impactos económicos indirectos significativos	NO APLICA (SÓLO PARA EX-HAUSTIVA)		
204 PRÁCTICAS DE ADQUISICIÓN				
204-1	Proporción de gasto en proveedores locales	NO APLICA (SÓLO PARA EX-HAUSTIVA)		
205 ANTICORRUPCIÓN				
205-1	Operaciones evaluadas para riesgos relacionados con la corrupción	NO APLICA (SÓLO PARA EX-HAUSTIVA)		
205-2	Comunicación y formación sobre políticas y procedimientos anticorrupción	NO APLICA (SÓLO PARA EX-HAUSTIVA)		
205-3	Casos de corrupción confirmados y medidas tomadas	NO APLICA (SÓLO PARA EX-HAUSTIVA)		
206 COMPETENCIA DESLEAL				
206-1	Acciones jurídicas relacionadas con la competencia desleal y las prácticas monopolísticas y contra la libre competencia	NO APLICA (SÓLO PARA EX-HAUSTIVA)		
207 FISCALIDAD				
207-1	Enfoque fiscal			
	<p>La organización informante debe presentar la siguiente información:</p> <p>a. Una descripción del enfoque fiscal que indique:</p> <p>i. si la organización tiene una estrategia fiscal y, en tal caso, un enlace a dicha estrategia si es pública;</p> <p>ii. el órgano de gobierno o el cargo de nivel ejecutivo de la organización que revisa y aprueba formalmente la estrategia fiscal y la frecuencia de las revisiones;</p> <p>iii. el enfoque sobre cumplimiento normativo;</p> <p>iv. la relación entre el enfoque fiscal y las estrategias empresariales y de desarrollo sostenible de la organización.</p>	Vincci en cifras (pág 29)	Hoteles del Grupo	Interna



207-2	Gobernanza fiscal, control y gestión de riesgos			
	<p>La organización informante debe presentar la siguiente información:</p> <p>a. Una descripción de la gobernanza fiscal y el marco de control, que indique:</p> <ul style="list-style-type: none"> i. el órgano de gobierno o el cargo de nivel ejecutivo de la organización responsable del cumplimiento de la estrategia fiscal; ii. cómo se integra el enfoque fiscal en la organización; iii. el enfoque en cuanto a riesgos fiscales, incluido cómo se identifican, gestionan y supervisan; iv. cómo se evalúa el cumplimiento de la gobernanza fiscal y el marco de control. <p>b. Una descripción de los mecanismos de notificación de inquietudes relacionadas con conductas no éticas o ilegales y con la integridad de la organización en relación con la fiscalidad.</p> <p>c. Una descripción del proceso de verificación de los contenidos en materia fiscal y, si procede, una referencia al informe, a la declaración o a la opinión del verificador.</p>	Vincci en cifras (pág 29)	Hoteles del Grupo	Interna
207-3	Participación de grupos de interés y gestión de inquietudes en materia fiscal			
	<p>La organización informante debe presentar la siguiente información:</p> <p>a. Una descripción del enfoque en cuanto a la participación de los grupos de interés y la gestión de las inquietudes de los grupos de interés en relación con la fiscalidad, que incluya:</p> <ul style="list-style-type: none"> i. el enfoque en cuanto al compromiso con las autoridades fiscales; ii. el enfoque en cuanto a la defensa de las políticas públicas en materia fiscal; iii. los procesos para recoger y considerar las opiniones y preocupaciones de los grupos de interés, incluidos los grupos de interés externos. 	Vincci en cifras (pág 29)	Hoteles del Grupo	Interna
207-4	Presentación de informes país por país			
	<p>La organización informante debe presentar la siguiente información:</p> <p>a. Todas las jurisdicciones fiscales en las que las entidades incluidas en los estados financieros consolidados auditados de la organización o en la información financiera presentada ante registros públicos son residentes a efectos fiscales.</p> <p>b. Para cada jurisdicción fiscal indicada en el Contenido 207-4-a:</p> <ul style="list-style-type: none"> i. los nombres de las entidades residentes; ii. las actividades principales de la organización; iii. el número de empleados y la base para calcular dicho número; iv. los ingresos procedentes de ventas a terceros; v. los ingresos procedentes de transacciones intragrupo con otras jurisdicciones fiscales; vi. los beneficios o pérdidas antes de impuestos; vii. los activos tangibles distintos de efectivo y equivalentes de efectivo; viii. el impuesto sobre el beneficio de las sociedades pagado; ix. el impuesto sobre el beneficio de las sociedades acumulado sobre los beneficios o pérdidas; x. los motivos de la diferencia entre el impuesto sobre el beneficio de las sociedades acumulado sobre los beneficios o pérdidas y los impuestos calculados si se aplica el tipo impositivo legal a los beneficios o pérdidas antes de impuestos. 	Vincci en cifras (pág 29)	Hoteles del Grupo	Interna



SERIE 300: ESTÁNDARES TEMÁTICOS AMBIENTALES		ALCANCE	COBERTURA
301 MATERIALES			
301-1	Materiales utilizados por peso o volumen		
	<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. materiales no renovables utilizados;</p> <p>ii. materiales renovables utilizados.</p>	a. Aspectos Ambientales (pág 88) c. Aspectos Ambientales (pág 88)	Toda la Cadena Interna y Externa
	<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>	a. Aspectos Ambientales (pág 88) c. Aspectos Ambientales (pág 88)	Toda la Cadena Interna y Externa
301-2	Insumos reciclados	NO APLICA (SÓLO PARA EXHAUSTIVA)	
301-3	Productos reutilizados y materiales de envasado	NO APLICA (SÓLO PARA EXHAUSTIVA)	
302 ENERGÍA			
302-1	Consumo energético dentro de la organización		



	<p>La organización informante debe presentar la siguiente información:</p> <p>a. El consumo total de combustibles procedentes de fuentes no renovables dentro de la organización en julios o múltiplos, incluidos los tipos de combustibles utilizados.</p> <p>b. El consumo total de combustibles procedentes de fuentes renovables dentro de la organización en julios o múltiplos, incluidos los tipos de combustibles utilizados.</p> <p>c. En julios, vatios-hora o múltiplos, el total del:</p> <p>i. consumo de electricidad</p> <p>ii. consumo de calefacción</p> <p>iii. consumo de refrigeración</p> <p>iv. consumo de vapor</p> <p>d. En julios, vatios-hora o múltiplos, el total de:</p> <p>i. la electricidad vendida</p> <p>ii. la calefacción vendida</p> <p>iii. la refrigeración vendida</p> <p>iv. el vapor vendido</p> <p>e. El consumo total de energía dentro de la organización, en julios o múltiplos.</p> <p>f. Los Estándares, las metodologías, los supuestos o las herramientas de cálculo utilizados.</p> <p>g. La fuente de los factores de conversión utilizados.</p>	Consumo de Recursos (pág. 95)	Toda la Cadena	Interna y Externa
302-2	Consumo energético fuera de la organización	NO APLICA (SÓLO PARA EXHAUSTIVA)		
302-3	Intensidad energética			
	<p>La organización informante debe presentar la siguiente información:</p> <p>a. El ratio de intensidad energética de la organización.</p> <p>b. Los parámetros (denominador) específicos que se hayan seleccionado para calcular el ratio.</p> <p>c. Los tipos de energía incluidos en el ratio de intensidad (combustible, electricidad, calefacción, refrigeración, vapor o todos).</p> <p>d. Si el ratio abarca el consumo energético dentro de la organización, fuera de ella o ambos.</p>	<p>a-Consumo de Recursos (pág. 95)</p> <p>b- Consumo de Recursos (pág. 95)</p> <p>c- Consumo de Recursos (pág. 95)</p>	Toda la Cadena	Interna y Externa
302-4	Reducción del consumo energético	NO APLICA (SÓLO PARA EXHAUSTIVA)		
302-5	Reducción en requerimientos energéticos de productos y servicios			



303 AGUA				
303-1	Interacción con el agua como recurso compartido			
	<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 (p. 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 Recursos (pág. 95) v Consumo de Recursos (pág. 95)	Toda la Cadena	Interna y Externa
303-2	Gestión de los impactos relacionados con los vertidos de agua	NO APLICA (SÓLO PARA EXHAUSTIVA)		
303-3	Extracción de agua	NO APLICA (SÓLO PARA EXHAUSTIVA)		
303-4	Vertido de agua	NO APLICA (SÓLO PARA EXHAUSTIVA)		
303-5	Consumo de agua	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			
	<p>La organización informante debe presentar la siguiente información:</p> <p>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:</p> <p>i. ubicación geográfica;</p> <p>ii. tierras subsuperficiales y subterráneas que puedan ser propiedad, estar arrendadas o ser gestionadas por la organización;</p> <p>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;</p> <p>iv. tipo de operación (oficina, fabricación, producción o extracción);</p> <p>v. tamaño del centro de operaciones en km2 (u otra unidad, si corresponde);</p> <p>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);</p> <p>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).</p>	Biodiversidad (pág. 101)	Toda la Cadena	
304-2	Impactos significativos de las actividades, productos y servicios en la biodiversidad	NO APLICA (SÓLO PARA EXHAUSTIVA)		
304-3	Hábitats protegidos o restaurados	NO APLICA (SÓLO PARA EXHAUSTIVA)		
304-4	Especies incluidas en la Lista Roja de la IUCN (Unión Internacional para la conservación de la naturaleza) y en listados nacionales de conservación cuyos hábitats se encuentren en áreas afectadas por las operaciones	NO APLICA (SÓLO PARA EXHAUSTIVA)		



305 EMISIONES				
305-1	Emisiones directas de gases de efecto invernadero (GEI) - Alcance 1			
	<p>La organización informante debe presentar la siguiente información:</p> <p>a. El valor bruto de emisiones directas de GEI (alcance 1) en toneladas métricas de CO2 equivalente.</p> <p>b. Los gases incluidos en el cálculo: CO2, CH4, N2O, HFC, PFC, SF6, NF3 o todos.</p> <p>c. Las emisiones biogénicas de CO2 en toneladas métricas de CO2 equivalente.</p> <p>d. El año base para el cálculo, si procede, e incluir:</p> <p>i. la justificación de la selección;</p> <p>ii. las emisiones en el año base;</p> <p>iii. el contexto de cualquier cambio significativo en las emisiones que haya dado lugar a nuevos cálculos de las emisiones en el año base.</p> <p>e. La fuente de los factores de emisión y las tasas del potencial de calentamiento global (PCG) utilizadas o una referencia a la fuente del PCG.</p> <p>f. El enfoque de consolidación para las emisiones: participación accionaria, control financiero o control operacional.</p> <p>g. Los Estándares, las metodologías, las suposiciones y/o las herramientas de cálculo utilizados.</p>	g-Emisiones (pág 90)	Hoteles Certificados	Interna y Externa
305-2	Emisiones indirectas de gases de efecto invernadero (GEI) - Alcance 2			
	<p>La organización informante debe presentar la siguiente información:</p> <p>a. El valor bruto –en función de la ubicación– de emisiones indirectas de GEI al generar energía (alcance 2) en toneladas métricas de CO2 equivalente.</p> <p>b. Si procede, el valor bruto –en función del mercado– de emisiones indirectas de GEI al generar energía (alcance 2) en toneladas métricas de CO2 equivalente.</p> <p>c. Si están disponibles, los gases incluidos en el cálculo: CO2, CH4, N2O, HFC, PFC, SF6, NF3 o todos.</p> <p>d. El año base para el cálculo, si procede, e incluir:</p> <p>i. la justificación de la selección;</p> <p>ii. las emisiones en el año base;</p> <p>iii. el contexto de cualquier cambio significativo en las emisiones que haya dado lugar a nuevos cálculos de las emisiones en el año base.</p> <p>e. La fuente de los factores de emisión y las tasas del potencial de calentamiento global (PCG) utilizadas o una referencia a la fuente del PCG.</p> <p>f. El enfoque de consolidación para las emisiones: participación accionaria, control financiero o control operacional.</p> <p>g. Los Estándares, las metodologías, las suposiciones o las herramientas de cálculo utilizados.</p>	g-Emisiones (pág 90)	Hoteles Certificados	Interna y Externa
305-3	Otras emisiones indirectas de GEI - Alcance 3			



	<p>La organización informante debe presentar la siguiente información:</p> <p>a. El valor bruto de otras emisiones indirectas de GEI (alcance 3) en toneladas métricas de CO2 equivalente.</p> <p>b. Si están disponibles, los gases incluidos en el cálculo: CO2, CH4, N2O, HFC, PFC, SF6, NF3 o todos.</p> <p>c. Las emisiones biogénicas de CO2 en toneladas métricas de CO2 equivalente.</p> <p>d. Las categorías y actividades relativas a otras emisiones indirectas de GEI (alcance 3) incluidas en el cálculo.</p> <p>e. El año base para el cálculo, si procede, e incluir:</p> <p>i. la justificación de la selección;</p> <p>ii. las emisiones en el año base;</p> <p>iii. el contexto de cualquier cambio significativo en las emisiones que haya dado lugar a nuevos cálculos de las emisiones en el año base.</p> <p>f. La fuente de los factores de emisión y las tasas del potencial de calentamiento global (PCG) utilizadas o una referencia a la fuente del PCG.</p> <p>g. Los Estándares, las metodologías, las suposiciones o las herramientas de cálculo utilizados.</p>	g-Emissiones (pág 90)	Hoteles Certificados	Interna y Externa
305-4	Intensidad de las emisiones de GEI	NO APLICA (SÓLO PARA EXHAUSTIVA)		
305-5	Reducción de las emisiones de GEI	NO APLICA (SÓLO PARA EXHAUSTIVA)		
305-6	Emisiones de sustancias que agotan la capa de ozono (SAO)	NO APLICA (SÓLO PARA EXHAUSTIVA)		
305-7	Óxidos de nitrógeno (NOx), de azufre (SOx) y otras emisiones atmosféricas significativas.	NO APLICA (SÓLO PARA EXHAUSTIVA)		
306 RESIDUOS				
306-1	Generación de residuos e impactos significativos relacionados con los residuos			
	<p>La organización informante debe presentar la siguiente información:</p> <p>a. Por lo que respecta a los impactos significativos relacionados con los residuos — potenciales y reales— de la organización, una descripción de:</p> <p>i. los insumos, las actividades y los productos resultantes que dan o podrían dar lugar a estos impactos;</p> <p>ii. si estos impactos guardan relación con los residuos generados a partir de las propias actividades de la organización o con los residuos generados corriente arriba o corriente abajo en la cadena de valor.</p>	Residuos Peligrosos y No Peligrosos (pág. 94)		
306-2	Gestión de impactos significativos relacionados con los residuos			



	La organización informante debe presentar la siguiente información: a. Las medidas, incluidas las medidas de circularidad, tomadas para prevenir la generación de residuos a partir de las propias actividades de la organización y de las actividades corriente arriba y corriente abajo en la cadena de valor, así como para gestionar el impacto significativo de los residuos generados. b. Si los residuos que se generen a partir de las propias actividades de la organización los gestiona un tercero, una descripción de los procesos que se llevan a cabo para comprobar que este tercero gestiona los residuos conforme a las obligaciones contractuales o legislativas. c. Los procesos utilizados para recopilar y controlar datos sobre residuos.	Residuos Peligrosos y No Peligrosos (pág. 94)	Hoteles Certificados	Interna y Externa
306-3	Residuos generados			
	La organización informante debe presentar la siguiente información: a. Peso total de los residuos generados en toneladas métricas y desglose de este total en función de la composición de los residuos. b. Información contextual necesaria para entender los datos y cómo se recopilan	Residuos Peligrosos y No Peligrosos (pág. 94)	Hoteles Certificados	Interna y Externa
306-4	Residuos no destinados a eliminación			
	La organización informante debe presentar la siguiente información: a. Peso total de los residuos no destinados a eliminación en toneladas métricas y desglose de este total en función de la composición de los residuos. b. Peso total de los residuos peligrosos no destinados a eliminación en toneladas métricas y desglose de este total en función de las siguientes operaciones de valorización: i. preparación para la reutilización; ii. reciclado; iii. otras operaciones de valorización. c. Peso total de los residuos no peligrosos no destinados a eliminación en toneladas métricas y desglose de este total en función de las siguientes operaciones de valorización: i. preparación para la reutilización; ii. reciclado; iii. otras operaciones de valorización. d. Por cada operación de valorización incluida en los Contenidos 306-4-b y 306-4-c, un desglose del peso total en toneladas métricas de los residuos peligrosos y no peligrosos no destinados a eliminación: i. en las instalaciones; ii. fuera de las instalaciones. e. Información contextual necesaria para entender los datos y cómo se recopilan.	Residuos Peligrosos y No Peligrosos (pág. 94)	Hoteles Certificados	Interna y Externa
306-5	Residuos destinados a eliminación			



	<p>La organización informante debe presentar la siguiente información:</p> <p>a. Peso total de los residuos destinados a eliminación en toneladas métricas y desglose de este total en función de la composición de los residuos.</p> <p>b. Peso total de los residuos peligrosos destinados a eliminación en toneladas métricas y desglose de este total en función de las siguientes operaciones de eliminación:</p> <p>i. incineración (con recuperación energética);</p> <p>ii. incineración (sin recuperación energética);</p> <p>iii. traslado a un vertedero;</p> <p>iv. otras operaciones de eliminación.</p> <p>c. Peso total de los residuos no peligrosos destinados a eliminación en toneladas métricas y desglose de este total en función de las siguientes operaciones de eliminación:</p> <p>i. incineración (con recuperación energética);</p> <p>ii. incineración (sin recuperación energética);</p> <p>iii. traslado a un vertedero;</p> <p>iv. otras operaciones de eliminación.</p> <p>d. Por cada operación de eliminación incluida en los Contenidos 306-5-b y 306-5-c, un desglose del peso total en toneladas métricas de los residuos peligrosos y no peligrosos no destinados a eliminación:</p> <p>i. en las instalaciones;</p> <p>ii. fuera de las instalaciones.</p> <p>e. Información contextual necesaria para entender los datos y cómo se recopilan</p>	Residuos Peligrosos y No Peligrosos (pág. 94)	Hoteles Certificados	Interna y Externa
307 CUMPLIMIENTO AMBIENTAL				
307-1	Incumplimiento de la legislación y normativa ambiental			
	<p>La organización informante debe presentar la siguiente información:</p> <p>a. Las multas y las sanciones no monetarias significativas por el incumplimiento de las leyes o normativas en materia de medio ambiente e indicar:</p> <p>i. el valor monetario total de las multas significativas;</p> <p>ii. el número total de sanciones no monetarias;</p> <p>iii. los casos sometidos a mecanismos de resolución de litigios.</p> <p>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.</p>	b-Revisión Cumplimiento Legal (pág 99)	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	NO APLICA (SÓLO PARA EXHAUSTIVA)		
308-2	Impactos ambientales negativos en la cadena de suministro y medidas tomadas	NO APLICA (SÓLO PARA EXHAUSTIVA)		



SERIE 400: ESTÁNDARES TEMÁTICOS SOCIALES		ALCANCE	COBERTURA
401 EMPLEO			
401-1	Nuevas contrataciones y rotación del personal		
	La organización informante debe presentar la siguiente información: a. El número total y la tasa de nuevas contrataciones de empleados durante el periodo objeto del informe, por grupo de edad, sexo y región. b. El número total y la tasa de rotación de personal durante el periodo objeto del informe, por grupo de edad, sexo y región.	b. Evaluación del De- sempeño (pág. 60)	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. 57)	Hoteles del Grupo Interna
401-3	Permiso parental		
	La organización informante debe presentar la siguiente información: a. El número total de empleados que han tenido derecho a permiso parental, por sexo. b. El número total de empleados que se han acogido al permiso parental, por sexo. c. El número total de empleados que han regresado al trabajo en el periodo objeto del informe después de terminar el permiso parental, por sexo. d. El número total de empleados que han regresado al trabajo después de terminar el permiso parental y que seguían siendo empleados 12 meses después de regresar al trabajo, por sexo. e. Las tasas de regreso al trabajo y de retención de empleados que se acogieron al permiso parental, por sexo.	Absentismo y causas (pág. 53)	Hoteles del Grupo Interna
402 RELACIONES TRABAJADOR - EMPRESA			
402-1	Plazos de aviso mínimos sobre cambios operacionales	NO APLICA (SÓLO PARA EXHAUSTIVA)	



403 SALUD Y SEGURIDAD EN EL TRABAJO				
403-1	Sistema de gestión de la salud y la seguridad en el trabajo	NO APLICA (SÓLO PARA EXHAUSTIVA)		
403-2	Identificación de peligros, evaluación de riesgos e investigación de incidentes			
	<p>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:</p> <p>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:</p> <p>i. cómo garantiza la organización la calidad de estos procesos, incluidas las competencias de las personas que los llevan a cabo;</p> <p>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.</p> <p>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.</p> <p>c. Una descripción de las políticas y procesos que deben seguir los trabajadores que quieran 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.</p> <p>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 seguridad y la salud en el trabajo.</p>	Absentismo y causas (pág. 53)	Hoteles del Grupo	Interna
403-3	Servicios de salud en el trabajo	NO APLICA (SÓLO PARA EXHAUSTIVA)		
403-4	Participación de los trabajadores, consultas y comunicación sobre salud y seguridad en el trabajo	NO APLICA (SÓLO PARA EXHAUSTIVA)		
403-5	Formación de trabajadores sobre salud y seguridad en el trabajo	NO APLICA (SÓLO PARA EXHAUSTIVA)		
403-6	Fomento de la salud de los trabajadores	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	NO APLICA (SÓLO PARA EXHAUSTIVA)		
403-8	Cobertura del sistema de gestión de la salud y la seguridad en el trabajo	NO APLICA (SÓLO PARA EXHAUSTIVA)		
403-9	Lesiones por accidente laboral	NO APLICA (SÓLO PARA EXHAUSTIVA)		
403-10	Dolencias y enfermedades laborales	NO APLICA (SÓLO PARA EXHAUSTIVA)		
404 FORMACIÓN Y ENSEÑANZA				
404-1	Media de horas de formación al año por empleado			
	La organización informante debe presentar la siguiente información: a. La media de horas de formación que los empleados de la organización hayan tenido durante el periodo objeto del informe, por: i. sexo; ii. categoría laboral.	Gestión de la Formación (pág. 62)	Hoteles del Grupo	Interna
404-2	Programas para mejorar las aptitudes de los empleados y programas de ayuda a la transición			
	La organización informante debe presentar la siguiente información: a. El tipo y el alcance de los programas implementados y la asistencia proporcionada para mejorar las aptitudes de los empleados. 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.	NO APLICA (SÓLO PARA EXHAUSTIVA)		
404-3	Porcentaje de empleados que reciben evaluaciones periódicas del desempeño y desarrollo profesional			
	La organización informante debe presentar la siguiente información: a. El porcentaje del total de empleados por sexo y por categoría laboral que han recibido una evaluación periódica del desempeño y desarrollo profesional durante el periodo objeto del informe.	Evaluación del desempeño (pág. 60)	Hoteles del Grupo	Interna
405 DIVERSIDAD E IGUALDAD DE OPORTUNIDADES				
405-1	Diversidad en órganos de gobierno y empleados			
	La organización informante debe presentar la siguiente información: a. El porcentaje de personas en los órganos de gobierno de la organización para cada una de las siguientes categorías de diversidad: i. sexo; ii. grupo de edad: menores de 30 años, entre 30 y 50 años, mayores de 50 años; iii. otros indicadores de diversidad, cuando proceda (como grupos minoritarios o grupos vulnerables). b. El porcentaje de empleados por categoría laboral para cada una de las siguientes categorías de diversidad: i. sexo; ii. grupo de edad: menores de 30 años, entre 30 y 50 años, mayores de 50 años; iii. otros indicadores de diversidad, cuando proceda (como grupos minoritarios o grupos vulnerables).	a. i. Organigrama Corporativo (pág 29) iii Como trabajamos en Vincci (pág 38)	Hoteles del Grupo	Interna



405-2	Ratio del salario base y de la remuneración de mujeres frente a hombres	NO APLICA (SÓLO PARA EXHAUSTIVA)		
406 NO DISCRIMINACIÓN				
406-1	Casos de discriminación y acciones correctivas emprendidas			
	<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. 55)	Hoteles del Grupo	Interna
407 LIBERTAD DE ASOCIACIÓN Y NEGOCIACIÓN COLECTIVA				
407-1	Operaciones y proveedores cuyo derecho a la libertad de asociación y negociación colectiva podría estar en riesgo	NO APLICA (SÓLO PARA EXHAUSTIVA)		
408 TRABAJO INFANTIL				
408-1	Operaciones y proveedores con riesgo significativo de casos de trabajo infantil	NO APLICA (SÓLO PARA EXHAUSTIVA)		
409 TRABAJO FORZOSO U OBLIGATORIO				
409-1	Operaciones y proveedores con riesgo significativo de casos de trabajo forzoso y obligatorio	NO APLICA (SÓLO PARA EXHAUSTIVA)		
410 PRÁCTICAS EN MATERIA DE SEGURIDAD				
410-1	Personal de seguridad capacitado en políticas o procedimientos de derechos humanos			
	<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>	Código ético de la Organización Mundial del Turismo (pág. 109)	Hoteles del Grupo	Interna



411 DERECHOS DE LOS PUEBLOS INDÍGENAS				
411-1	Casos de violaciones de los derechos de los pueblos indígenas	NO APLICA (SÓLO PARA EXHAUSTIVA)		
412 EVALUACION DE LOS DERECHOS HUMANOS				
412-1	Operaciones sometidas a revisiones o evaluaciones de impacto sobre los derechos humanos	NO APLICA (SÓLO PARA EXHAUSTIVA)		
412-2	Formación de empleados en políticas o precedimientos sobre los derechos humanos	NO APLICA (SÓLO PARA EXHAUSTIVA)		
412-3	Acuerdos y contratos de inversión significativos con cláusulas sobre derechos humanos o sometidos a evaluación de derechos humanos	NO APLICA (SÓLO PARA EXHAUSTIVA)		
413 COMUNIDADES LOCALES				
413-1	Operaciones con participación de la comunidad local, evaluaciones del impacto y programas de desarrollo	NO APLICA (SÓLO PARA EXHAUSTIVA)		
413-2	Operaciones significativas con impactos negativos significativos -reales y potenciales- en las comunidades locales	NO APLICA (SÓLO PARA EXHAUSTIVA)		
414 EVALUACIÓN SOCIAL DE LOS PROVEEDORES				
414-1	Nuevos proveedores que han pasado filtros de selección de acuerdo con los criterios sociales	NO APLICA (SÓLO PARA EXHAUSTIVA)		
414-2	Impactos sociales negativos en la cadena de suministro y medidas tomadas	NO APLICA (SÓLO PARA EXHAUSTIVA)		
415 POLÍTICA PÚBLICA				
415-1	Contribuciones a partidos y/o representantes políticos	NO APLICA (SÓLO PARA EXHAUSTIVA)		
416 SALUD Y SEGURIDAD DE LOS CLIENTES				
416-1	Evaluación de los impactos en la salud y seguridad de las categorías de productos o servicios			
	La organización informante debe presentar la siguiente información: a. El porcentaje de categorías de productos y servicios significativas para las que se evalúen los impactos en la salud y seguridad a fin de hacer mejoras.	Calidad, experiencia y cultura del detalle (pág. 117)	Hoteles Certificados	Interno y Externo
416-2	Casos de incumplimiento relativos a los impactos en la salud y seguridad de las categorías de productos y servicios	NO APLICA (SÓLO PARA EXHAUSTIVA)		



417 MARKETING Y ETIQUETADO				
417-1	Requerimientos para la información y el etiquetado de productos y servicios	NO APLICA (SÓLO PARA EXHAUSTIVA)		
417-2	Casos de incumplimiento relacionados con la información y el etiquetado de productos y servicios	NO APLICA (SÓLO PARA EXHAUSTIVA)		
417-3	Casos de incumplimiento relacionados con comunicaciones de marketing	NO APLICA (SÓLO PARA EXHAUSTIVA)		
418 PRIVACIDAD DEL CLIENTE				
418-1	Reclamaciones fundamentadas relativas a violaciones de la privacidad del cliente y pérdida de datos del cliente	NO APLICA (SÓLO PARA EXHAUSTIVA)		
419 CUMPLIMIENTO SOCIOECONÓMICO				
419-1	Incumplimiento de las leyes y normativas en los ámbitos social y económico	NO APLICA (SÓLO PARA EXHAUSTIVA)		

