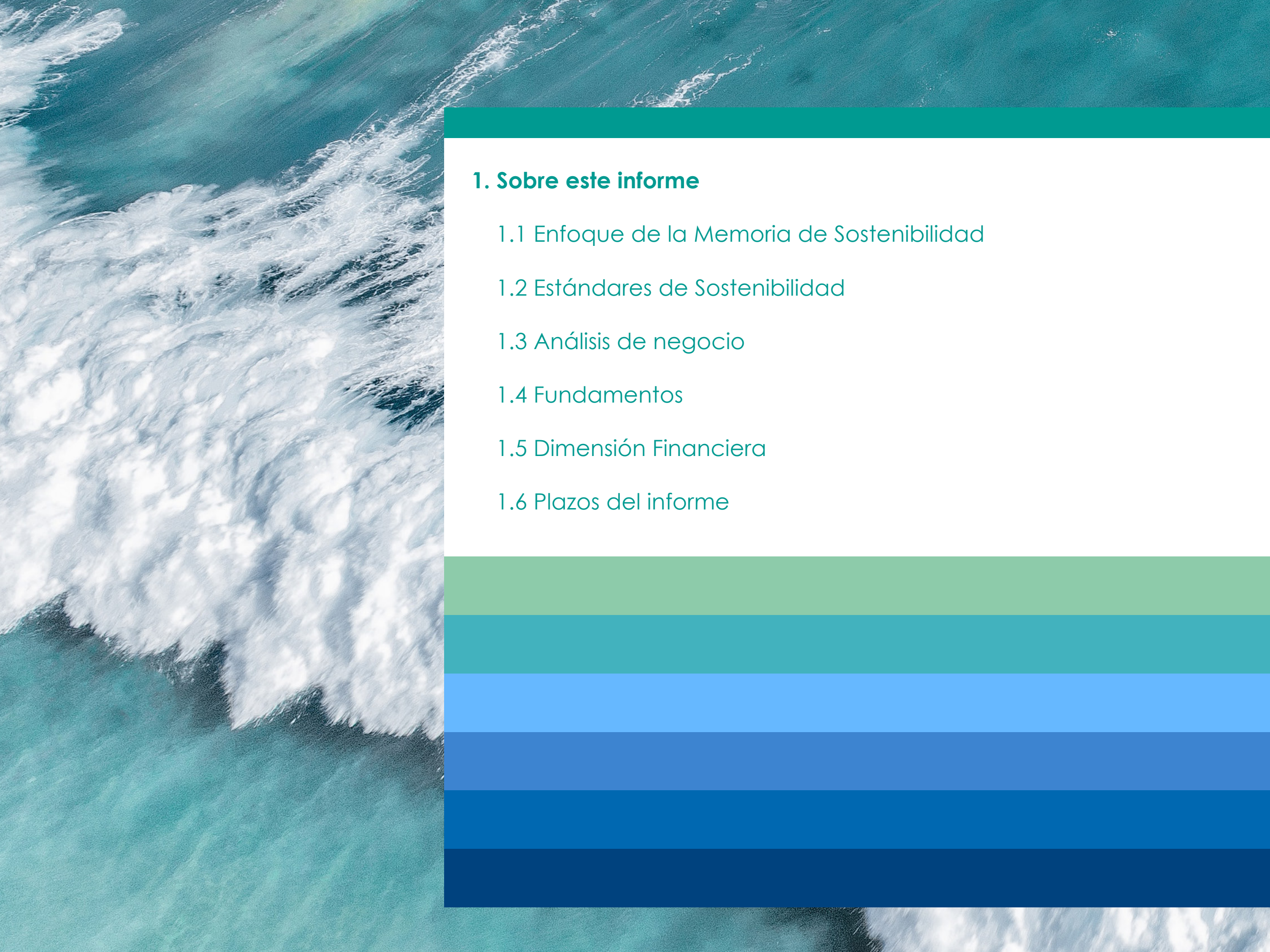




Memoria de Sostenibilidad 2021

ÍNDICE

1. Sobre este informe	3
2. Liderazgo y Buen Gobierno	28
3. Capital Ambiental	37
4. Capital Humano	57
5. Capital Social	76
6. Hechos Posteriores	90
Anexos	92



1. Sobre este informe

1.1 Enfoque de la Memoria de Sostenibilidad

1.2 Estándares de Sostenibilidad

1.3 Análisis de negocio

1.4 Fundamentos

1.5 Dimensión Financiera

1.6 Plazos del informe

1.1

ENFOQUE DE LA MEMORIA DE SOSTENIBILIDAD

La importancia de la Memoria de Sostenibilidad

Un año más, el Grupo Tecamira, S.L. y Sociedades Dependientes, conocido comercialmente como Grupo Vincci Hoteles (en adelante “Grupo”, “Compañía”, “Vincci” o “Vincci Hoteles”) hace pública su Memoria de Sostenibilidad, que con este informe de 2021 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.

Acerca de este informe

La Memoria de Sostenibilidad 2021 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 & Responsable” un canal de comunicación bidireccional que logra transmitir las prácticas sociales y medioambientales de nuestra empresa, poniendo en valor los retos que asumimos 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 respo-

to 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 con la normativa internacional ISO 14001:2015, lo que nos permite afrontar las medidas más efectivas relacionadas con la protección medioambiental y la prevención de la contaminación, lo que contribuye a la preservación del planeta en las mejores condiciones para las generaciones venideras.

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

Este año marcado por la pandemia, nos obligó a mantener durante unos meses nuestra actividad paralizada, y emprender de nuevo la apertura de los establecimientos hasta recuperar la normalidad.

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

La Memoria de Sostenibilidad 2021 puede descargarse gratuitamente en la siguiente dirección web:



<http://sostenibilidad.vinccihoteles.com>

Mensaje de la dirección

(GRI GRI 102-14)

“Un año más, desde Vincci Hoteles volvemos a presentar por undécimo año consecutivo nuestra Memoria de sostenibilidad anual, fieles a nuestro firme compromiso con el cuidado de nuestro entorno y a un modelo de turismo sostenible. Una tendencia que está más en alza que nunca tras la irrupción de la COVID-19, y por la que en Vincci Hoteles hemos apostado siempre desde el primer día, como parte de nuestra filosofía y de nuestros valores. Desde nuestra creación como cadena hotelera hemos trabajado en construir un modelo de negocio sostenible, con iniciativas que minimicen nuestra huella tanto en nuestros hoteles como en los destinos en los que se ubican, y colaborando siempre con las organizaciones sociales de cada comunidad. Por ello, durante estos dos últimos años en los que la crisis sanitaria ha golpeado el turismo especialmente, lejos de paralizar nuestras acciones en este sentido las hemos reforzado, aprovechando el momento para seguir adecuando nuestras instalaciones y servicios a los estándares que nos proponemos cada año.

En este período de tiempo hemos elaborado varios planes que recogen distintos aspectos medioambientales y sociales, con retos y objetivos que abarcan hasta 2030. Es el caso del Plan de RSC, el Plan de Transición Ecológica, el Plan de Reducción de Huella de Carbono, el Plan de gestión Sostenible del Agua, el Plan de Gestión y Reducción de Residuos, y el Plan F&B Sana y Sostenible. Todos ellos analizan la situación en la que nos encontramos tanto a nivel cadena como en cada uno de los establecimientos

y marcan una estrategia de continuidad en este camino emprendido desde nuestros orígenes, proponiendo nuevos retos y actualizando instalaciones y métodos acorde con las nuevas tecnologías y novedades en el sector.

Hemos presentado nuestra calculadora de huella de carbono con el principal objetivo de que tanto huéspedes como clientes puedan conocer la erosión que provoca en el medio ambiente su estancia o su evento, para después compensarla. La nueva herramienta, permite vivir experiencias de cero emisiones y está dirigida a todos aquellos que apuesten por la sostenibilidad como forma de vida y por la lucha contra el cambio climático. Sin duda, un paso más en la apuesta por el cuidado de nuestro entorno, con iniciativas que vemos que cada vez son mejor recibidas ya que el número de viajeros concienciados con un turismo sostenible y que buscan alojamientos que cumplan con estos requisitos va en aumento.

Por supuesto, en el plano social hemos seguido colaborando con distintas organizaciones que ayudan a diferentes colectivos como por ejemplo Aldeas Infantiles SOS, con la que tenemos un acuerdo desde 2015, y con la que participamos en distintas iniciativas como la emprendida este año para ayudar a los niños y niñas, así como sus familias, en situación de peligro en Ucrania. Cada año, continuamos reforzando esta colaboración con nuevas acciones que nos ayuden a aportar nuestro grano de arena. Nuestra labor del día a día en nuestra Política de Responsabilidad Social Corporativa nos ha valido distintos premios y certificaciones, como este año el Sello de Compromiso Eco-sostenible A+ otorga-

do por Bioscore, la máxima certificación en sostenibilidad que otorga esta empresa tecnológica comprometida con el Desarrollo Sostenible. El reconocimiento llegar tras haber realizado un estudio pormenorizado a nivel global del grupo y de cada uno de nuestros hoteles, y debido a la rigurosa gestión ambiental que lleva a cabo nuestra cadena en cada uno de nuestros establecimientos, así como nuestra Responsabilidad Social y de Gobierno, buscando la mejora continua, teniendo en cuenta las opiniones de empleados y huéspedes.

En definitiva, 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 por lo 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 Hoteles 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 (CEO)

1.2

ESTÁNDARES DE SOSTENIBILIDAD

Estándares 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 anexo I - Contenidos aplicados de la Ley 11/2018 EINF).

Vinculación con los Objetivos de Desarrollo Sostenible

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.

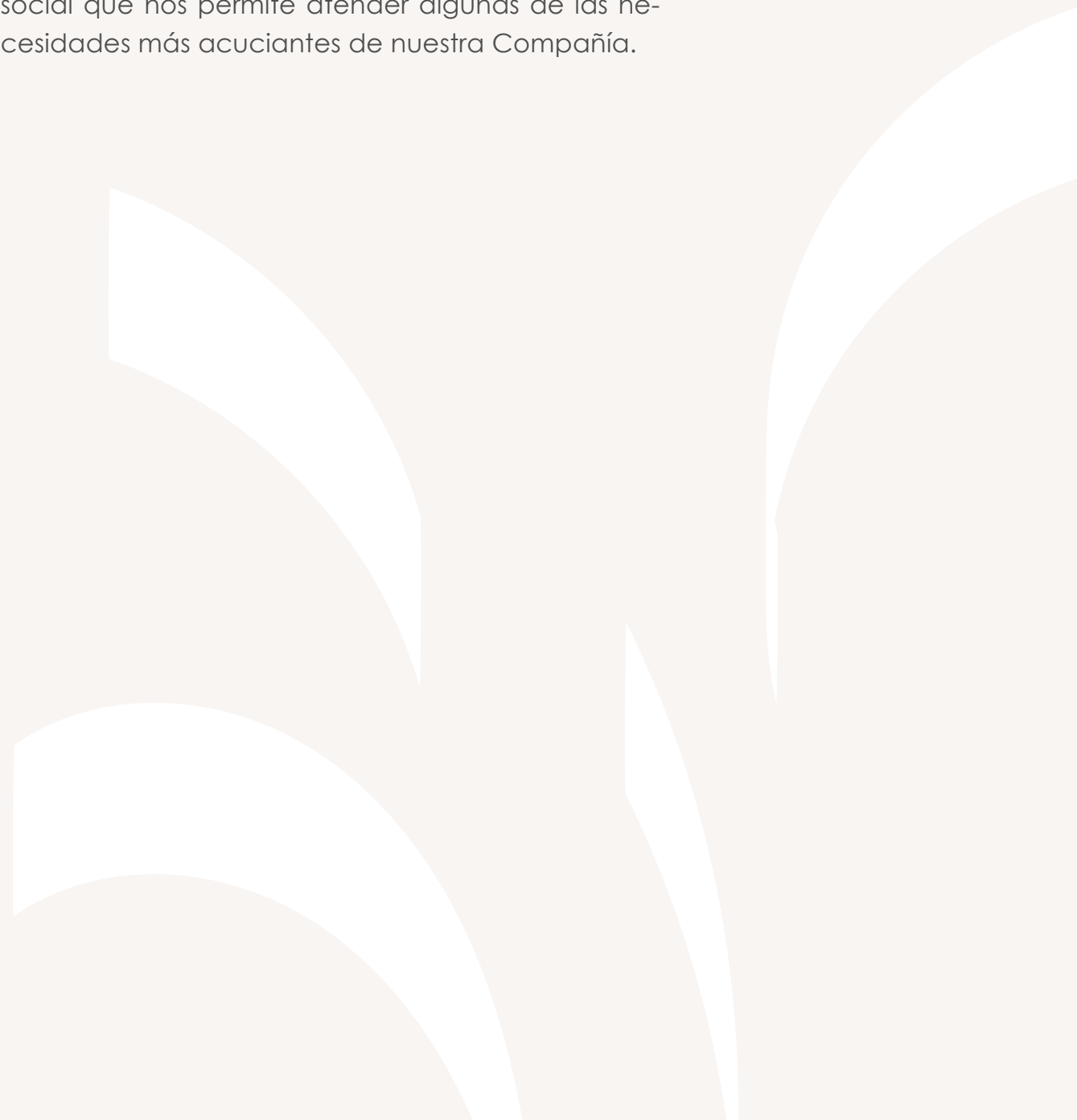
Esta Memoria de Sostenibilidad 2021 es fruto del esfuerzo de Vincci Hoteles por englobar su actividad en los Objetivos de Desarrollo Sostenible marcados para 2030 por la ONU. No solo tratamos de mejorar la vida de las personas, sino también intentamos crear una sociedad más justa y respetuosa con el 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 Compañía.



1.3

ANÁLISIS
DE NEGOCIO**Grupos de interés**
(GRI 102-40)

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

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

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

CLIENTES

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

EMPLEADOS

Nuestro negocio es sostenible y está ampliamente consolidado gracias al esfuerzo de un equipo humano completamente alineado con los objetivos de la Compañía, que mantiene una constante implicación en su trabajo. Nuestro compromiso pasa por la mejora de la situación laboral y el entorno donde se desarrolla la actividad diaria de nuestros profesionales, al tiempo que les ofrecemos la posibilidad de una formación continua a lo largo de su vida profesional, y la conciliación de vida laboral y personal. En 2019 nos adherimos 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 2021 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.

Las sociedades Vincci Hoteles, S.A., Altai Gestión, S.A., Lusovincci Unipessoal LDA y Vincci Mediterranee (Túnez) gestionan los hoteles y son las empresas del Grupo a través de las cuales se realizan los contratos de explotación, mientras que el resto de las sociedades del Grupo son patrimoniales y propietarias de inmuebles, a excepción de Nexotel Adeje, S.A., sociedad propietaria y explotadora del Hotel La Plantación del Sur en Tenerife (España). Los hoteles de gestión están fuera del alcance de esta Memoria, excepto Vincci Ciudad de Salamanca, 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.

Temas más relevantes de la Memoria de Sostenibilidad 2021:

Económicos

201 Desempeño económico
202 Presencia en el mercado

Ambientales

301 Materiales
302 Energía
303 Agua
305 Emisiones
306 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

Info Relevante

Accionistas

Comunicación continua en la empresa

201, 202, 301, 302, 303, 305, 306, 307, 308, 401, 402, 403, 404, 405, 406, 407, 410, 416, 418, 419, 501, 502, 205

Empleados

Comunicación continua (comités de empresa)

201, 202, 301, 302, 303, 306, 307, 401, 402, 403, 404, 405, 406, 407, 410, 411, 413, 416, 418, 419, 501, 502

Clientes Directos

Cuestionarios y Opiniones online

202, 301, 302, 303, 305, 306, 307, 405, 406, 410, 416, 418, 419, 501, 502

Administración Pública

Asociaciones Hoteleras y Empresariales

201, 202, 205, 301, 302, 303, 305, 306, 307, 401, 402, 403, 404, 405, 406, 407, 408, 409, 410, 416, 418, 419, 502, 503

Sindicatos

Comunicación continua (comités de empresa)

201, 202, 205, 401, 402, 403, 404, 405, 406, 407, 408, 409, 410, 419, 502

Proveedores y Subcontratas

Comunicación continua en la empresa

201, 202, 301, 307, 308, 414, 419, 502

Sociedad

Comunicación continua en la empresa

205, 302, 303, 304, 305, 306, 307, 401, 405, 406, 412, 416, 419, 501

Propiedad hoteles

Comunicación continua en la empresa

201, 307, 501, 502

ONGs, entidades sin ánimo de lucro y fundaciones

Comunicación continua en la empresa

305, 306, 307, 408, 409, 502

1.4

FUNDAMENTOS

Historia de la organización

Vincci Hoteles lo conforman un grupo de empresas cuya matriz es Tecamira, S.L. 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.

APERTURA DE HOTELES POR AÑO

2001

- ♥ Nace Vincci Hoteles
- ♥ Vincci Selección Rumaykiyya

2002

- ♥ Vincci Ciudad de Salamanca
- ♥ Vincci Puertochico

2003

- ♥ Vincci Costa Golf
- ♥ Vincci Djerba Resort
- ♥ Vincci La Rábida
- ♥ Vincci Lys
- ♥ Vincci Marítimo

2004

- ♥ Vincci Centrum

2005

- ♥ Vincci Selección La Plantación del Sur

2006

- ♥ Vincci Soho
- ♥ Vincci Tenerife Golf

2007

- ♥ Vincci Capitol
- ♥ Vincci Frontaura
- ♥ Vincci Palace
- ♥ Vincci Via 66

2008

- ♥ Vincci Baixa
- ♥ Vincci Nozha Beach
- ♥ Vincci Selección Estrella del Mar
- ♥ Vincci SoMa

2009

- ♥ Vincci Málaga

2010

- ♥ Vincci Selección Posada del Patio
- ♥ Vincci Helios Beach

2011

- ♥ Vincci Selección Aleysa Boutique & Spa

2012

- ♥ Vincci Albayzin
- ♥ Vincci BIT

2014

- ♥ Vincci Gala

2015

- ♥ Vincci Liberdade
- ♥ Vincci Mercat
- ♥ Vincci Porto
- ♥ Vincci Valdecañas Golf

2016

- ♥ Vincci Mae
- ♥ Vincci Marillia
- ♥ Vincci The Mint
- ♥ Vincci Zaragoza Zentro

2018

- ♥ Vincci Safira Palms
- ♥ Vincci Consulado de Bilbao

2019

- ♥ Vincci Rosa Beach Monastir

2021

- ♥ Vincci Ponte de Ferro

MISIÓN, VISIÓN Y VALORES

Proyección de futuro

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

Aunando esfuerzos

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

Innovación en el servicio

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

Identidad propia

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

El motor de la Compañía

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

Experiencia, formación e innovación

La innovación tecnológica se une a la experiencia de nuestros profesionales, dando como resultado que Vincci Hoteles pueda alcanzar cada uno de sus retos. Nuestra experiencia nos permite ofrecer a nuestros profesionales una formación continuada a lo largo de su vida laboral, con el fin de que puedan

desarrollar sus capacidades y habilidades, y bajo el convencimiento de que solo así podrán dar lo mejor de sí mismos a cada cliente.

Nuestro compromiso

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

Patrimonio como seña de identidad

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

De cara al futuro

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

Una organización consolidada

Vincci Hoteles es una cadena consolidada 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 de la cadena 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 de Vincci Hoteles 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 touroperadores. 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 obliga a una reorientación en algunos casos de nuestras estrategias para esos destinos. 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 debemos 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.

LOGROS

En 2021 hemos logrado poner en marcha varios proyectos:

- ✦ **Se han redactado varios planes: Plan de Transición Ecológica, Plan de Reducción de Huella de Carbono, Plan de RSC, Plan de Gestión Sostenible del Agua, Plan de Gestión y Reducción de Residuos y Plan F&B Sana y Sostenible.** Todos estos planes abarcan hasta el año 2030, dando como resultado la estrategia que Vincci Hoteles va a seguir en materia de Sostenibilidad.
- ✦ **Formación Online específica para cada departamento** (se ha elaborado una formación común, pero con un apartado concreto para cada departamento, haciendo hincapié en los aspectos de dicho departamento).
- ✦ **Certificación Bioscore:** Hemos logrado la certificación Bioscore con una **puntuación A+** para la cadena.
- ✦ **Se han incluido aspectos sostenibles en las webs de Google y Booking.**
- ✦ **Se ha puesto en marcha la calculadora de CO2** para que los clientes puedan calcular, registrar y compensar la huella de carbono del viaje o evento Incorporación a Green&Humans.
- ✦ **Nueva herramienta de RR.HH. online.**
- ✦ **Acuerdo para la compra de huevos de gallinas no enjauladas.** En 2021 se ha iniciado el proyecto con el estudio de los huevos frescos y derivados, en primer lugar hemos corroborado el código de los huevos suministrados al igual que los huevos utilizados para la producción de huevina. Se ha verificado que los huevos y derivados del huevo que compramos son del código 3. En 2021 hemos tenido un consumo de 114.138 unidades de huevo fresco y 44.547 unidades de derivados del huevo (huevina y huevos duros). Para los siguientes años iremos cambiando primero la compra de huevos frescos para posteriormente pasar a la huevina.

METAS

Para 2022 nos proponemos las siguientes metas:

- ▶ Incorporar al 100% de los hoteles los dispensadores de amenities.
- ▶ Incorporar en la mayoría de hoteles Agua Filtrada.
- ▶ Lograr que todos los hoteles realicen por lo menos una analítica de vertido al año, para verificar nuestros vertidos.
- ▶ Control del desperdicio alimentario, este punto se encuentra dentro del Plan de F&B.
- ▶ Mejorar la recaudación de Aldeas Infantiles a través de nuevas acciones y fortalecer las que ya realizamos.
- ▶ Implementación de Gestor Documental.

Gestión responsable

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

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

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

Bajo estos criterios de gestión responsable, nuestros presupuestos se ajustan al criterio de transparencia que siempre nos ha definido. En cumplimiento de la legislación vigente, las cuentas anuales de nuestra cadena son auditadas 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.



1.5

DIMENSIÓN
FINANCIERA

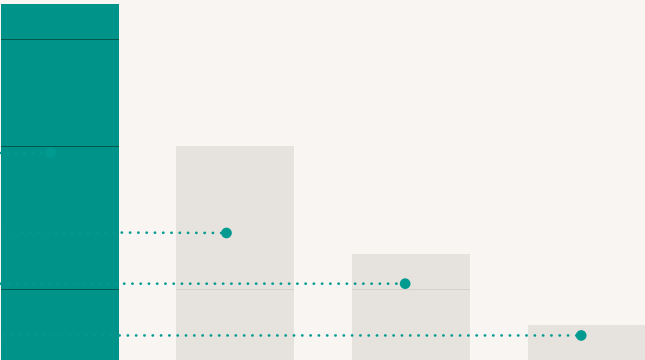
Total habitaciones
de la Cadena Hotelera
Vincci Hoteles:

5.034
(España + Portugal + Túnez)

3.144
España

1.553
Túnez

337
Portugal



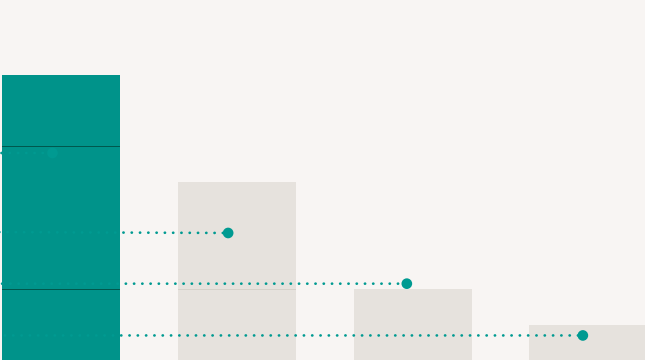
Total habitaciones
de la Cadena con contratos
en régimen de arrendamiento:

3.888
(España + Portugal + Túnez)

2.749
España

801
Túnez

337
Portugal



LA ORGANIZACIÓN EN CIFRAS

	2018	2019	2020	2021
Facturación Total	148.943.004	163.430.107	46.455.466	90.082.543
Habitaciones ocupadas	-	1.212.586	372.651	661.131
Ocupación	79,64%	79,60%	27,58%	47,74%
Nº Clientes alojados	148.943.004	1.874.497	664.523	1.179.742
Gross Operating Profit / Habitación (GOP)	14.094	15.901	38	12.529
RevPar Neto	63,96	69,98	21,19	40,52

LA ORGANIZACIÓN EN CIFRAS

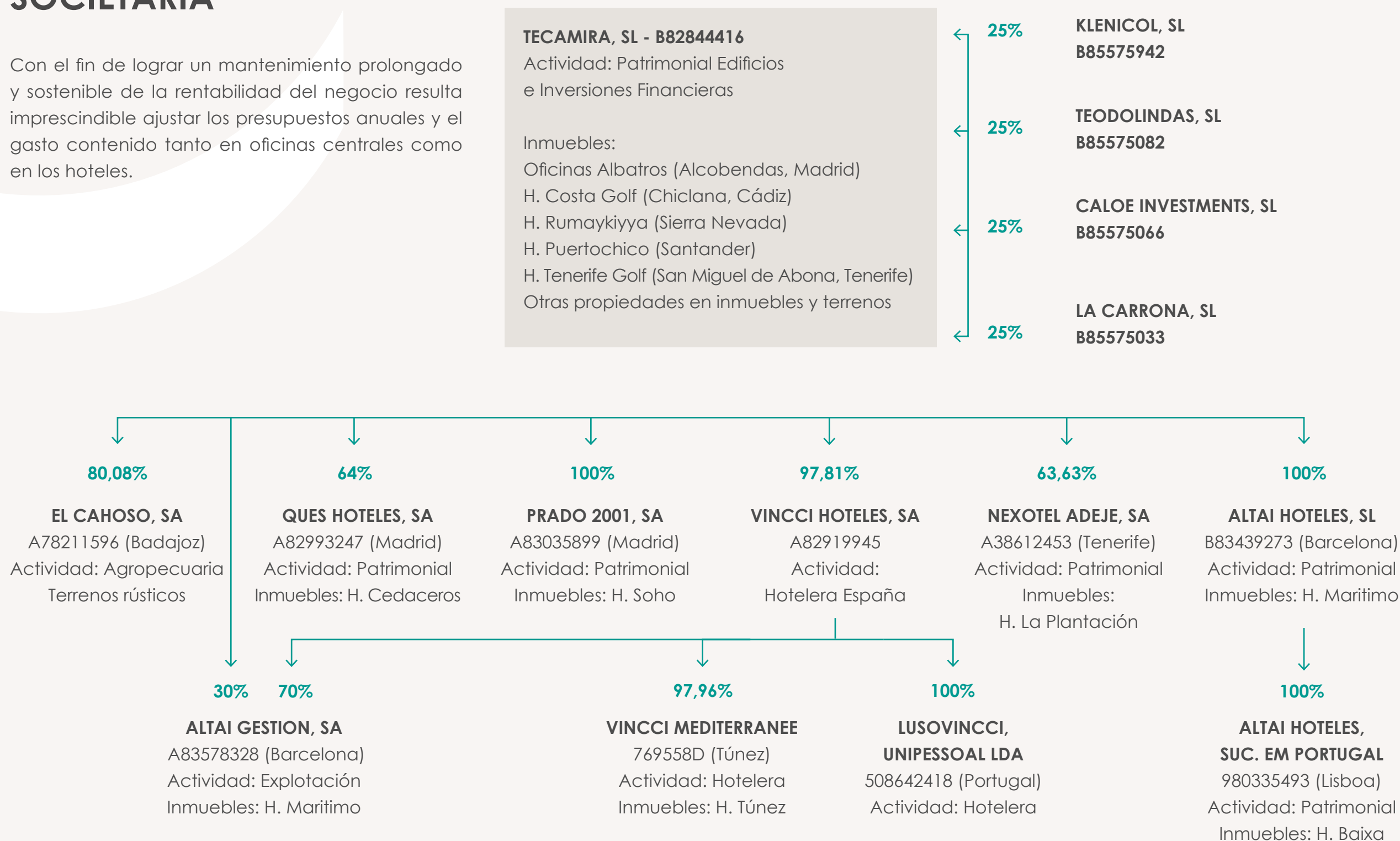
	España	Portugal	Túnez
Beneficios/(Pérdidas) después de impuestos	4.331.452	(1.625.981)	(560.639)
Subvenciones recibidas*	5.423.472	323.046	2.111
Costes A&B	29,87%	30,07%	36,16%
Costes Personal	37,16%	36,66%	34,83%
ETBITA por Habitación	2.897,25	2.893,26	(190,42)

(*) Incluye subvenciones de capital y explotación.

ESTRUCTURA SOCIETARIA

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.

La estructura del Grupo es la siguiente:



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

- Vincci Hoteles S.A.
- Nexotel Adeje S.A.
- Altai Gestión S.A.
- Lusovincci Unipessoal LDA
- Vincci Mediterranee (Túnez)
- El Cahoso S.A.
- Ques Hoteles S.A.
- Prado 2001 S.A.
- Altai Hoteles S.L.
- Altai Hoteles Suc. Em Portugal

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

Queda fuera del alcance las sociedades El Cahoso S.A., Ques Hoteles S.A., Prado 2001 S.A., Altai Hoteles S.L. y Altai Hoteles Suc. Em Portugal, por ser sociedades principalmente patrimoniales. 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.

Economía 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.

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.

Como novedad en 2021, se ha redactado una Política de Compras, pretende regular las relaciones con nuestros proveedores, así como los valores que deberán mantener como requisitos básicos y que, entre otros, estarán todos aquellos ligados al respeto a los Derechos Humanos, la protección del medio ambiente, el desarrollo social y el comportamiento ético.

1.6

PLAZOS
DEL INFORME

Periodo objeto del informe para la información proporcionada:

**Ejercicio anual terminado
el 31 de diciembre de 2021**

Si procede, la fecha del informe más reciente:

Con fecha 9 de junio de 2021, Deloitte, S.L. emitió su informe de verificación del Estado de Información no Financiera del Grupo del ejercicio 2020.

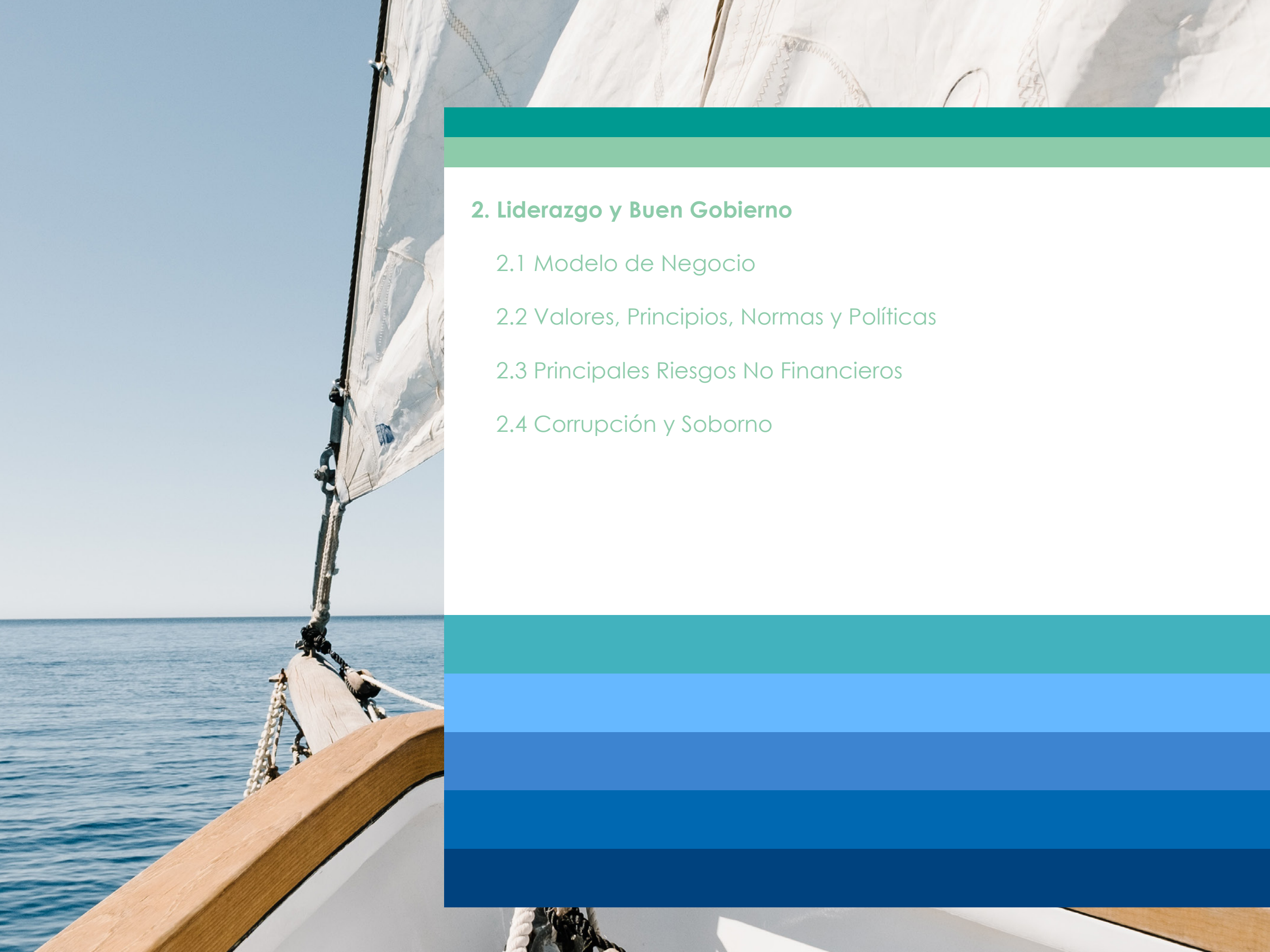
El ciclo de elaboración de informes:

Anual

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)**



2. Liderazgo y Buen Gobierno

2.1 Modelo de Negocio

2.2 Valores, Principios, Normas y Políticas

2.3 Principales Riesgos No Financieros

2.4 Corrupción y Soborno

2.1

MODELO DE NEGOCIO

2.1.1 Nombre de la Compañía.

Nombre de la organización. (GRI 102-1.a)

Vincci Hoteles S.A.

2.1.2 Actividades, marcas, productos y servicios.

Descripción de las actividades de la organización. (GRI 102-2.a)

Modelos de gestión hotelera

- » **Propiedad:** A través de sus sociedades patrimoniales el Grupo tiene en propiedad los establecimientos, soportando el riesgo empresarial y asumiendo tanto beneficios como costes de la actividad.
- » **Alquiler:** Vincci Hoteles alquila inmuebles 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. Vincci Hoteles actúa como gestor, encargándose de la explotación del establecimiento y ocupándose de los procesos en contraprestación de los honorarios pactados. El Grupo ofrece las ventajas de un modelo de trabajo propio, portfolio de marcas, acuerdos de colaboración y su dilatada experiencia en el sector.

Nuestros productos

» **Hoteles y spa:** Nuestra misión es ofrecer un servicio personalizado y caracterizado por la máxima calidad, con una atención enfocada a la excelencia y el máximo cuidado de cada detalle. Bajo este objetivo nuestro Grupo se ha consolidado como máxima referencia de su sector a nivel nacional e internacional. Uno de los valores diferenciales de Vincci Hoteles es la cuidada localización de sus establecimientos, siempre ubicados en lugares destacados por su riqueza paisajística, social y cultural. Para conseguir que el cliente se sienta cómodo aunamos los últimos avances tecnológicos y una cuidada atención personalizada. Queremos que nuestros clientes disfruten al máximo de cada uno de nuestros hoteles, independientemente de la necesidad que ha motivado su elección. Por ello, todas las estancias de nuestros establecimientos presentan un diseño exclusivo, capaz de sorprender, con todo lujo de detalles y unos criterios de identidad propia en cuanto a calidad y diseño. Nuestros clientes llegan al hotel con unas altas expectativas que nos encargamos de mejorar, tanto si su estancia está orientada al ocio, como si se debe a cuestiones relacionadas con los negocios o son estancias familiares. Ofrecemos soluciones a cada una de las necesidades de nuestros clientes, tanto en entornos urbanos como en destinos de playa, o en establecimientos enfocados a la nieve o al golf. Tanto en la línea Vincci Selección como en los Hoteles Vincci trabajamos para que el cliente se sienta cómodo cuando traspase la puerta de

entrada, procurando que pueda relajarse en un entorno donde el confort y la atención son los grandes valores añadidos.

» **Vincci Selección:** Nuestros hoteles Vincci Selección son establecimientos 5 estrellas que están ubicados en destinos privilegiados. Con todo lujo de detalles, estos hoteles se caracterizan por ofrecer los máximos estándares de confort, una exquisita atención al cliente y la máxima calidad. Cada uno de los rincones de estos establecimientos están pensados para el disfrute del cliente. Por ello, ofrecemos una amplia carta de servicios orientados al descanso, que incluyen spas, jacuzzis y servicios de talasoterapia, en la mejor opción para relajarse después de un día de turismo, compras, negocios, playa o actividades deportivas.

» **Vincci Hoteles:** Nuestros Hoteles Vincci son establecimientos 4 estrellas orientados al confort, complementado con un servicio personalizado y especializado a la hora de resolver cualquier necesidad. Están situados en lugares estratégicos y a través de una avanzada tecnología nuestros clientes pueden vivir una auténtica experiencia Vincci, lo que convierte a estos establecimientos en hoteles perfectos tanto para hombres y mujeres de negocios, como para quienes buscan ocio, turismo o unos días de descanso en familia. Cada uno de los hoteles tiene una personalidad propia y es diferente al resto. Su cuidada decoración y su original diseño establecen una

identidad característica, con rincones que invitan al descanso y multitud de detalles que hacen de cada estancia un recuerdo inolvidable.

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

2.1.3 Ubicación de la sede.

Ubicación de la sede de la organización
(GRI 102-3.a)

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

Ubicación de las operaciones

Indicar el número de países en los que opera la organización especificando los países en los que lleva a cabo las operaciones más significativas o relevantes para los temas tratados en el informe.
(GRI 102-4.a)

España, Portugal y Túnez

2.1.4 Propiedad y forma jurídica.

Naturaleza de la propiedad y forma jurídica.
(GRI 102-5.a)

La Matriz del Grupo se encuentra inscrita como:

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

2.1.5 Responsabilidad a nivel ejecutivo de temas económicos, ambientales y sociales.

Detallar si los responsables de dichos cargos informan de forma directa al máximo órgano de gobierno. (GRI 102-20.b)

Sí, a través de reuniones periódicas.

ORGANIGRAMA CORPORATIVO

Cargos de nivel ejecutivo que la organización ha designado con responsabilidad en temas económicos, ambientales y sociales.
(GRI 102-20.a)

Director General

D. Carlos Calero

Director General
Zona Norte y Túnez

D. Miguel Ángel Calero

Director General
Zona Sur y Portugal

D. Rafael Calero

Directora Decoración
e Interiorismo

Dña. Teresa Calero

Dir. Administración y Finanzas

D. José Luis Aldea

Dir. Obras y Mantenimiento

D. Miguel Guerrero

Dir. Compras

D. Antonio Girón

Dir. Calidad y Medio Ambiente

D. César Pérez

Dir. Expansión

D. Miguel Fuentes

Dir. Sistemas

D. Pablo Muñiz

Dir. Revenue & Comercial

Dña. Amaya Lacambra

Dir. Asesoría Jurídica

Dña. Estrella Marugán

Dir. RRHH

D. Marcos Valera

Dir. Marketing y Comunicación

Dña. Aixa Rodríguez del Alisal

Dir. F&B

Dña. Silvia Aguilar

Dir. de Estrategia Digital y Desarrollo de Negocio

D. Néstor Aldea

2.2

VALORES, PRINCIPIOS, NORMAS Y POLÍTICAS

2.2.1 Valores, principios, estándares y normas de conducta.

Descripción de los valores, principios, estándares y normas de conducta de la organización. (GRI 102-16.a)

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, S.L., 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, este código se entrega a todos los nuevos empleados dentro del Welcome Pack. Cualquier empleado que lo desee puede consultarlo y está abierto a toda persona que quiera conocerlo. Este compromiso de intenciones de los empleados de la Compañía constituye una garantía para nuestros clientes, que son atendidos por empleados conscientes de la responsabilidad que implican sus acciones. Nuestra actitud de servicio, unida a las relaciones que mantenemos con clientes y proveedores, nos permite el cumplimiento de los objetivos y retos propuestos, y constituye un reflejo de cómo es la Compañía en función de los actos de sus trabajadores.

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

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

Vincci Hoteles cuenta con una Política de Turismo Responsable, esta política recoge la preocupación y también apuesta de la cadena por el cuidado del entorno y fomentar un turismo responsable.

2.2.2 Enfoque de gestión de la organización sobre corrupción y soborno; derechos humanos; materia laboral; medioambiente; cadena de suministros.

Procedimientos que adopta la organización sobre corrupción y soborno; derechos humanos; materia laboral; medioambiente y cadena de suministros. (GRI 103-2.a)

Actualmente el enfoque de los procedimientos de Vincci Hoteles es de precaución y prevención. La cadena cuenta con procedimientos para todos sus departamentos a nivel operativo, a su vez, debido a la certificación ISO14001:2015, debemos tener procedimientos sobre la gestión medioambiental. Estos procedimientos (Medioambiente y Cadena de Suministros), se pueden consultar en la Intranet, por lo que está a disposición de todo el personal.

El departamento jurídico se encuentra actualmente definiendo los procedimientos de Compliance que se comunicarán una vez se hayan aprobado.

Política de la organización sobre corrupción y soborno; derechos humanos; materia laboral; medioambiente; cadena de suministros. (GRI 103- 2.c.i)

POLÍTICA DE CALIDAD Y MEDIO AMBIENTE

https://sostenibilidad.vinccihoteles.com/wp-content/uploads/2018/03/Politica_CalidadyMedioAmbiente_ES.pdf

POLÍTICA DE RSC

https://sostenibilidad.vinccihoteles.com/wp-content/uploads/2018/03/Politica_RSC_ES.pdf
Vincci Hoteles no ha tenido ninguna denuncia por vulneración de Derechos Humanos en 2021

POLÍTICA DEL MENOR

https://sostenibilidad.vinccihoteles.com/wp-content/uploads/2018/03/Politica_ProteccionalMenor_ES.pdf

POLÍTICA DE SOSTENIBILIDAD VINCCI HOTELES

<https://sostenibilidad.vinccihoteles.com/wp-content/uploads/2021/03/Pol%C3%ADtica-sostenibilidad-ES.pdf>

POLITICA DE COMPRAS SOSTENIBLES

Vincci Hoteles viene desde su fundación integrando dentro de su gestión los valores de sostenibilidad y compromiso social como referentes en sus estrategias

y esto unido a su carácter internacional hace necesario la definición de políticas que permitan una gestión global con pautas comunes que aseguren una estandarización en los servicios y una uniformidad en nuestros niveles de calidad.

Por ello se define esta política de compras y contratación sostenible que pretende regular las relaciones con nuestros proveedores, así como los valores que deberán mantener como requisitos básicos y que, entre otros, estarán todos aquellos ligados al respeto a los Derechos Humanos, la protección del medio ambiente, el desarrollo social y el comportamiento ético.

POLÍTICA DE FORMACIÓN

Nuestra Política de Formación gira en torno a una serie de Principios:

- » **Garantizar la capacitación de los empleados**
- » **Asegurar la calidad del servicio prestado y del producto final**
- » **Promover la interiorización de los valores, las conductas y la cultura**
- » **Satisfacer necesidades actuales y futuras de la organización**

Esta política de formación está alineada con nuestro objetivo estratégico: ser líderes en la oferta hotelera correspondiente al segmento de hoteles de cuatro y cinco estrellas.

2.3

PRINCIPALES RIESGOS NO FINANCIEROS

2.3.1 Principales impactos, riesgos y oportunidades.

Descripción de los principales impactos, riesgos y oportunidades. (GRI 102-15.a)
DAFO Medioambiente

FORTALEZAS: Certificación ambiental, Formación ambiental, Implicación del personal, Contrato energía verde, Compra de productos a granel, Elaboraciones en hoteles, Aprovechamiento de Alimentos sobrantes para otras elaboraciones (bollería-puddings, fruta-smoties,...) y ONG, Equipos medioambientalmente responsables, Sensores de movimientos en zonas de personal, Movilidad sostenible, Productos para el mantenimiento de los jardines Ecológicos, Segregación interna personal, Folios y papel Serigrafiado con certificación, PDQ, Apoyo de la Dirección, Accesibilidad.

DEBILIDADES: Comunicación ambiental, Segregación en habitaciones, Estancias media Vincci, Eficiencia energética, Ofertar Facturación electrónica, Recursos para acciones medioambientales, Hoteles con propano y gasoil, Segregación de orgánico, Requisitos rígidos de compras, Oferta de productos monodosis, Falta de Etiquetas de Eficiencia Energética de los Edificios, Compra de producto de temporada, Minibares (Etiq. D), Insonorización de habitaciones, Ajustes de Temperaturas en habitaciones, Piscinas con cloro, Ausencia de Política de Compras Sostenibles.

AMENAZAS: Legislación, Contaminación de mares, Contaminación atmosférica, Cambio climático, Fichas policiales, Coste productos ecológicos, Falta de ayudas públicas a grandes empresas para proyectos ambientales, Cliente árabe y asiático, Covid.

OPORTUNIDADES: Reciclaje de varios residuos, Cálculo huella de carbono, Venta de residuos, Acciones de voluntariado, Concienciación de clientes (turista responsable), Variedad de productos ecológicos, Economía Circular (Residuo 0), Agua filtrada, Eliminación de llave de habitación, Equipos de generación de energía, Colaboraciones con partes interesadas, Aumento venta de coches eléctricos, Economía local, Transformación digital, Aumento del coste de agua y energía, Fidelización de cliente a través de la política ambiental, Productos con certificación, Compra a cooperativas locales.

2.4

CORRUPCIÓN
Y SOBORNO**2.4.1 Mecanismos de evaluación de la eficacia del enfoque de gestión contra la corrupción y el soborno y sus resultados.***Mecanismos de evaluación contra la corrupción y el soborno. (GRI 103-3.a.i)*

Con el objeto de poder contar con un procedimiento integral de Compliance Penal, que aúne todas las políticas de Vincci Hoteles, actualmente se trabaja con una empresa externa a la que se encomendó la realización de los trabajos necesarios para la implementación del mismo. Actualmente se está trabajando en un Informe de Análisis de Riesgos por departamento.

Resultados de la evaluación de la gestión anticorrupción y soborno. (GRI 103-3.a.ii)

Pendiente de revisión e implantación.

Acciones específicas contra la corrupción y el soborno como; procesos, proyectos, programas e iniciativas. (GRI 103-2.c.vii)

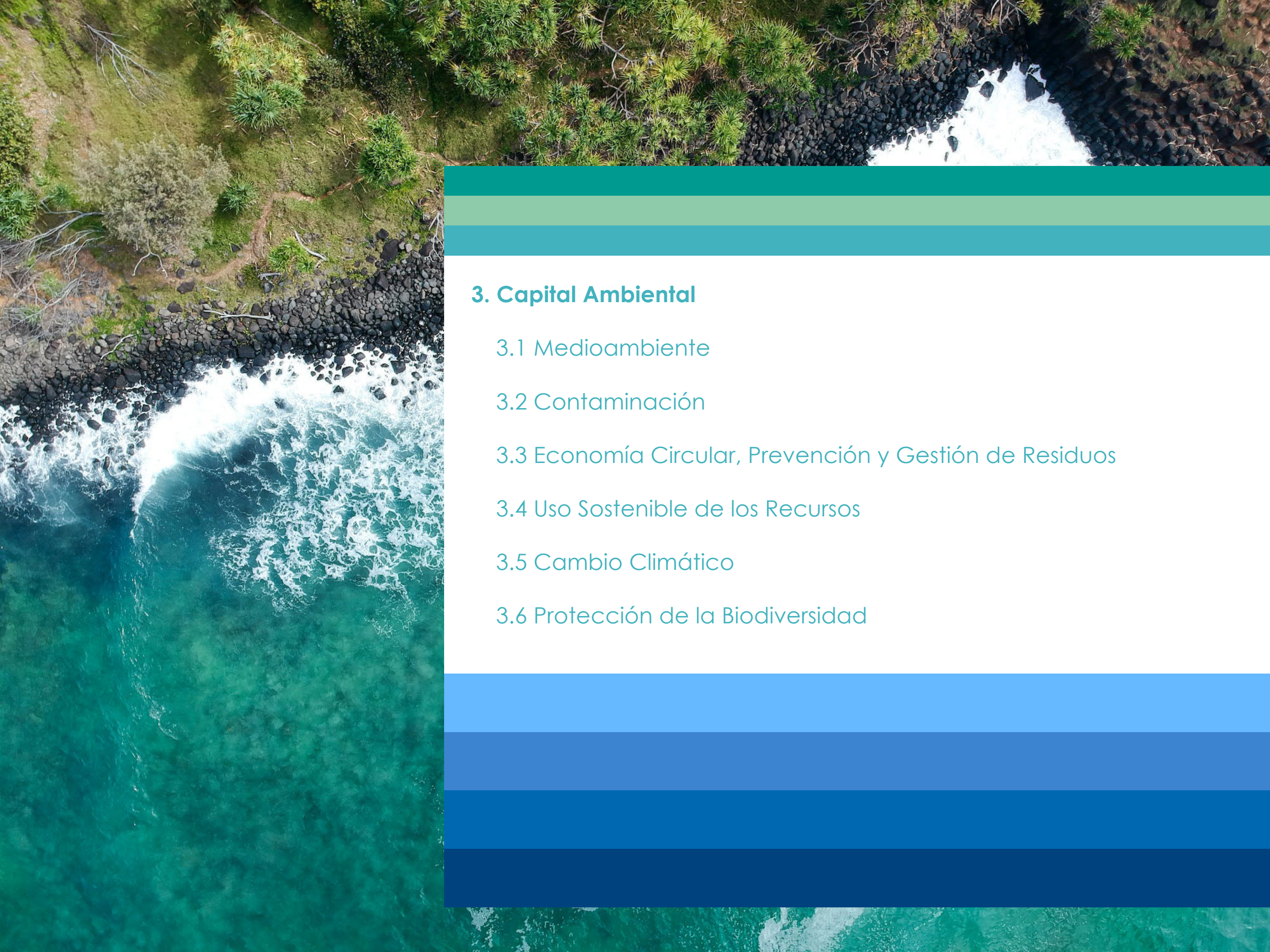
Pendiente de revisión e implantación.

2.4.2 Comunicación y formación sobre políticas y procedimientos anticorrupción.*Describir si las políticas y procedimientos anticorrupción de la organización se han comunicado a alguna otra persona u organización. (GRI 205- 2.c)*

A comunicar en el momento oportuno.

2.4.3 Programas de desarrollo.*Programas de desarrollo comunitario locales basados en las necesidades de la comunidad. (GRI 413-1.a.iv)*

Actualmente la cadena tiene un acuerdo con 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. Algunas de las acciones que hemos realizado son: Donación a través de nómina, Recaudación física en el hotel el Día del Niño, se ha seleccionado un plato (en algunos de los restaurantes de los hoteles), el cual es Plato Solidario y se dona el importe, tenemos los menús solidarios y la campaña de Navidad.



3. Capital Ambiental

3.1 Medioambiente

3.2 Contaminación

3.3 Economía Circular, Prevención y Gestión de Residuos

3.4 Uso Sostenible de los Recursos

3.5 Cambio Climático

3.6 Protección de la Biodiversidad

3.1.

MEDIOAMBIENTE

3.1.1 Mecanismos de evaluación de la eficacia del enfoque de gestión medioambiental y sus resultados.

*Mecanismos de evaluación medioambiental.
(GRI 103-3.a.i)*

Declaración César Pérez, Director de Calidad y Sostenibilidad:

"Desde nuestros orígenes en Vincci Hoteles nos hemos marcado una serie de compromisos relacionados con el respeto por el entorno social y medioambiental en un sector que siempre ha sido uno de los principales motores económicos de nuestro país y que se ha visto bastante afectado por la COVID-19. La crisis sanitaria ha hecho que tengamos que definir y estructurar todas las medidas de protección e higiene requeridas por este nuevo escenario, pero también ha contribuido a una evolución en la materia incluso más rápida debido a que se han acelerado ciertos procesos y a que la sostenibilidad ha cogido aún más peso en la conciencia de personas y empresas.

Nuestra cadena ha hecho siempre una apuesta por distintas vías de actuación en materia de responsabilidad social corporativa y realiza cada año un balance de los objetivos conseguidos planteando a su vez, nuevos retos para los próximos años. Todo ello, se incluye un año más, en esta Memoria Anual de Sostenibilidad que refleja todos los logros en la materia, así como las metas.

En el último año hemos aprovechado para asentar distintos procedimientos que han contribuido a que sigamos consiguiendo la excelencia también en materia de sostenibilidad. Por ejemplo, hemos realizado una formación online específica para cada departamento que ha ayudado a mejorar la sensibilización medioambiental e integrar buenas prácticas para cada uno de ellos. Se han incluido aspectos sostenibles tanto en la web de Google como Booking y

nos hemos incorporado a Green&Human, un proyecto que persigue la transformación sostenible de los destinos turísticos a nivel medioambiental y social, alineándolos con los Objetivos de Desarrollo Sostenible (ODS) de la Agenda 2030 de las Naciones Unidas.

De cara a 2022, nos hemos propuesto diversas metas que se han incluido en nuestros distintos planes realizados en cada uno de los ámbitos. Algunas de ellos son la incorporación de los dispensadores de amenities al 100% de los hoteles, la integración en la mayor parte de los establecimientos de agua filtrada, lograr que todos los hoteles realicen por lo menos una analítica de vertido al año o el control del desperdicio alimentario. Distintas iniciativas que creemos que contribuirán a un modelo de negocio sostenible y a la sensibilización sobre la consecución de los pasos necesarios hacia un turismo más beneficioso para el medio ambiente y el entorno social y cultural y, en definitiva, para el propio viajero."



César Pérez

Director de Calidad y Sostenibilidad

¿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 Vinc-ci 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**
- » **Segregación en habitaciones.**
- » **Fomento de la facturación electrónica por parte de Recepción Mayor presupuesto para recursos destinados a acciones sociales**
- » **Minibares Etiqueta D**
- » **Sensores de movimiento**
- » **Compra de productos 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 2021 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:

TRAVELIFE



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

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

La certificación durante parte del año 2021 ha quedado suspendida, retomándola en 2022.

Q DE CALIDAD TURÍSTICA



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

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

La certificación ha caducado en 2021 y no se va a retomar.

COMPROMISO DE CALIDAD TURÍSTICA



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

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

Estos son los establecimientos Vincci que disponen de esta prestigiosa certificación:

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

CERTIFICACIÓN QSC

El sello QSC se concede por la Administración Nacional China para el Turismo. Es el equivalente al sello Q de Calidad Turística español y distingue al establecimiento que lo posee como proveedor de servicios turísticos según los criterios de excelencia exigidos para el turismo procedente de China.

Vincci Selección Posada del Patio obtuvo esta certificación en 2017, convirtiéndose en el primer hotel malagueño en conseguirla.

ODS a los que contribuimos:



Resultados de la evaluación de la gestión medioambiental. (GRI 103-3.a.ii)

El resultado del enfoque de gestión se puede ver en el Acta de Revisión por la Dirección del Sistema de Gestión Ambiental y Auditoría Externa.

Acciones específicas medioambientales como; procesos, proyectos, programas e iniciativas. (GRI 103-2.c.vii)

En 2021 se han realizado el Plan de Transición Ecológica en concordancia con la Agenda 2030, dentro de este plan se incluyen distintas áreas de actuación importantes para la empresa, estas son:

- » **Plan de Reducción de Huella de Carbono Plan de Gestión y Reducción de Residuos Plan de F&B Sana y Sostenible**
- » **Plan de RSC**
- » **Plan del Uso Sostenible del Agua**

Todos los planes tienen objetivos a 2030 junto con medidas que se irán adoptando a lo largo de este tiempo.

3.1.2 Principio o enfoque de precaución para proteger el medioambiente de un riesgo de daño grave o irreversible.

Indicar si la organización aplica el principio o enfoque de precaución y cómo lo hace. (GRI 102-11.a)

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 micro cogeneración, y se utilizan bombas de calor para el ACS y la climatización de piscinas.

» **Menos generación de residuos.** Este objetivo lo conseguimos sustituyendo la compra de monodosis por productos a granel, y también con el aprovechamiento de sobras para elaboración de otros productos (por ejemplo la fruta, que se reutiliza para hacer batidos para el buffet de desayuno, y la bollería, con la que se hacen puddings), elaboración de productos en el hotel para evitar la compra de productos

empaquetados (por ejemplo bizcochos, tartas, mermeladas, etc.), y máquina de hidrólisis de agua y sal que evita que compremos productos químicos y generemos más envases. Asimismo, se dispone de varias piscinas saladas, lo que nos permite no tener que comprar cloro, evitando así la generación de envases.

» **Potenciación del reciclaje de residuos.** Se consigue aumentando los puntos de reciclaje para el cliente. Además, los carros de las camareras de pisos disponen de bolsas para clasificar los residuos que el cliente deje fuera de la papelera de la habitación, segregando mejor el residuo orgánico para que no vaya al indiferenciado. Mediante el estudio del ciclo de vida de los productos podemos garantizar su correcto destino y su reciclaje, reutilización, valorización o eliminación (este último aspecto es minoritario en los residuos que generamos).

» **Menores emisiones atmosféricas, vertidos y contaminación.** Existen procedimientos en algunos hoteles que realizan el cambio de sábanas cada 3 días y se evitan cambios de toallas si el cliente las deja colgadas. Tenemos un contrato de energía verde para la mayoría de los hoteles y se realizan analíticas para conocer lo que vertemos a la red de alcantarillado. En algunos establecimientos se dispone de máquinas de hidrólisis de agua y sal (lo que evita que usemos productos químicos y no los vertamos, aunque sean biodegradables), colaborando en limpiezas de playas y comunicando a los clientes su importancia para prevenir la contaminación.

» **Afianzamiento de la estrategia empresarial,** introduciendo la protección medioambiental como mejora continuada.

» **Prevención y control de los aspectos medioambientales** en todos los procesos de su aplicación.

» **Anticipación** a las demandas del mercado.

» **Formación medioambiental** de los empleados.

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

ODS a los que contribuimos:



GUÍA AMBIENTAL PARA PROVEEDORES Y SUBCONTRATAS

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

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

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

ODS a los que contribuimos:



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**
- » **Residuos**

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.**
- » **Derrame de productos químicos.**
- » **Legionella**
- » **Derrame de combustible**
- » **Emisiones de gases de efecto invernadero**

En el año 2021 no se ha producido ninguna emergencia ambiental en los hoteles.

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 2021, Vincci Hoteles no ha recibido ninguna multa o sanción por incumplimiento de la normativa o las regulaciones que afectan nuestra actividad.

ODS a los que contribuimos:



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 2021 se han logrado cumplir un total de 2 y algunos de los no cumplidos han sido marcados como retos para 2022.

3.2

CONTAMINACIÓN

3.2.1 Explicar cómo la organización gestiona la contaminación atmosférica, lumínica o acústica.

Procedimientos que adopta la organización sobre la contaminación atmosférica, lumínica y acústica. (GRI 103-2.a)

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. En 2021 no se han realizado nuevos informes de ruidos.

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.

3.2.2 Acciones específicas sobre la contaminación.

Procesos, proyectos, programas e iniciativas para evitar, controlar y/o reducir la contaminación. (GRI 103-2.c.vii)

Proyecto Limpieza sin Químicos: Este ha consistido en instalar en los hoteles equipos para lograr esta limpieza.

Por otro lado, continuamos con el **Proyecto Plastic Free**, en el que en 2020 se empezaron a instalar en los hoteles dispensadores de champú, gel y jabón, eliminando los amenities monodosis, se han incluido en desayunos productos elaborados en el hotel y productos a granel.

Se ha creado un listado de productos químicos autorizados para un mejor control de los consumos de estos productos y desde las oficinas centrales se controla que se estén comprando únicamente los autorizados.

Este año 2021 se ha incluido un nuevo residuo dentro de los NIMAs de los hoteles, este nuevo residuo es Sanitario (Ler 180103, jeringuillas, por ejemplo), en caso de que el cliente lo requiera, el hotel pone a su disposición de manera individual un contenedor para que se depositen estos residuos y se gestionen correctamente.

3.3

ECONOMÍA CIRCULAR, PREVENCIÓN Y GESTIÓN DE RESIDUOS

3.3.1 Explicar cómo la organización gestiona los residuos.

Procedimientos que adopta la organización sobre los residuos. (GRI 103-2.a)

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

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

	2019		2020		2021	
	kg	kg/cliente	kg	kg/cliente	kg	kg/cliente
Papel y cartón	204.914,9	0,13	86.430,06	0,15	128.752,25	0,08
Orgánico	75.974,55	0,05	35.307,97	0,06	63.129,13	0,04
Vidrio	250.388,32	0,15	99.664,59	0,17	154.953,95	0,09
Envases	219.565,77	0,13	103.327,44	0,18	139.907,87	0,08
Indiferenciado	1.049.189,07	0,64	425.630,95	0,74	633.943,81	0,38
Decantador de grasas	45.976	0,03	30.460,00	0,05	10.260	0,01
RAEES	1.492,4	0,00	3.831,00	0,01	835	0,00
Toners	635,57	0,00	141,55	0,00	186,95	0,00
Pilas alcalinas	244,72	0,00	159,70	0,00	315,5	0,00
Poda	211.246	0,13	0,00	0,00	20.785	0,01
Fluorescentes, bajo consumo y LED (LER 20 01 21)	298,83	0,00	94,00	0,00	167,42	0,00
Envases contaminados (15 01 10)	676	0,00	647,00	0,00	79	0,00
Aerosoles (LER 16 05 04)	19	0,00	26,00	0,00	1	0,00
Tapos y absorbentes (LER 15 02 02)	14	0,00	13,00	0,00	0	0,00

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.

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.

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

- » **Vincci Hoteles S.A. (total facturas año 22 045)**
- » **Nexotel Adeje S.A. (total facturas año 1.933)**
- » **Altai Gestión S.A. (total facturas año 1.624)**
- » **Lusovincci Unipessoal LDA (total facturas año 1.504)**

	2018	2019*	2020*	2021*
Número Facturas	70.634	68.857	23.455	27.106
%	11,62%	-2,5%	-65,93%	13,46%

*Hoteles certificados

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 2021 hemos reciclado un 50%.

	2018	2019*	2020*	2021*
Kg aceite reciclado	11.916	17.426,9	7.371,42	13.791,53
% respecto aceite compras	30,73%	47,7%	66,53%	66,53%

*Hoteles certificados

3.3.2 Explicar cómo la organización gestiona el reciclaje.

Procedimientos que adopta la organización sobre el reciclaje de sus productos.

(GRI 103-2.a)

3.3.3 Explicar cómo la organización gestiona los desperdicios alimentarios.

Procedimientos que adopta la organización frente al desperdicio de alimentos.

(GRI 103-2.a)

La reducción de los desperdicios alimentarios supone una mejora en la gestión de los residuos, una optimización de los costes de producción y una acción contra el hambre tal y como recoge el ODS 1. Los actuales niveles de desperdicio de alimentos en el mundo, así como los índices de hambruna en muchos países hacen insostenible esta situación y este debe ser una de nuestras acciones prioritarias. Es por ello por lo que a partir de 2022 se empezará a trabajar sobre este asunto, se intentará cuantificar por tipo de desperdicio y su procedencia.

RESIDUOS	CÓDIGO LER	PELIGROSO	DESTINO
Papel y cartón	20 01 01	No	Reciclaje
Orgánico	20 01 08	No	Compost
Indiferenciado	20 03 01	No	Recuperación un % para su reciclado o compost. El resto va a vertedero, en otros a Valorización o Biometanización
Vidrio	20 01 02	No	Reciclaje/ Reutilización
Envases	20 01 39 / 20 01 40	No	Reciclaje
Aceite Vegetal	20 01 25	No	Reciclaje
RAEES	20 01 36	No	Reciclaje/ Reutilización
Toners	08 03 18	No	Reutilización
Pilas alcalinas	16 06 04	No	Reciclaje
Podas	20 02 01	No	Compost
Envases Contaminados	15 01 10	Sí	Reciclaje
Aerosoles	16 05 04	Sí	Reciclaje
Trapos y absorbentes	15 02 02	Sí	Eliminación
Fluorescentes, bajo consumo y LED	20 01 21	Sí	Reciclaje
Material extra	20 03 07	No	Reciclaje
RAEES	20 01 35	Sí	Reciclaje/ Reutilización/ Eliminación
Aceite Mineral	13 02 05	Sí	Reciclaje
Baterías	16 06 01	Sí	Reciclaje
Pinturas y barnices	08 01 11	Sí	Reciclaje

3.4

USO SOSTENIBLE DE LOS RECURSOS

3.4.1 Explicar cómo la organización gestiona el consumo de agua y su suministro.

Procedimientos que adopta la organización sobre el consumo de agua y su suministro con las limitaciones locales. (GRI 103-2.a)

Consumo de recursos

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

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

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

Las empresas del Grupo dentro de los consumos son:

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

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

- » **Vincci Ciudad de Salamanca (Gehosal La Salle S.L.)**
- » **Aleysa (Aleysa Turística S.L.)**
- » **Vincci Valdecañas Golf (Golf Valdecañas SL)**
- » **Vincci Zaragoza Zentro (Promotora Inmobiliaria Urbana, SL)**

Agua

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

	2019	2020	2021
(m³/hab.)	0,40	0,71	0,49
(m³/hab.) España	0,55	0,54	0,44
(m³/hab.) Portugal	0,29	0,30	0,26
(m³/hab.) Túnez	0,50	1,07	0,82

3.4.2 Explicar cómo la organización gestiona la energía.

Procedimientos que adopta la organización sobre la gestión de la energía. (GRI 103-2.a)

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 2021 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.

	2019	2020	2021
(kWh/hab.)	20,95	35,08	28,96
(kWh/hab.) España	25,54	38,48	29,18
(kWh/hab.) Portugal	22,17	36,07	23,86
(kWh/hab.) Túnez	15,14	28,81	30,12

Gas natural

	2019	2020	2021
(kWh/hab.)	10,67	25,43	17,17
(kWh/hab.) España	20,82	24,15	16,15
(kWh/hab.) Portugal	16,11	33,58	15,93
(kWh/hab.) Túnez	1,42	25,35	21,58

Propano

	2019	2020	2021
(kg/hab.)	1,21	1,53	1,19
(kg/hab.) España	1,21	1,53	1,19
(kg/hab.) Portugal	No hay	No hay	No hay
(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 micro cogeneración. Estos equipos nos ayudan a reducir el consumo de gas o propano, lo que implica menores emisiones de CO₂.

3.4.3 Consumo energético dentro de la organización.

Estándares, metodologías, supuestos y/o herramientas de cálculo utilizados. (GRI 302-1.f)

Para conocer los datos de consumos de energía, los hoteles toman diariamente los datos de los contadores, los anotan y estos son revisados por las oficinas centrales.

La fuente de los factores de conversión utilizados. (GRI 302-1.g)

Factores de conversión de Propano y Gas:

- » FC 1 kg de propano = 13,385 kWh
- » FC Gas Natural = 11,70 kWh/m³

3.5

CAMBIO CLIMÁTICO

3.5.1 Explicar cómo la organización gestiona las emisiones.

Procedimientos que adopta la organización frente a las emisiones. (GRI 103-2.a)

Emisiones

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

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

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

La Huella de Carbono para los hoteles es de 14,52 kg/hab. ocupada (en hoteles certificados, oficinas centrales y dos hoteles de Túnez). 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 verificada de los hoteles del consolidado incluyendo a las Oficinas Centrales y excluyendo a los hoteles de Portugal, el Vincci Nozah Beach y Vincci Helios Beach.

Emisiones incluidas en cada alcance		Emisiones
Alcance 1	Combustión de fuentes fijas gas	1.201,01tn CO ₂
	Combustión de fuentes fijas propano	419,55 tn CO ₂
	Gases refrigerantes	298,36 tn CO ₂
	Transfer	12,36 tn CO ₂
Alcance 2	Consumo eléctrico	413,29tn CO ₂
Alcance 3	Lavandería	413,29tn CO ₂
	Desplazamientos a las oficinas centrales	67,21 tn CO ₂
	Desplazamientos desde las oficinas centrales por motivos comerciales o a hoteles	19,32tn CO ₂
	Consumo de agua	36,75tn CO ₂
	Gestión de residuos	16,57tn CO ₂

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, para la huella de 2021 se ha verificado por una empresa externa.

En 2021 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**

ODS a los que contribuimos:



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 2021 se firma con Endesa, la instalación de cargadores en varios hoteles.

3.5.2 Acciones específicas sobre las emisiones.

Procesos, proyectos, programas e iniciativas para la reducción de las emisiones. (GRI 103-2.c.vii)

Dentro del Plan de Reducción de CO₂ se incluyen objetivos y acciones a poner en marcha para la consecución de los objetivos tales como: cambio a energía verde para toda la cadena, fomento de la movilidad sostenible, cambio de minibares, etc.

3.6

PROTECCIÓN DE LA
BIODIVERSIDAD

Procedimientos que adopta la organización para la protección de la biodiversidad. (GRI 103-2.a)

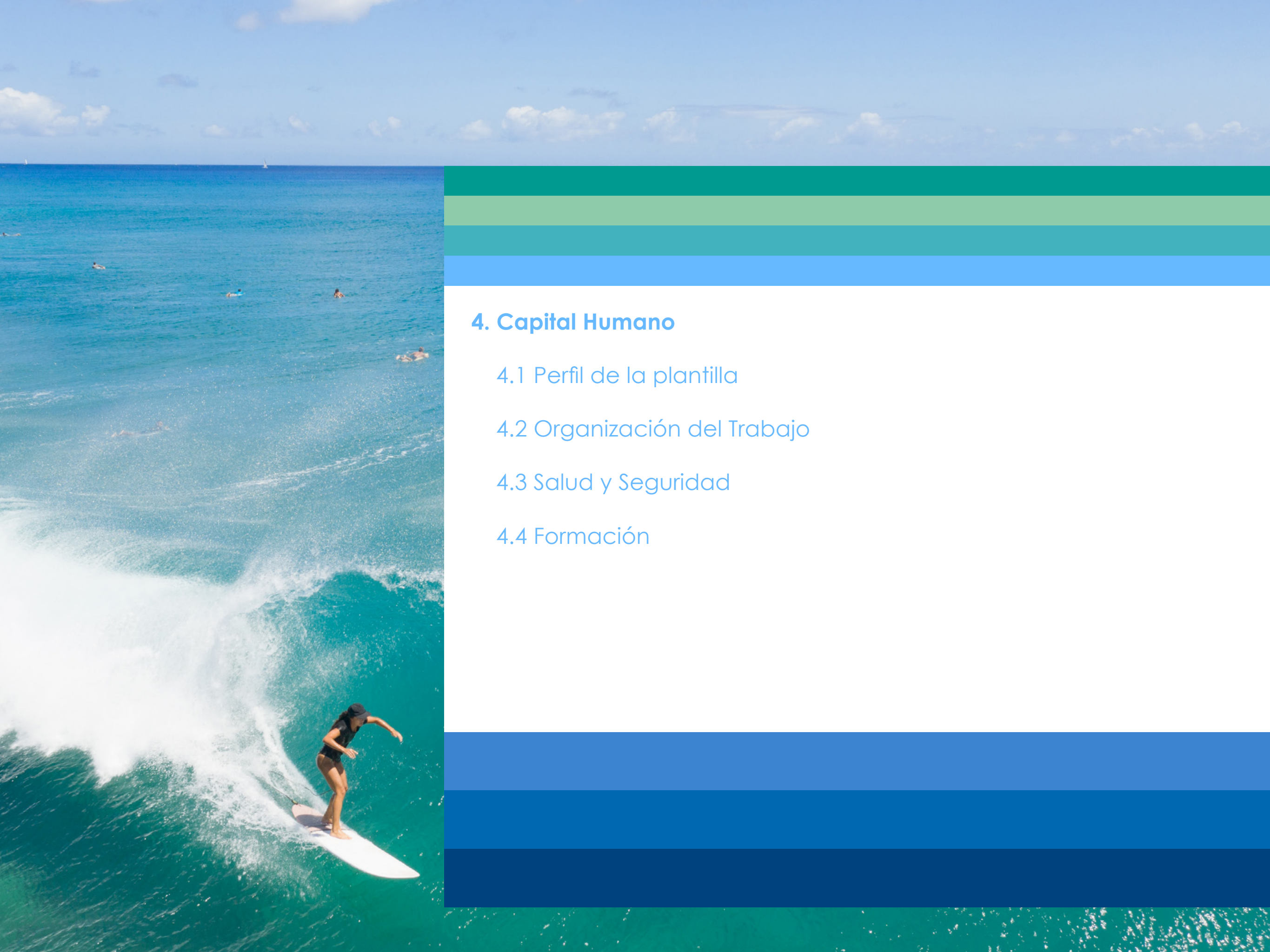
BIODIVERSIDAD

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.

Acciones específicas como procesos, proyectos, programas e iniciativas de la organización para la protección de la biodiversidad. (GRI 103-2.c.vii)

En 2021 gracias a la puesta en marcha de la Calculadora de CO₂, hemos llegado a un acuerdo con Bosque Sostenibles para la compensación de dichas huellas de carbono. Este acuerdo es para reforestar zonas nacionales con especies autóctonas, fomentando la biodiversidad.



4. Capital Humano

4.1 Perfil de la plantilla

4.2 Organización del Trabajo

4.3 Salud y Seguridad

4.4 Formación

4.1

PERFIL DE LA PLANTILLA

4.1.1 Proporción de altos ejecutivos contratados de la comunidad local.

Porcentaje de altos ejecutivos, de las ubicaciones con operaciones significativas, contratados de la comunidad local. (GRI 202-2.a)

Los Directivos de la Compañía en 2021 se encuentran en las oficinas centrales, calle Anabel Segura 11 edif A planta baja 28108 Alcobendas (Madrid).

En 2021 la actividad de la Compañía ha continuado afectada debido a la pandemia COVID-19. En lo que a medidas en el personal se refiere, durante 2021 continuamos con los ERTES activos que comenzaron en marzo y abril de 2020. Los tipos fueron, 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. Gradualmente, durante 2021, han ido retomando su actividad, pero manteniendo la actividad intermitente en función de las fluctuaciones, tanto de la actividad como de la propia pandemia. Las reincorporaciones por tanto según el centro han sido en algunos casos parcial y en otros integra.

4.2

ORGANIZACIÓN DEL TRABAJO

4.2.1 Explicar cómo la organización gestiona el empleo.

Procedimientos que adopta la organización sobre el empleo. (GRI 103-2.a)

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

Durante 2021, para aquellos trabajadores de las oficinas centrales que continuaban en ERTE, se continuó con el complemento del 10% del salario bruto de cada trabajador como complemento salarial para paliar los efectos económicos provocados por el ERTE.

Por otra parte, la Compañía ha implantado medidas de seguridad para sus empleados como la posibilidad de trabajar en remoto 3 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 (88,34% de la plantilla), como quienes desarrollan sus funciones a tiempo parcial (11,66%) 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.

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 2021 se han llevado a cabo 271 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.

1.764

Total de empleados*

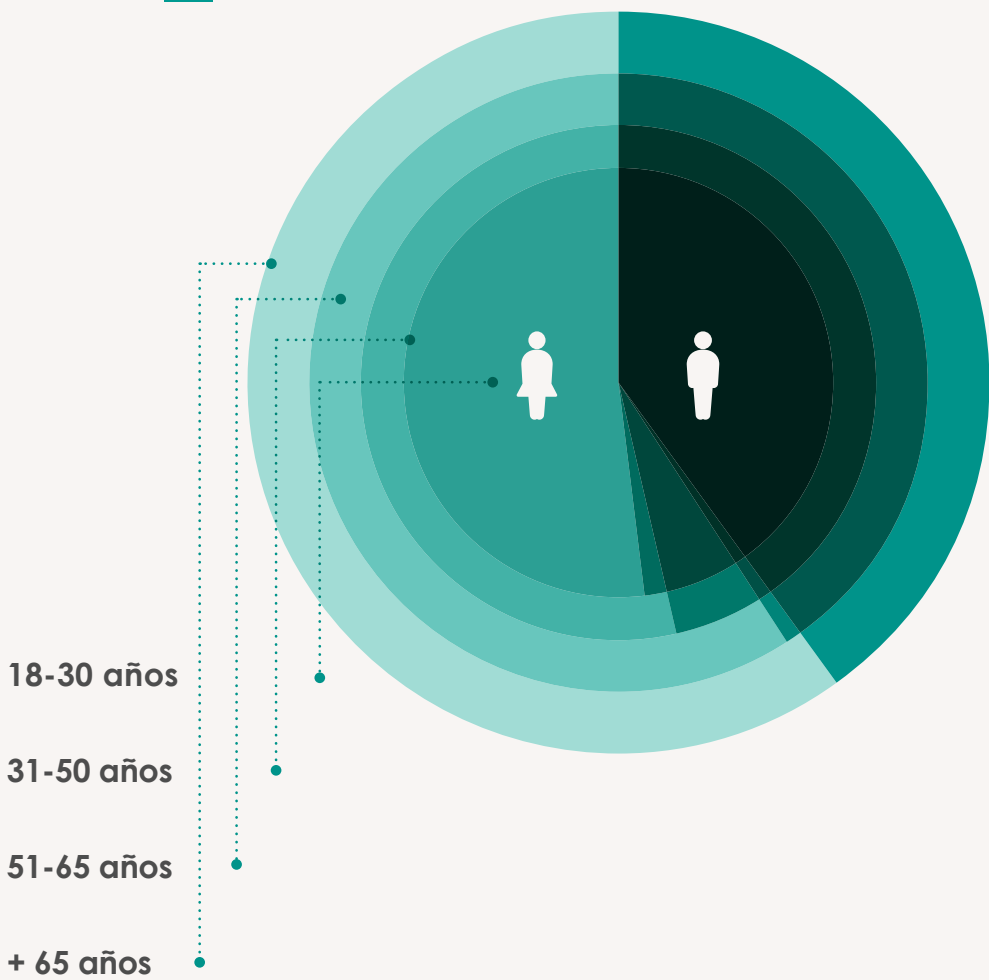
1.256

Empleados en España*

*Dato del 31 de diciembre de 2021

España

681 Mujeres
575 Hombres



Directivo y Director	39	20	59
Mando Intermedio	145	91	236
Resto Personal	364	487	851
Técnicos, administrativos y comerciales	27	83	110

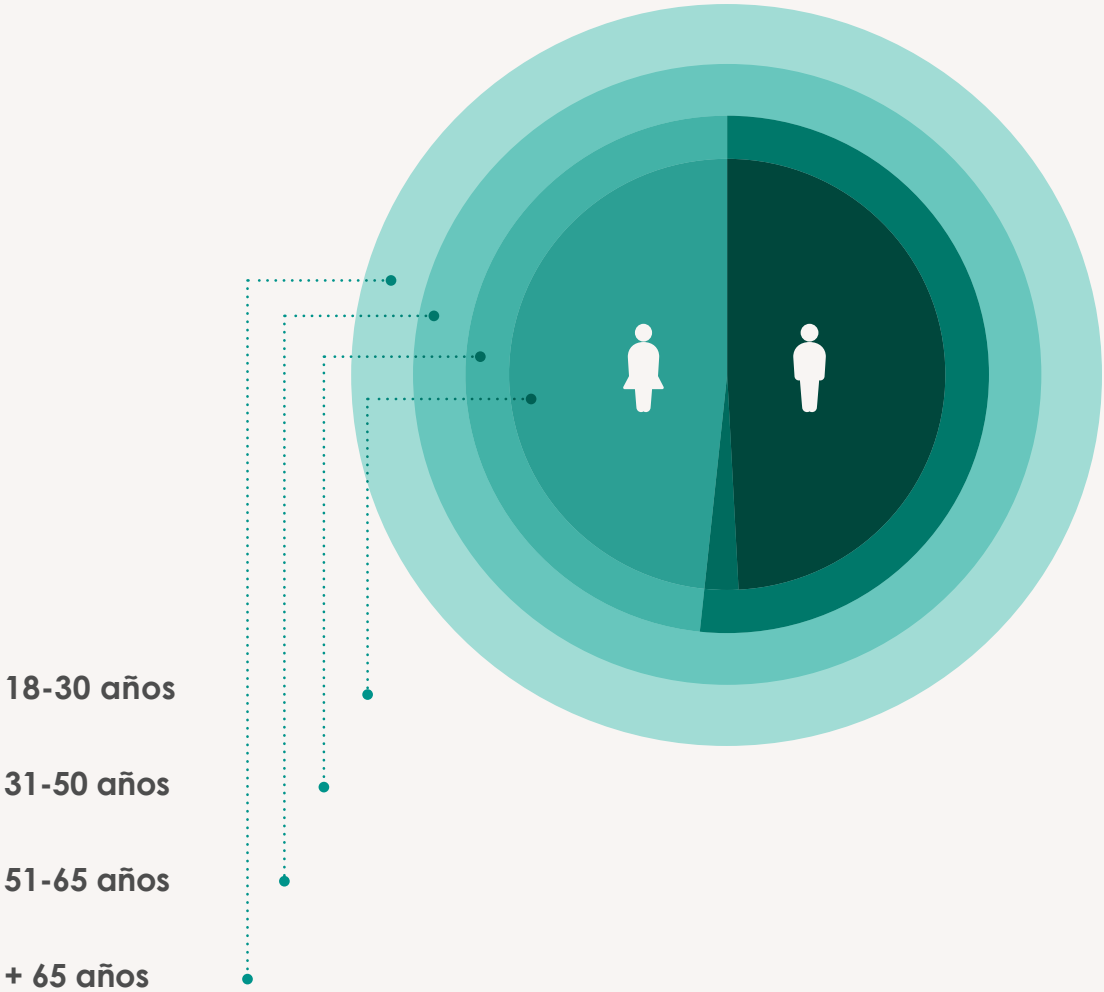
REMUNERACIONES POR SEXO, EDAD Y CATEGORÍA PROFESIONAL

	Hombres	Mujeres	Total
18-30 años	80	86	166
Directivo y Director	32.888	32.293	32.442
Mando Intermedio	27.207	26.231	26.719
Resto Personal	17.432	16.497	16.965
Técnicos, administrativos y comerciales		24.786	24.786
31-50 años	400	458	858
Directivo y Director	57.403	57.009	57.275
Mando Intermedio	26.266	24.226	25.504
Resto Personal	19.049	19.246	19.160
Técnicos, administrativos y comerciales	31.215	25.546	26.916
51-65 años	93	134	227
Directivo y Director	94.267	74.184	88.529
Mando Intermedio	31.999	28.509	30.533
Resto Personal	20.385	19.583	19.847
Técnicos, administrativos y comerciales	31.745	29.559	30.340
+ 65 años	2	3	5
Directivo y Director	119.377		119.377
Resto Personal	25.906	19.020	21.315
Técnicos, administrativos y comerciales		61.790	61.790
Total general	24.954	21.758	23.221

Portugal

96 Mujeres

92 Hombres



188

Empleados en Portugal*

*Dato del 31 de diciembre de 2021

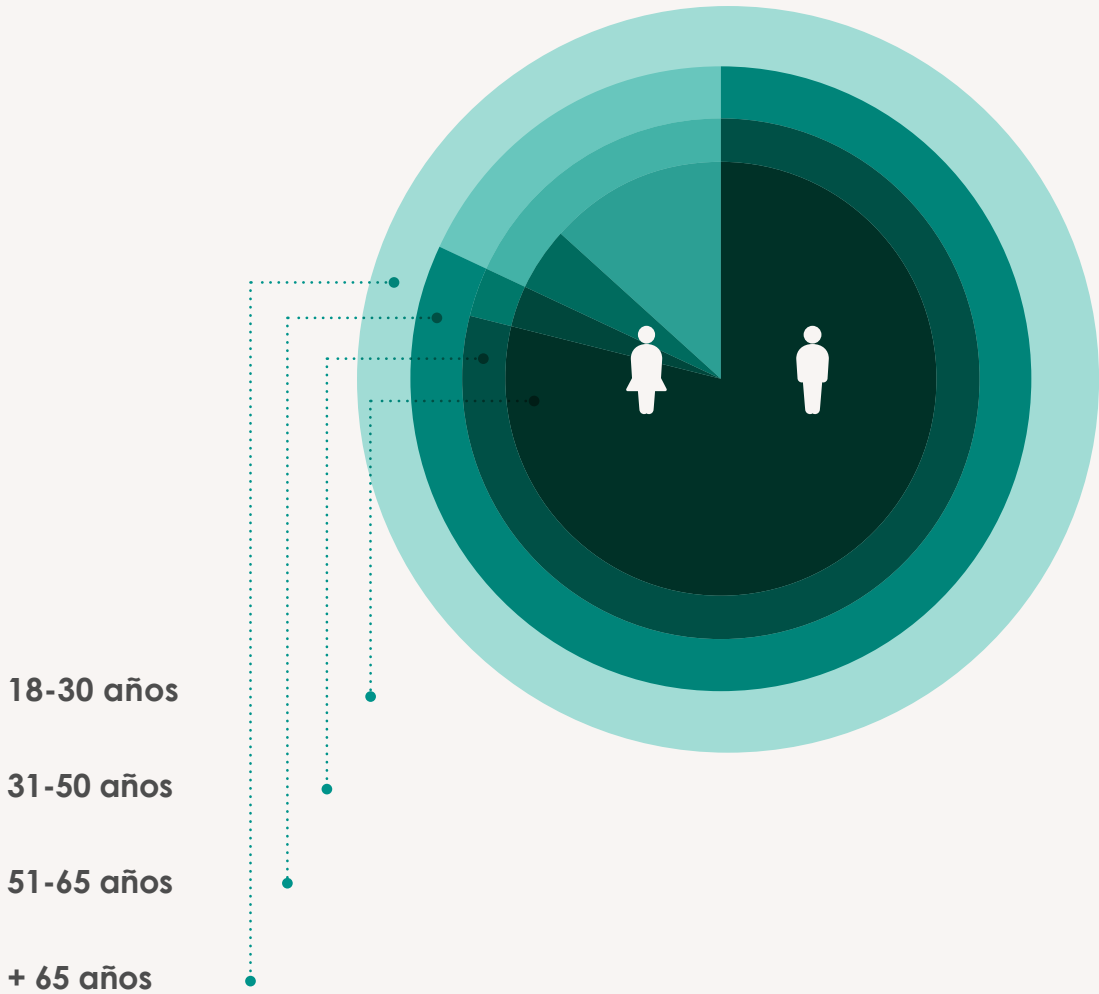
REMUNERACIÓN MEDIA POR EDAD	Hombres	Mujeres	Total
18-30 años	35	36	71
	5.524	6.566	10.783
31-50 años	57	53	110
	12.038	11.613	15.018
51-65 años	0	7	7
	-	5.677	5.678
+ 65 años	0	0	0
	-	-	-

REMUNERACIÓN MEDIA POR CATEGORÍA	Hombres	Mujeres	Total
Directivo y Director	2	6	8
	62.548	23.884	86.432
Técnicos, administrativos y comerciales	1	6	7
	18.060	13.577	31.637
Mandos Intermedios	17	16	33
	15.029	15.015	30.044
Resto de Personal	72	68	140
	6.679	6.274	12.952

Túnez

61 Mujeres

259 Hombres



320

Empleados en Túnez*

*Dato del 31 de diciembre de 2021

REMUNERACIÓN
MEDIA POR EDAD

	Hombres	Mujeres	Total
18-30 años	52	8	60
	3.066	3.483	3.119
31-50 años	166	44	210
	3.870	3.303	3.757
51-65 años	41	9	50
	4.842	3.353	4.554
+ 65 años	0	0	0
	-	-	-

REMUNERACIÓN
MEDIA POR CATEGORÍA

	Hombres	Mujeres	Total
Directivo y Director	8.660	6.689	8.441
	62.548	23.884	86.432
Técnicos, administrativos y comerciales	5.241	3.818	4.925
	18.060	13.577	31.637
Mandos Intermedios	3.204	2.985	3.162
	15.029	15.015	30.044
Resto de Personal	4.575	5.116	4.662
	6.679	6.274	12.952

Brecha salarial: desde 2021 y 2022 se está trabajando con la ayuda de Randstad en la elaboración de un plan de igualdad y un estudio de brecha salarial. Cuando esté finalizado durante este año podremos aportar los datos.

Análisis por tipos de contrato*

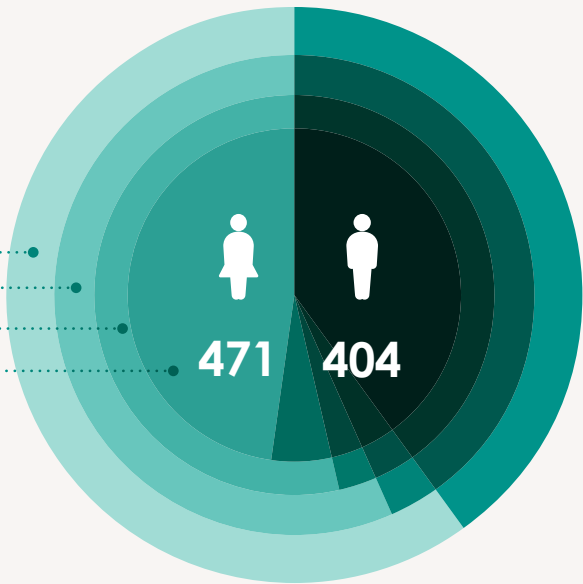
España

Despidos:

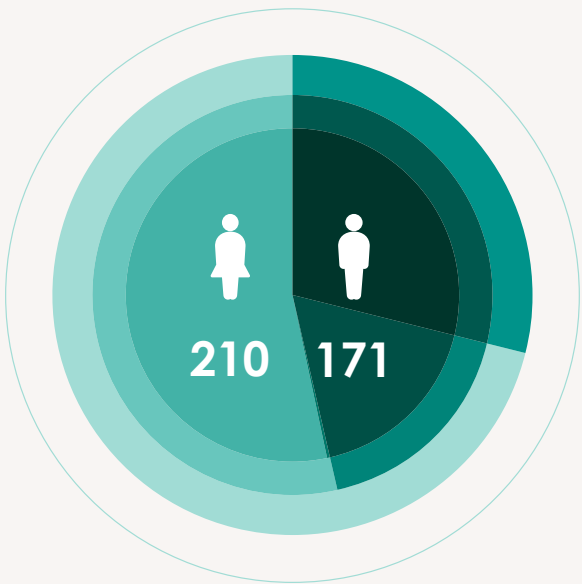
- 3 Mujeres
- 4 Hombres

- 18-30 años
- 31-50 años
- 51-65 años
- + 65 años

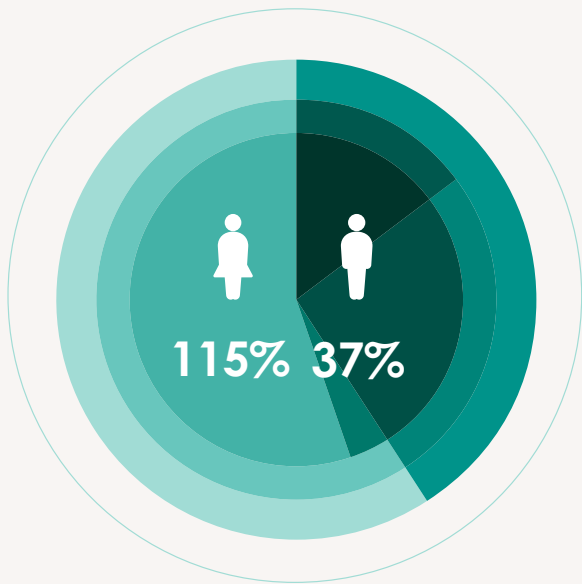
Indefinido



Temporal



Parcialidad



18-30 años	21	23
31-50 años	340	297
51-65 años	107	82
+ 65 años	3	2

18-30 años	65	57
31-50 años	118	103
51-65 años	27	11
+ 65 años	-	-

18-30 años	16%	13%
31-50 años	86%	15%
51-65 años	13%	9%
+ 65 años	-	-

Mujeres Hombres

Mujeres Hombres

Mujeres Hombres

Directivo y Director

20	38
----	----

-	1
---	---

-	1%
---	----

Mando Intermedio

91	133
----	-----

-	12
---	----

14%	1%
-----	----

Resto Personal

279	206
-----	-----

208	158
-----	-----

85%	35%
-----	-----

Técnicos, administrativos y comerciales

81	27
----	----

2	-
---	---

16%	-
-----	---

Análisis por tipos de contrato

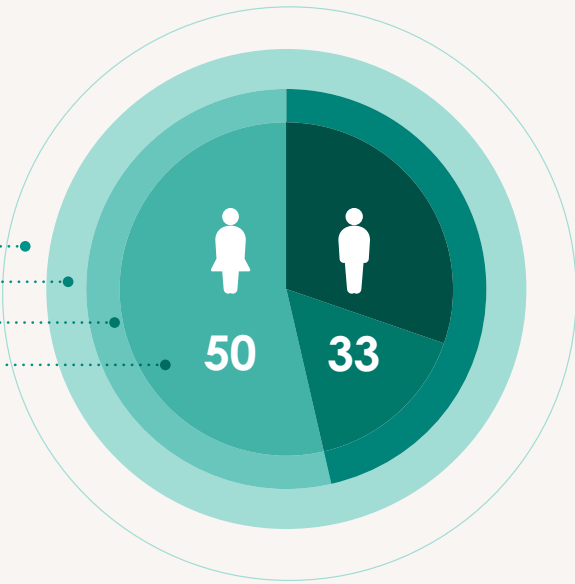
Portugal

Despidos:

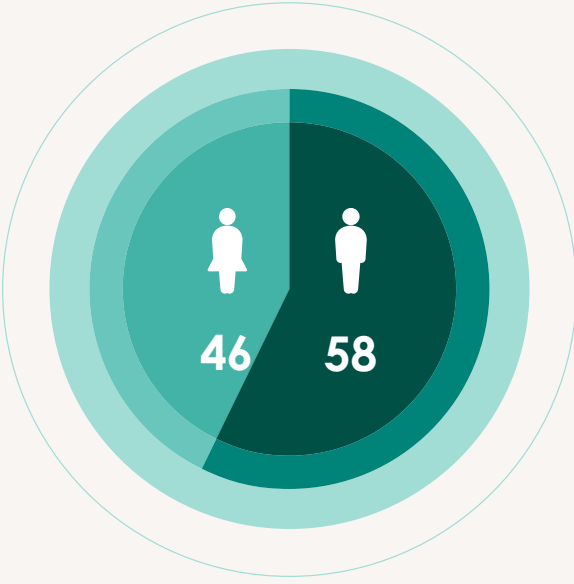
- 0 Mujeres
- 0 Hombres

- 18-30 años
- 31-50 años
- 51-65 años
- + 65 años

Indefinido



Temporal



Parcialidad



	Mujeres	Hombres	Mujeres	Hombres	Mujeres	Hombres
18-30 años	16	7	20	27	-	1
31-50 años	30	26	23	31	-	-
51-65 años	4	-	3	-	-	-
+ 65 años	-	-	-	-	-	-
Directivo y Director	5	2	1	-	-	-
Mando Intermedio	13	8	3	9	-	-
Resto Personal	28	22	40	49	-	1
Tecnicos, administrativos y comerciales	4	1	2	-	-	-

Análisis por tipos de contrato

Túnez

Despidos:

0 Mujeres

0 Hombres

18-30 años

31-50 años

51-65 años

+ 65 años

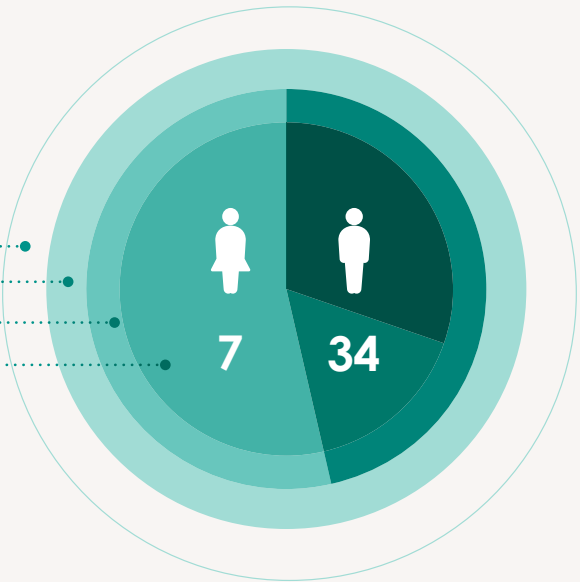
Directivo y Director

Mando Intermedio

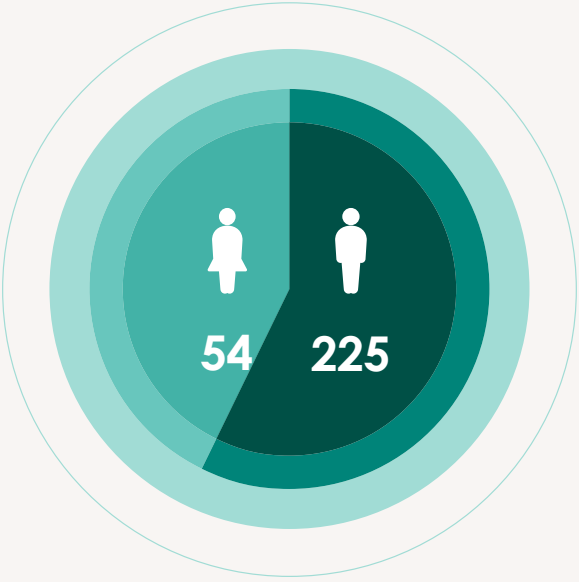
Resto Personal

Técnicos, administrativos y comerciales

Indefinido



Temporal



Parcialidad



-	-	7	53	-	-
5	22	40	143	-	-
2	12	7	29	-	-
-	-	-	-	-	-

Mujeres	Hombres	Mujeres	Hombres	Mujeres	Hombres
---------	---------	---------	---------	---------	---------

1	10	-	7	-	-
-	7	4	16	-	-
3	8	45	183	-	-
2	10	5	19	-	-

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 Friends

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 Nderland 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:



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:



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 em-

pleados. 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 2021, la tasa de rotación fue de 0,77 (en España, sin contar Portugal ni Túnez).

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

ODS a los que contribuimos:



VINCCI GO!

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

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

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

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

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

Hay dos tipos de movilidad posible. La horizontal, que se da cuando el trabajador aplica a una vacante con funciones que se corresponden al mismo grupo profesional que el trabajo desempeñado hasta entonces, y la vertical, que puede ser ascendente si se desea un puesto de categoría superior o descendente si se opta a una categoría inferior. Un ejemplo de movilidad vertical lo encontramos en que subdirectores y directores que en su día comenzaron un programa de prácticas en Vincci Hoteles y que actualmente asumen funciones de responsabilidad. En 2021, Vincci Hoteles ha ofertado 5 casos de promoción interna en relación a estos puestos y ha hecho públicas 8 ofertas de movilidad para sus empleados.

ODS a los que contribuimos:



NOVEDADES DE 2021

En 2021 se ha comenzado a desarrollar el nuevo portal del empleado de Vincci Hoteles. Esta herramienta tiene 3 objetivos fundamentales:

- » **Modernización y digitalización de procesos de RRHH (papel 0, firma de documentación de RRHH digitalmente y repositorio documental digital).**
- » **Comunicación directa con trabajador a través de la herramienta (comunicados, solicitudes del trabajador, seguimiento de las mismas).**
- » **Elaboración de turnos y control de fichaje desde la aplicación y reporte de incidencias a RRHH para cálculo de nómina.**

4.3

SALUD Y SEGURIDAD

4.3.1 Explicar cómo la organización gestiona la salud y la seguridad.

Procedimientos que adopta la organización sobre la salud y seguridad. (GRI 103-2.a)

PREVENCIÓN DE RIESGOS LABORALES

Uno de los compromisos de Vincci Hoteles es reducir al máximo los riesgos laborales y crear un entorno de trabajo seguro. Estamos en contacto permanente con los trabajadores que presentan una baja por enfermedad o accidente común, a quienes ofrecemos el adelanto de las pruebas médicas pertinentes con el fin de lograr un diagnóstico temprano y certero de su enfermedad o lesión, y así acortar el tiempo de convalecencia.

Política corporativa en materia de Seguridad y Salud

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

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

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

proteja eficazmente la salud y la seguridad de nuestros profesionales y colaboradores.

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

- » **Evitar riesgos y analizar exhaustivamente aquellos que no han podido evitarse.**
- » **Formación continuada en materia de prevención, con un Plan de Capacitación personalizado para cada uno de los trabajadores.**
- » **Combatir los riesgos en función de su origen.**
- » **Atención prioritaria a las condiciones psicofísicas de cada empleado con el fin de destinarle al puesto óptimo.**
- » **Actualización de los últimos avances en materia de seguridad existentes en el mercado.**
- » **Sustitución de todos los elementos considerados como peligrosos por un sustituto que entrañe un riesgo menor o nulo.**
- » **Anteposición de la protección colectiva frente a la individual.**

Plan de Prevención de Riesgos Laborales

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

ODS a los que contribuimos:



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.

4.3.2 Número de accidentes laborales.

Número de accidentes laborales por región.
(GRI 403-2.a.i)

Accidentes Laborales con y sin Baja: España 101, Portugal 0 y Túnez 0

Número de accidentes laborales, por género.
(GRI 403-2.a.ii)

Hombres: 40 Mujeres: 61

4.3.3 Absentismo.

ABSENTISMO Y CAUSAS

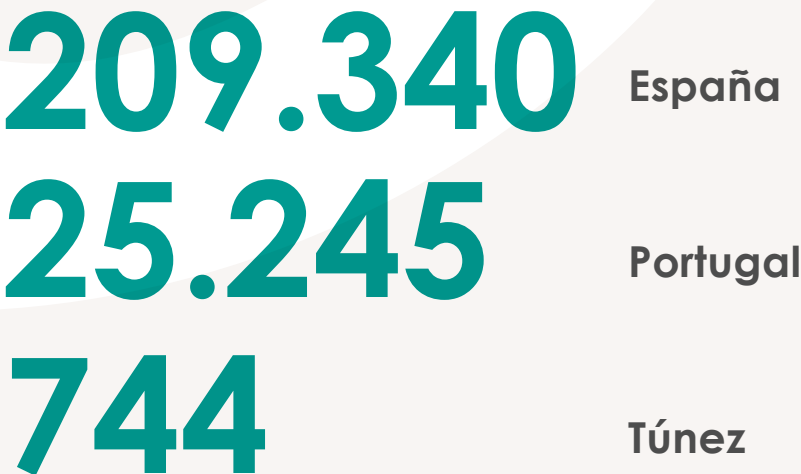
Buscamos ofrecer a nuestros trabajadores un entorno de trabajo seguro, atendiendo a sus necesidades específicas, al tiempo que promovemos políticas de igualdad de género, atendemos a la diversidad y procuramos una conciliación real entre la vida personal y profesional. Entre las causas de absentismo de nuestros trabajadores en 2021 se contemplan las siguientes:

Información sobre España:

- » **Enfermedad profesional: no hemos tenido**
Enfermedad común
- » **Accidente no laboral y recaídas: 18.375 días**
lo que equivale a 147.002 horas
- » **Accidente de trabajo: 4.046 días**
lo que equivale a 32.374 horas

- » **Paternidad: 1.421 días lo que equivale a 11.369 horas**
- » **Maternidad: 1.690 días, lo que equivale a 13.524 horas**
- » **Riesgo durante el embarazo: 369 días lo que equivale a 2.952 horas**
- » **Suspensión de Empleo y Sueldo: 78 días, lo que equivale a 623 horas**
- » **Absentismo Injustificado: 186 días, lo que equivale a 14.934 horas**

El número de horas de absentismo en la cadena ha sido de:



4.4

FORMACIÓN

4.4.1 Explicar cómo la organización gestiona la formación y enseñanza.

Procedimientos que adopta la organización sobre la formación y enseñanza de sus empleados. (GRI 103-2.a)

GESTIÓN DE LA FORMACIÓN

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

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

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

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

Durante 2021, hemos retornado a la normalidad en cuanto a la temática e impartición de los cursos de formación.

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.**

Datos España Curso			Total	H.	Total H.
INCENDIOS NIVEL I	8	10	18	8	144
INCENDIOS NIVEL II	7	7	14	16	224
LEADERSHIP SKILLS	104	109	213	40	8.520
LEGIONELLA INICIAL	5	0	5	25	125
LEGIONELLA RENOVACIÓN	21	0	21	13	273
PRL 50 HORAS	2	0	2	50	100
SENSIBILIZACIÓN MEDIOAMBIENTAL F&B	123	94	217	4	868
SENSIBILIZACIÓN MEDIOAMBIENTAL PISOS	6	133	139	4	556
SAFE TOURISM - COVID 19	117	150	267	10	2.670
Total	393	503	896	170	13.480

Datos España Horas Formación			Total
Directivo y Director	915	392	1.307
Mandos Intermedios	5.053	4.835	9.888
Resto de Personal	620	580	1.200
Técnicos, Administrativos y comerciales	201	884	1.085
Total	6.789	6.691	13.480

Datos Túnez Horas Formación	Horas
Director Head of Dept.	94
Sales & Administrative	42
Technician & Middle Mgmt	85
Rest of Employees	0
Total	221

Datos Portugal Curso			Total	Horas
INDICADOR	29	37	66	264
FORMAÇÃO PROCEDIMENTOS DE EMERGÊNCIA	18	26	44	176
SELZ - SERENISSIMA	4	1	5	20
RGPD	7	10	17	68

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 2021, un total de 10 personas, procedentes de 5 centros, han participado en diferentes programas formativos de prácticas en 7 departamentos de la Compañía en España.

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:



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.

4.5

IGUALDAD

4.5.1 Explicar cómo la organización gestiona la diversidad e igualdad de oportunidades y la no discriminación.

Procedimientos que adopta la organización sobre la diversidad e igualdad de oportunidades y la no discriminación. (GRI 103-2.a)

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.**

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 o 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 2022 se está realizando junto con Randstad el diagnóstico de Vincci Hoteles, Altai y Nexotel, y se intentará incluir Lusovincci y Mediterraneé.

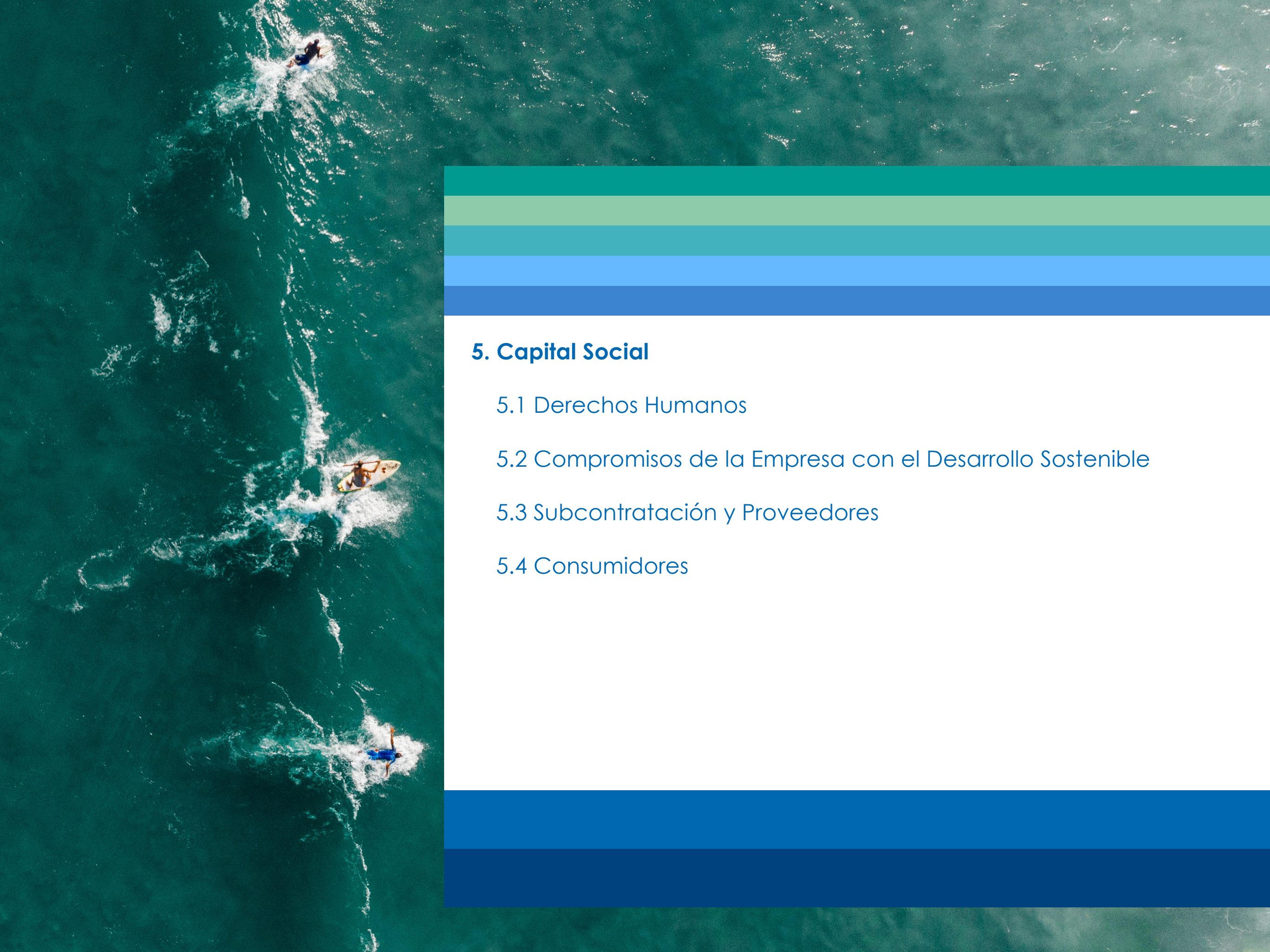
ODS a los que contribuimos:



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.



5. Capital Social

5.1 Derechos Humanos

5.2 Compromisos de la Empresa con el Desarrollo Sostenible

5.3 Subcontratación y Proveedores

5.4 Consumidores

5.1

DERECHOS HUMANOS

5.1.1 Explicar cómo la organización gestiona la evaluación de derechos humanos.

Protocolo que adopta la organización sobre la evaluación de los derechos humanos. (GRI 103-2.a)

En 2021 no se hizo ninguna evaluación sobre derechos humanos, la cadena está adherida al Código Ético de la Organización Mundial del Turismo.

5.1.2 Explicar cómo la organización gestiona el trabajo forzoso u obligatorio.

Normativa que adopta la organización frente al trabajo forzoso u obligatorio. (GRI 103-2.a)

No existen trabajos forzados u obligatorios en la cadena, se respeta y se cumple toda la normativa sobre derechos laborales en todos los países donde nos ubicamos.

5.2

COMPROMISOS DE LA EMPRESA CON EL DESARROLLO SOSTENIBLE

5.2.1 Explicar cómo la organización gestiona las comunidades locales y los impactos económicos indirectos.

Procedimiento que adopta la organización sobre las comunidades locales y los impactos económicos indirectos derivados de las actividades de la empresa. (GRI GRI 103-2.a)

PLAN DIRECTOR RSC 2021-2030

El nuevo Plan Director RSC 2021-2030 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 2021-2030, tiene objetivos a nueve años por lo que se valorarán las actuaciones una vez hayamos finalizado su seguimiento, este Plan contiene objetivos relacionados con los trabajadores, aspectos ambientales y sociales.

COMPROMISO CON LA COMUNIDAD

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

Vincci Hoteles colabora con asociaciones locales, apoyando las acciones que estas organizaciones proponen, existen varios acuerdos realizados directamente con los hoteles. 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.

5.2.2 Lista de los grupos de interés.

Lista de los grupos de interés con los que está implicada la organización. (GRI GRI 102-40.a)

NUESTRAS COLABORACIONES

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

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

“TAPONES PARA UNA NUEVA VIDA”® FUNDACIÓN SEUR

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

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

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

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

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

En 2021, la recogida de tapones, tanto en nuestras oficinas centrales como en todos nuestros hoteles españoles, ha alcanzado los 157.500 tapones, lo que se considera un orgullo para todos los profesionales que formamos parte de la cadena ante el compromiso común que acometemos al unísono.

ODS a los que contribuimos:

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 socio laboral 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 2021, Vincci Selección La Plantación del Sur y Vincci Tenerife Golf se han recogido los siguientes residuos, residuos urbanos, pinturas, raes, baterías, aceite, tóners, envases contaminados.

ODS a los que contribuimos:

ALDEAS INFANTILES

La organización Aldeas Infantiles SOS tiene como objetivo ayudar a uno de los colectivos más vulnerables, como es el infantil, lo que se alinea a la perfección con la política social que sigue nuestra cadena. Nuestros hoteles ofrecen a los clientes que están realizando el check out la posibilidad de realizar la donación de un euro. El dinero recaudado va dirigido a las aldeas que tiene la institución en España, y las partidas están destinadas a que niños y jóvenes puedan disfrutar de un entorno familiar donde recibir formación, cariño y los cuidados pertinentes.

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

Dinero recaudado para Aldeas Infantiles en 2021 en hoteles: 1.265,89 €.

Dinero recaudado para Aldeas Infantiles en 2021 a través de nóminas empleados: 3.913,12 €.

ODS a los que contribuimos:



OTRAS DONACIONES

- » **Vincci Selección Aleysa, donación de 2.172,75€ a Unicef.**
- » **Vincci Soho ha donado vajilla, vasos, equipos y sillones a Apostólicas Corazón de Jesús.**
- » **Obras Sociales Vincci Mae ha donado ropa a la Parroquia del Pilar.**

5.2.3 Afiliación a asociaciones.

Lista de las principales afiliaciones a entidades del sector u otras asociaciones, y organizaciones de defensa de intereses, a nivel nacional o internacional. (GRI GRI 102-13.a)

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.

AFILIACIONES A ENTIDADES TURÍSTICAS

VINCCI MARÍTIMO	Gremi d'Hotels de Barcelona
VINCCI BAIXA	Hotelaria de Portugal
VINCCI SELECCIÓN ESTRELLA DEL MAR	Asociación de Empresarios Hoteleros de la Costa del Sol (Aehcos)
VINCCI PALACE	Turismo Valencia
VINCCI SELECCIÓN LA PLANTACIÓN SUR	Asociación Hotelera y Extrahotelera de Tenerife, La Palma, La Gomera y El Hierro (Ashotel)
VINCCI TENERIFE GOLF	Asociación Hotelera y Extrahotelera de Tenerife, La Palma, La Gomera y El Hierro (Ashotel)
VINCCI COSTA GOLF	Federación de Hostelería de la Provincia de Cádiz (Horeca)
VINCCI LA RÁBIDA	Asociación de Hoteles de Sevilla (AHS)
VINCCI FRONTAURA	Asociación de Hoteles de Valladolid (AHV)
VINCCI MÁLAGA	Asociación de Empresarios Hoteleros de la Costa del Sol (Aehcos)
VINCCI SELECCIÓN POSADA DEL PATIO	Asociación de Empresarios Hoteleros de la Costa del Sol (Aehcos)

VINCCI SALAMANCA	Asociación de Hostelería de Salamanca
VINCCI ALBAYZÍN	Federación de Empresas de Hostelería y Turismo de Granada
VINCCI GALA	Gremi d'Hotels de Barcelona
VINCCI PORTO	Associação Portuguesa de Hotelaria Restauração e Turismo (APHORT)
VINCCI MERCAT	Turismo Valencia
VINCCI LIBERDADE	Hotelaria de Portugal
VINCCI ZENTRO ZARAGOZA	Federación de Empresarios de Hostelería de Zaragoza (Horeca)
VINCCI MAE	Gremi d'Hotels de Barcelona
VINCCI ALEYSA	Asociación de Empresarios Hoteleros de la Costa del Sol (Aehcos)
VINCCI CONSULADO DE BILBAO	Asociación Hotelera Destino Bilbao

5.3

SUBCONTRATACIÓN
Y PROVEEDORES

5.3.1 Cadena de suministro.

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. (GRI GRI 102-9.a)

Vincci Hoteles tiene centralizado la autorización de un proveedor o no, esto es debido a que existen muchos proveedores que tienen cobertura nacional. Para los proveedores locales este proceso se realiza desde el hotel, pero con la confirmación del departamento de Compras.

Durante 2021 no se han realizado visitas a las instalaciones de los proveedores.

Desde este departamento se contratan las lavanderías que dan servicio a los hoteles, dentro de las cuales se encuentra Illunion por ejemplo.

Actualmente Vincci Hoteles trabaja junto con las subcontratas de limpieza para revisar los productos químicos que se van a utilizar en hotel y de esta manera aprobarlos o no, lo mismo ocurre con algunos utensilios que se recomiendan para el uso durante la limpieza.

5.4

CONSUMIDORES

5.4.1 Explicar cómo la organización gestiona la seguridad y salud en clientes, marketing y etiquetado y, privacidad del cliente.

Procedimientos que adopta la organización sobre la seguridad y salud en clientes, el marketing y etiquetado y, la privacidad del cliente. (GRI GRI 103- 2.a)

CALIDAD, EXPERIENCIA Y CULTURA
DEL DETALLE

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

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

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

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

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

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

Con el fin de mantener sus niveles de calidad, Vincci Hoteles establece exhaustivos sistemas de evaluación y gestión de riesgos que tienen su reflejo en

auditorías internas y externas, controles periódicos de sanidad e higiene, y la gestión de todos los procedimientos relacionados con la cadena alimenticia. Y todo ello bajo una rigurosa política de prevención de riesgos que garantiza lo más adecuado para cada cliente.

Auditorías

Al menos una vez al año llevamos a cabo una auditoría interna de procedimientos, a cargo de nuestro personal o personas que dependen de nuestra organización. El objetivo es obtener la certificación del sistema de gestión y, al mismo tiempo, localizar posibles discrepancias con los términos marcados por la norma 14001. Esta auditoría interna sirve como complemento a las externas a cargo de Compañías especializadas.

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

- » **Vincci Hoteles S.A. (Vincci Bit, Gala, Mae, Capitol, Centrum, Soho, Soma, The Mint, Via66, Lys, Mercat, Palace, Málaga, Selección Posada del Patio, Selección Estrella del Mar, La Rábida, Costa Golf, Albayzín, Selección Rumaykiyya, Frontaura, Puertochico, Tenerife Golf, Consulado de Bilbao).**
- » **Nexotel Adeje S.A. (Vincci Selección La Plantación del Sur).**
- » **Altai Gestión S.A. (Vincci Marítimo).**
- » **Lusovincci Unipessoal LDA (Vincci Baixa, 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.

ODS a los que contribuimos:



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.

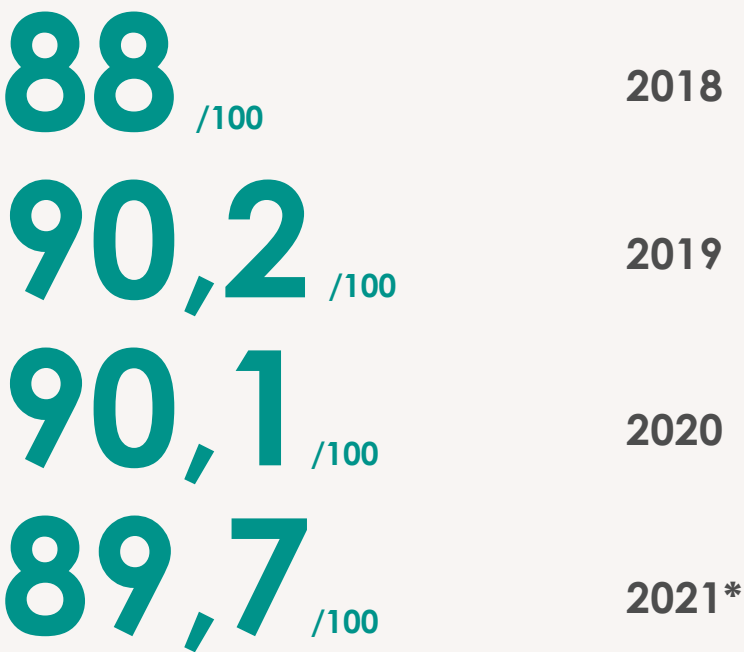
El control comienza con el proceso de implantación de un sistema enfocado a las buenas prácticas de higiene, que se completa con un programa específico de limpieza y desinfección, y controles de plagas, además de trazabilidad y recepción de alimentos, control de temperaturas y la homologación de los 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 con 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 89,7/100, lo que supone un descenso de 0,4 puntos respecto al año anterior (90,1/100).



*Hoteles certificados (excepto Vincci Libertade y Baixa)

NUESTROS CLIENTES

Durante 2021, nuestra cadena ha alojado a clientes de más de 170 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.

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.

ODS a los que contribuimos:



Número de cuestionarios*	2019	2020	2021
Encuesta formato online	25.274	9.922	12.318
Encuesta nAmmu	6	0	0
Encuesta MICE	106	21	46

*Hoteles de España y Portugal.

REVIEWPRO: HERRAMIENTA DE REPUTACIÓN ONLINE

Grupo	2019*	2020*	2021*
Número de opiniones	69.532	32.385	57.241
Número de menciones	256.794	97.272	158.090
¿Recomendaría el hotel?	88,2	95,9	91,6

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

La incorporación de la interactividad a las consultas a nuestros clientes posibilita que sus opiniones puedan ser fácilmente difundidas, alcanzando elevados niveles de impacto bajo los criterios de transparencia que ofrecen las redes sociales. Estos procedimientos son acordes a los criterios de honestidad que caracterizan a la cadena.

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

Las cifras analizadas demuestran que mantenemos unos elevados niveles de satisfacción por parte de nuestros clientes en los aspectos identificados. Nuestro índice global de la cadena continúa aumentando año tras año, alcanzando el 87,5% en 2021.

ODS a los que contribuimos:



Indicador	2018	2019	2020*	2021*
Índice global de la Cadena	87,5%	88,1%	87,1%	87,5%
Limpieza	89,5%	89,4%	89,7%	91,1%
Ubicación	88,4%	88,6%	89,8%	91,2%
Recepción	69,1%	-	-	-
Servicio	87,8%	88,7%	90,3%	91,5%
Habitación	85,5%	86,8%	89,8%	91%
Relación Calidad/Precio	81,7%	82,5%	85,1%	85,9%
Gastronomía	77,5%	77,7%	82%	89,1%
Entretenimiento	76,8%	71,6%	76,8%	88,9%

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

Microsite: Vincci Sostenibles & Responsables

Englobado en el compromiso de establecer una comunicación transparente, honesta y periódica con todos nuestros grupos de interés nace el nuevo microsite Vincci Sostenibles & Responsables, al que se puede acceder a través de www.vinccihoteles.com. Se trata de un espacio renovado, con logotipo propio, que recoge la información de interés.

Transmitir a todas las personas interesadas todo aquello que tenga relación con nuestras acciones sostenibles es no solo útil, sino también necesario. Vincci Sostenibles & Responsables responde al interés de ofrecer información de la manera más rápida, cómoda y accesible.

Se trata de un espacio público que detalla la filosofía medioambiental del Grupo y los procedimientos de trabajo empleados para tal fin, dentro de la apuesta de la cadena por el desarrollo global y un planeta sostenible.

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

Con un diseño agradable e intuitivo que invita a la lectura y el diálogo, Vincci Sostenibles & Responsables presenta una composición acorde a la Memoria de Sostenibilidad. Sus menús de acceso incluyen información detallada acerca de la labor desempeñada por la cadena en materia de sostenibilidad, en todas las áreas de actuación.

ODS a los que contribuimos:



Canal hotel

Durante 2021 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.

	2018	2019	2020	2021
Visitas a la web corporativa y microsites	4.156.796	2.864.705	3.457.871	1.720.150
Visitantes únicos a la web corporativa	2.097.956	2.366.269	1.846.758	869.487
Visitas al BLOG Vincci Hoteles	-	72.009	127.225	632.761
Fans en Facebook	63.385	78.283	84.780	84.916
Seguidores en Twitter	21.858	22.242	22.303	22.100
Seguidores en Instagram	12.990	18.853	20.820	28.200
LinkedIn	19.252	29.630	40.407	47.303

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 2021 la Agencia Española de Protección de Datos no nos ha trasladado ninguna sanción judicial o administrativa por este motivo.

5.4.2 Enfoque de gestión de quejas y reclamaciones.

Explicar la gestión de las quejas y reclamaciones. (GRI GRI 103-2.a)

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

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

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

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

Las quejas por servicio recibido son de diferente índole y muy subjetivas, teniendo en cuenta que lo que para un cliente es un buen servicio para otro es malo. Desde Vincci Hoteles se ofrece la misma calidad de servicio a todos los clientes.

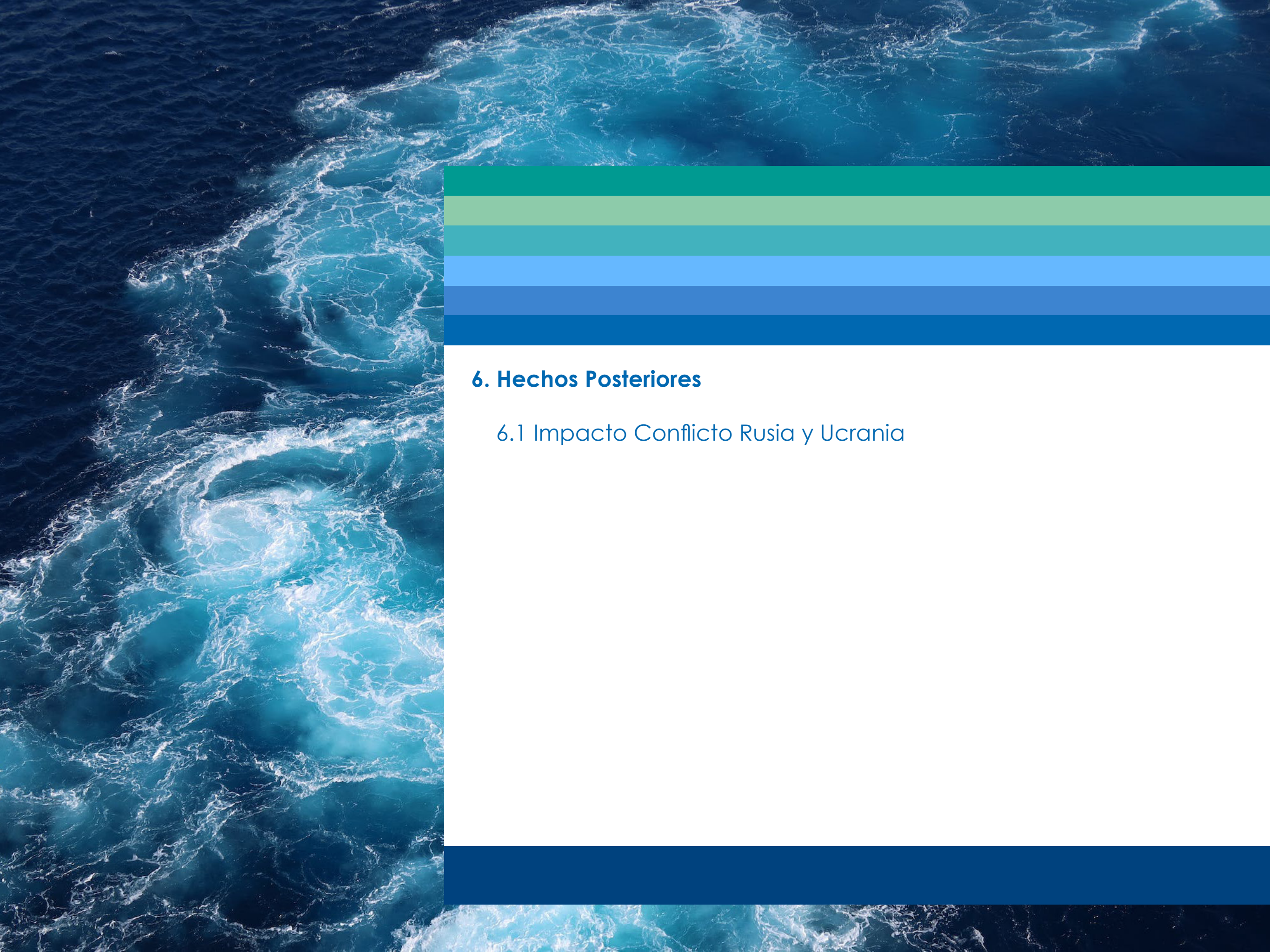
No hay registro de estas quejas, al igual que no hay indicadores al respecto. Los clientes pueden comunicarnos su mensaje una vez han regresado a su domicilio o dirigiéndose al personal en el mismo establecimiento, durante su estancia. En el primer caso el procedimiento pasa por ponerse en contacto con el Departamento de Calidad de nuestras oficinas centrales, quien posteriormente desviará el comentario al hotel o departamento afectado para que el cliente obtenga una respuesta lo más rápidamente posible. Este compromiso de cercanía y rapidez afecta a todos los departamentos de la cadena, por lo que esta comunicación directa constituye la clave para optimizar nuestros procesos internos y es una clara oportunidad de mejora.

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

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

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

En este sentido, convertimos a la tecnología en aliado y ofrecemos también una conexión en tiempo real con el cliente, lo que permite una comunicación abierta desde cualquier lugar y en cualquier momento. Esta comunicación eficaz y transparente, basada en la escucha activa y enfocada a una capacidad de mejora, tiene como fin último que el cliente pueda calificar su estancia como una experiencia inolvidable. En 2021, el porcentaje de contestaciones de opiniones online es del 12,3%, mientras que las contestaciones de los cuestionarios internos Post Stay se elevan al 54,85%.



6. Hechos Posteriores

6.1 Impacto Conflicto Rusia y Ucrania

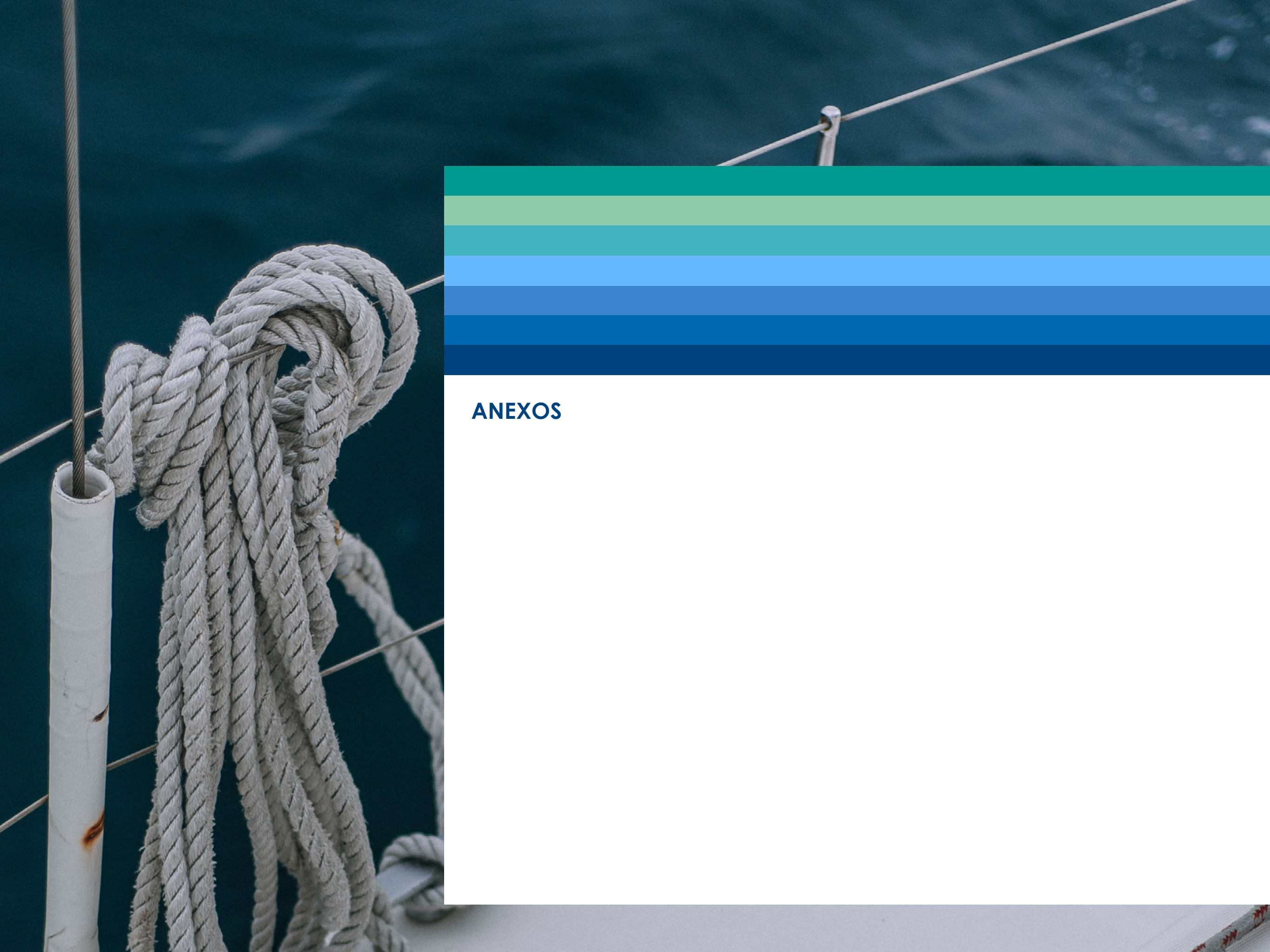
6.1

IMPACTO CONFLICTO RUSIA Y UCRANIA

Con fecha 24 de febrero de 2022 ha dado comienzo el conflicto entre Rusia a Ucrania, dando lugar a una guerra entre ambos países cuyas consecuencias hoy son todavía inciertas.

Los Administradores del Grupo han evaluado la exposición del Grupo a estas circunstancias determinando, de forma preliminar, que esta es baja ya que la presencia de las operaciones del Grupo en la zona es inexistente y el Grupo no cuenta en sus operaciones con ninguna dependencia de aprovisionamientos que puedan verse afectadas por cortes y restricciones de suministro.

Sin embargo, los Administradores y la Dirección del Grupo están realizando una supervisión constante de la evaluación de la situación, con el fin de poder afrontar con solvencia cualquier posible impacto negativo en el conjunto de la economía.



ANEXOS

ÍNDICE DE CONTENIDO GRI

GRI 102: CONTENIDOS GENERALES

			ALCANCE	COBERTURA
1. PERFIL DE LA ORGANIZACIÓN	102-1	Nombre de la organización		
		La organización informante debe presentar la siguiente información: a. Nombre de la Organización	a. Vincci Hoteles (pág. 27)	Hoteles del Grupo Interna
	102-2	Actividades, marcas, productos y servicios		
		La Organización informante debe presentar la siguiente información: a. Descripción de las actividades de la organización. B. Las marcas, productos y servicios principales, incluida una explicación de cualquier producto o servicio que esté prohibido en ciertos mercados.	a. Nuestros Productos (pág. 30) b. Nuestros Productos (pág. 30)	Hoteles del Grupo Interna
	102-3	Ubicación de la sede		
		La organización informante debe presentar la siguiente información: a. Ubicación de la sede de la organización	a. Ubicación (pág. 27)	Hoteles del Grupo Interna
	102-4	Ubicación de las operaciones		
		La organización informante debe presentar la siguiente información: a. El número de países en los que opera la organización y los nombres de los países en los que lleva a cabo las operaciones más significativas o relevantes para los temas tratados en el informe	a. Estructura del Grupo (pág. 23)	Hoteles del Grupo Interna
	102-5	Propiedad y forma jurídica		
		La organización informante debe presentar la siguiente información: a. Naturaleza de la propiedad y forma jurídica	a. Sociedad Anónima (pág. 27)	Hoteles del Grupo Interna
	102-6	Mercados servidos		
		La organización informante debe presentar la siguiente información: a. Mercados servidos, e incluir: i. Las ubicaciones geográficas en las que se ofrecen los productos y servicios; ii. Los sectores servidos; iii. Los tipos de clientes y beneficiarios	i. Vincci Hoteles en cifras (pág. 20) ii. Nuestros Productos (pág. 30) iii. Nuestros clientes (pág. 85)	Todos los hoteles Interna
	102-7	Tamaño de la organización		
		La organización informante debe presentar la siguiente información: a. Tamaño de la organización, e incluir: i. el número total de empleados; ii. el número total de operaciones; iii. las ventas netas (para organizaciones del sector privado) o los ingresos netos (para organizaciones del sector público); iv. la capitalización total (para organizaciones del sector privado) desglosada en términos de deuda y capital; v. la cantidad de productos o servicios proporcionados o prestados	i. Tabla de empleados (pág. 60) iii. Facturación Total (pág. 21) v. Nuestros Productos (pág. 30)	Hoteles del Grupo Interna

	Recomendaciones para la presentación de información 1.2 Al recopilar la información especificada en el Contenido 102-7, la organización informante debería presentar la siguiente información adicional: 1.2.1 los activos totales 1.2.2 la propiedad efectiva, incluidos la identidad y el porcentaje de propiedad de los mayores accionistas; 1.2.3 los desgloses de: 1.2.3.1 las ventas netas o los ingresos netos por países o regiones que constituyan un 5% o más de los ingresos totales; 1.2.3.2 los costes por países o regiones que constituyan un 5% o más de los costes totales; 1.2.3.3 el número total de empleados por país o región.	Beneficio por países (pág. 22)	Hoteles del Grupo	Interna
102-8	Información sobre empleados y otros trabajadores			
	La organización informante debe presentar la siguiente información: a. el número total de empleados por contrato laboral (permanente o temporal) y por sexo b. el número total de empleados por contrato laboral (permanente o temporal) y por región c. el número total de empleados por tipo de contrato laboral (a jornada completa o a media jornada) y por sexo d. si una parte significativa de las actividades de la organización la llevan a cabo trabajadores que no sean empleados. Se debe incluir, si procede, una descripción de la naturaleza y la magnitud del trabajo realizado por los trabajadores que no sean empleados. e. cualquier variación significativa de las cifras presentadas en los Contenidos 102-8-a, 102-8-b o 102-8-c (como las variaciones estacionales de los sectores del turismo o la agricultura) f. una explicación de cómo se han recopilado los datos, incluidas las suposiciones que se han hecho.	a. Análisis por tipo de Contrato (pág 63) b. Análisis por tipo de Contrato (pág 63) c. Análisis por tipo de Contrato (pág 63)	Hoteles del Grupo	Interna
	Recomendaciones para la presentación de información 1.3 Al recopilar la información específica en el Contenido 102-8, la organización informante debería: 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; 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; 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 periodo objeto del informe; 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.	Análisis por tipo de Contrato (pág 63)	Hoteles del Grupo	Interna
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. 82)	Hoteles Certificados	Interna y Externa

	102-10	Cambios significativos en la organización y su cadena de suministro			
		La organización informante debe presentar la siguiente información: a. los cambios significativos de tamaño, estructura, propiedad o cadena de suministro de la organización, incluidos: i. los cambios en las operaciones o en su ubicación, incluidos aperturas, cierres y expansiones de instalaciones; ii. los cambios en la estructura del capital social y otras operaciones de formación, mantenimiento y alteración del capital (para organizaciones del sector privado); iii. los cambios en la ubicación de los proveedores, la estructura de la cadena de suministro o las relaciones con los proveedores, incluidos la selección y el despido	Cadena de suministros (pág. 82)	Hoteles Certificados	Interna y Externa
	102-11	Principio o enfoque de precaución			
		La organización informante debe presentar la siguiente información: a. si la organización aplica el principio o enfoque de precaución y cómo lo hace	a. Prevención de Riesgos Laborales y Sistema de Gestión Ambiental (pág. 69 y pág. 38)		
	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. 80)	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. 9)	Hoteles del Grupo	Interna
	102-13	Afiliación a asociaciones			
		La organización informante debe presentar la siguiente información: a. Lista de las principales afiliaciones a entidades del sector y otras asociaciones y las organizaciones de defensa de interés a nivel nacional o internacional	Asociaciones de hoteleros (pág. 81)	Todos los hoteles España	Interna y Externa
	102-14	Declaración de altos ejecutivos responsables de la toma de decisiones			
2. ESTRATEGIA		La organización informante debe presentar la siguiente información: a. Declaración de más alto responsable de la toma de decisiones de la organización (como el director general, el presidente o cargo equivalente) sobre la relevancia de la sostenibilidad para la organización y su estrategia para abordar la sostenibilidad	a. Declaración Carlos Calero (pág. 6)	Hoteles del Grupo	Interna
3. ÉTICA E INTEGRIDAD	102-16	Valores, principios, estándares y normas de conducta			
		La organización informante debe presentar la siguiente información: a. Descripción de los valores, principios, estándares y normas de conducta de la organización.	a. Misión, Visión, Valores (pág. 15)		

4. GOBERNANZA	102-18	Estructura de gobernanza			
		La organización informante debe presentar la siguiente información: a. La estructura de gobernanza de la organización, incluidos los comités del máximo órgano de gobierno. b. Los comités responsables de la toma de decisiones sobre temas económicos, ambientales y sociales.	a. Organigrama Corporativo (pág 32) b. Organigrama Corporativo (pág 32)	Hoteles del Grupo	Interna
5. PARTICIPACIÓN DE LOS GRUPOS DE INTERÉS	102-40	Lista de grupos de interés			
		La organización informante debe presentar la siguiente información: a. Lista de los grupos de interés con los que está implicada la organización.	a. Grupos de Interés (pág. 9)	Hoteles del Grupo	Interna
	102-41	Acuerdos de negociación colectiva			
		La organización informante debe presentar la siguiente información: a. Porcentaje del total de empleados cubiertos en los acuerdos de negociación colectiva.	Cómo trabajamos en Vincci (pág. 60)	Hoteles del Grupo	Interna
	102-42	Identificación y selección de grupos de interés			
		La organización informante debe presentar la siguiente información: a. La base para identificar y seleccionar a los grupos de interés participantes.	a. Grupos de Interés (pág. 9)	Hoteles del Grupo	Interna
	102-43	Enfoque para la participación de los grupos de interés			
		La organización informante debe presentar la siguiente información: a. El enfoque de la organización con respecto a la participación de los grupos de interés, incluida la frecuencia de la participación por tipo y por grupo de interés y la indicación de si alguna participación ha tenido lugar específicamente como parte del proceso de preparación del informe.	Nuestros Clientes (pág. 85)	Hoteles del Grupo	Interna y Externa
	102-44	Temas y preocupaciones clave mencionados			
6. PRÁCTICAS PARA LA ELABORACIÓN DE INFORMES		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. 10)	Hoteles del Grupo	Interna
	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. 23)	Hoteles del Grupo	Interna y Externa
	102-46	Definición de los contenidos de los informes y las Coberturas del tema			
		La organización informante debe presentar la siguiente información: a. Explicación del proceso para definir los contenidos del informe y las Coberturas de los temas b. Explicación de cómo ha aplicado la organización los Principios para definir los contenidos del informe 6.1 Al recopilar la información especificada en el Contenido 102-46, la organización informante debe incluir una explicación de cómo ha aplicado el principio de materialidad a fin de identificar los temas materiales, incluida cualquier suposición que se haya hecho	Índice GRI (pág. 93)	Hoteles del Grupo	Interna

102-47	Lista de temas materiales			
	La organización informante debe presentar la siguiente información: a. Lista de los temas materiales identificados en el proceso de definición de los contenidos del informe	Materialidad (pág. 10)	Hoteles del Grupo	Interna
102-48	Reexpresión de la información			
	La organización informante debe presentar la siguiente información: a. El efecto de cualquier reexpresión de información de informes anteriores y los motivos para dicha reexpresión	Materialidad (pág. 10)	Hoteles del Grupo	Interna
102-49	Cambios en la elaboración de informes			
	La organización informante debe presentar la siguiente información: a. Cambios significativos con respecto a los periodos objeto del informe anteriores en la lista de temas materiales y Coberturas de los temas	Materialidad (pág. 10)	Hoteles del Grupo	Interna y Externa
102-50	Periodo objeto del informe			
	La organización informante debe presentar la siguiente información: a. Periodo objeto del informe para la información proporcionada	a. Portada (pág. 1)	Hoteles del Grupo	Interna y Externa
102-51	Fecha del último informe			
	La organización informante debe presentar la siguiente información: a. Si procede, la fecha del informe más reciente	a. Acerca de esta Memoria (pág. 4)	Hoteles del Grupo	Interna y Externa
102-52	Ciclo de elaboración de informes			
	La organización informante debe presentar la siguiente información: a. El ciclo de elaboración de informes	a. Acerca de esta Memoria (pág. 4)	Hoteles del Grupo	Interna y Externa
102-53	Punto de contacto para preguntas sobre el informe			
	La organización informante debe presentar la siguiente información: a. El punto de contacto para preguntas sobre el informe o sus contenidos	a. Acerca de esta Memoria (pág. 4)	Hoteles del Grupo	Interna y Externa
102-54	Declaración de elaboración del informe de conformidad con los Estándares GRI			
	La organización informante debe presentar la siguiente información: a. Declaración de la organización de que ha elaborado el informe de conformidad con los estándares GRI, usando alguna de las siguientes fórmulas: i. "Este informe se ha elaborado de conformidad con los Estándares GRI: opción Esencial" ii. "Este informe se ha elaborado de conformidad con los Estándares GRI: opción Exhaustiva"	a. Estándares GRI (pág. 7) i. Estándares GRI (pág. 7)	Hoteles del Grupo	Interna y Externa

102-55	Índice de contenidos GRI			
	La organización informante debe presentar la siguiente información: a. El índice de contenidos GRI, que especifica todos los estándares GRI utilizados y enumera todos los contenidos incluidos en el informe. b. Para cada contenido, el índice de contenidos debe incluir: i. el número del contenido (contenidos cubiertos por los estándares GRI) ii. los números de página o URL en los que se encuentra el contenido, ya sea en el informe o en otros materiales publicados iii. si procede, los motivos para la omisión, en caso de que no sea posible aportar el contenido necesario 6.3 Al incluir el índice de contenidos GRI, como se indica en el Contenido 102-55, la organización informante debe: 6.3.1 utilizar la fórmula "Índice de contenidos GRI" como título 6.3.2 presentar el índice de contenido GRI en una misma zona del documento 6.3.3 incluir en el informe enlaces o referencias al índice de contenidos GRI, si no se indican en el propio informe; 6.3.4 incluir, para cada Estándar GRI utilizado, el título y el año de publicación (p. ej., GRI 102: Contenidos Generales, 2016); 6.3.5 incluir cualquier tema material adicional del que se informe y que no esté cubierto por los estándares GRI e indicar los números de página o URL en los que se pueda hallar la información.	a. Índice GRI (pág. 93) b. Índice GRI (pág. 93) i. Índice GRI (pág. 93) 6.3.1 Índice GRI (pág. 93) 6.3.2 Índice GRI (pág. 93) 6.3.3 Índice GRI (pág. 93) 6.3.4 Índice GRI (pág. 93)	Hoteles del Grupo	Interna y Externa
102-56	Verificación externa			
	La organización informante debe presentar la siguiente información: a. Descripción de la política y las prácticas actuales de la organización acerca de cómo solicitar la verificación externa del informe b. Si el informe se ha verificado externamente: i. referencia al informe de verificación externa, las declaraciones o las opiniones. Si no se incluye en el informe de verificación que acompaña al informe de sostenibilidad, una descripción de lo que se ha verificado y lo que no y sobre la base de qué. También se debe indicar los estándares de verificación utilizados, el nivel de verificación obtenido y cualquier limitación del proceso de verificación; ii. la relación entre la organización y el proveedor de la verificación; iii. si 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.	Acerca de Nuestra Memoria (pág. 4)	Hoteles del Grupo	Interna y Externa

GRI 103: ENFOQUE DE GESTIÓN				ALCANCE	COBERTURA
1. PERFIL DE LA ORGANIZACIÓN	103-1	Explicación del tema material y su Cobertura			
		Para cada tema material, la organización informante debe presentar la siguiente información: a. La explicación del motivo por el que el tema es material b. La Cobertura del tema material, que incluye una descripción de: i. dónde se produce el impacto ii. la implicación de la organización en los impactos. Por ejemplo, si la organización ha causado o contribuido a los impactos o está vinculada directamente con los impactos a través de sus relaciones de negocio. c. Cualquier limitación particular relativa a la Cobertura del tema	Índice GRI (pág. 93)	Todos los hoteles y Hoteles del Grupo	Interna
	103-2	El enfoque de gestión y sus componentes			
		Para cada tema material, la organización informante debe presentar la siguiente información: a. Una explicación de cómo la organización gestiona el tema b. Una declaración del propósito del enfoque de gestión c. Una descripción de lo siguiente, si el enfoque de gestión incluye ese componente: i. Políticas ii. Compromisos iii. Objetivos y metas iv. Responsabilidades v. Recursos vi. Mecanismos formales de queja y/o reclamación vii. Acciones específicas, como procesos, proyectos, programas e iniciativas.	Materialidad (pág. 10)	Todos los hoteles y Hoteles del Grupo	Interna y Externa
	103-3	Evaluación del enfoque de gestión			
		Para cada tema material, la organización informante debe presentar la siguiente información: a. Una explicación de cómo la organización evalúa el enfoque de gestión, incluidos: i. los mecanismos de evaluación de la eficacia del enfoque de gestión ii. Los resultados de la evaluación del enfoque de gestión iii. cualquier modificación relacionada con el enfoque de gestión	Materialidad (pág. 10)	Todos los hoteles y Hoteles del Grupo	Interna y Externa

SERIE 200: ESTÁNDARES TEMÁTICOS ECONÓMICOS

			ALCANCE	COBERTURA
201.DESEMPEÑO ECONÓMICO	201-1	Valor económico directo generado y distribuido		
		La organización informante debe presentar la siguiente información: a. El valor económico generado y distribuido (VEGD) de forma acumulada, incluidos los componentes básicos para las operaciones globales de la organización que figuran a continuación. Si los datos se presentan sobre la base de efectivo (caja), se debe informar de la justificación de esta decisión, además de los siguientes componentes básicos: i. Valor económico directo generado: ingresos ii. Valor económico distribuido: costes operacionales, salarios y beneficios de los empleados, pagos a proveedores de capital, pagos al gobierno (por país) e inversiones en la comunidad. iii. Valor económico retenido: "el valor económico directo generado" menos "el valor económico distribuido". b. Cuando sea significativo, se informa del VEGD por separado a nivel nacional, regional o de mercado y de los criterios utilizados para definir la significación.	i- Vincci Hoteles en Cifras (pág. 20) ii- Beneficios para Nuestros Empleados (pág. 66)	Hoteles del Grupo Interna
	201-2	Implicaciones financieras y otros riesgos y oportunidades derivados del cambio climático		
		La organización informante debe presentar la siguiente información: a. Los riesgos y oportunidades derivados del cambio climático que tienen potencial para generar cambios sustanciales en las operaciones, los ingresos o los gastos. Esta debe incluir: i. una descripción del riesgo o de la oportunidad y su clasificación como físico, regulatorio o de cualquier otro tipo	ISO 14001:2015 (pág. 39)	Todos los hoteles Interna y Externa
	201-4	Asistencia financiera o recibida del gobierno		
		La organización informante debe presentar la siguiente información: a. El valor monetario total de la asistencia financiera que recibe la organización de cualquier gobierno durante el periodo objeto del informe, incluidos: i. desgravaciones fiscales y créditos fiscales; ii. subsidios; iii. subvenciones para inversiones, subvenciones para investigación y desarrollo y otros tipos de subvenciones relevantes; iv. premios; v. exención del pago de regalías; vi. asistencia financiera de las agencias de crédito a la exportación (ECA); vii. incentivos financieros; viii. otros beneficios financieros proporcionados o que puedan ser proporcionados por algún gobierno para alguna operación. b. La información incluida en la 201-4-a por país. c. Si algún gobierno está presente en la estructura accionarial y en qué grado lo está.	Vincci Hoteles en Cifras (pág. 20)	Hoteles del Grupo Externa

207 FISCALIDAD	207-1	Enfoque fiscal			
		La organización informante debe presentar la siguiente información: a. Una descripción del enfoque fiscal que indique: i. si la organización tiene una estrategia fiscal y, en tal caso, un enlace a dicha estrategia si es pública; 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; iii. el enfoque sobre cumplimiento normativo; iv. la relación entre el enfoque fiscal y las estrategias empresariales y de desarrollo sostenible de la organización.	Vincci en cifras (pág. 29)	Hoteles del Grupo	Interna
	207-2	Gobernanza fiscal, control y gestión de riesgos			
		La organización informante debe presentar la siguiente información: a. Una descripción de la gobernanza fiscal y el marco de control, que indique: 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. 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. 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.	Vincci en cifras (pág. 29)	Hoteles del Grupo	Interna
	207-3	Participación de grupos de interés y gestión de inquietudes en materia fiscal			
		La organización informante debe presentar la siguiente información: 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: 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			
	La organización informante debe presentar la siguiente información: 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. b. Para cada jurisdicción fiscal indicada en el Contenido 207-4-a: 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. c. El periodo cubierto en la información indicada en el Contenido 207-4.	Vincci en cifras (pág. 28)	Hoteles del Grupo	Interna

SERIE 300: ESTÁNDARES TEMÁTICOS AMBIENTALES				ALCANCE	COBERTURA
301. MATERIALES	301-1	Materiales utilizados por peso o volumen			
		La organización informante debe presentar la siguiente información: a. El peso o el volumen total de los materiales usados para producir y envasar los principales productos y servicios de la organización durante el periodo objeto del informe, por: i. materiales no renovables utilizados; ii. materiales renovables utilizados.	a. Aspectos Ambientales (pág. 45) c. Aspectos Ambientales (pág. 45)	Toda la Cadena	Interna y Externa
		Recomendaciones para la presentación de información: 2.1 Al recopilar la información especificada en el Contenido 301-1, la organización informante debería: 2.1.1 incluir los siguientes tipos de materiales en el cálculo del total de materiales utilizados: 2.1.1.1 materias primas, es decir, los recursos naturales utilizados para transformarlos en productos o servicios, como metales, minerales o madera; 2.1.1.2 materiales relacionados con el proceso, es decir, los materiales necesarios para el proceso de fabricación, pero que no forman parte del producto final, como los lubricantes para la maquinaria de producción; 2.1.1.3 artículos o piezas semifabricados, incluidos todos los tipos de materiales y componentes que no sean materias primas y que formen parte del producto final; 2.1.1.4 materiales de envasado, incluidos el papel, el cartón y los plásticos; 2.1.2 indicar, para cada tipo de material, si se ha comprado a proveedores externos o se ha obtenido internamente (mediante actividades de extracción y producción internas); 2.1.3 indicar si los datos son estimados u obtenidos mediante mediciones directas; 2.1.4 si se requiere hacer estimaciones, indicar los métodos utilizados.	a. Aspectos Ambientales (pág. 45) c. Aspectos Ambientales (pág. 45)	Toda la Cadena	Interna y Externa

302. ENERGÍA	302-1	Consumo energético dentro de la organización			
		La organización informante debe presentar la siguiente información: 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. b. El consumo total de combustibles procedentes de fuentes renovables dentro de la organización en julios o múltiplos, incluidos los tipos de combustibles utilizados. c. En julios, vatios-hora o múltiplos, el total del: i. consumo de electricidad ii. consumo de calefacción iii. consumo de refrigeración iv. consumo de vapor d. En julios, vatios-hora o múltiplos, el total de: i. la electricidad vendida ii. la calefacción vendida iii. la refrigeración vendida iv. el vapor vendido e. El consumo total de energía dentro de la organización, en julios o múltiplos. f. Los Estándares, las metodologías, los supuestos o las herramientas de cálculo utilizados. g. La fuente de los factores de conversión utilizados.	Consumo de Recursos (pág. 52)	Toda la Cadena	Interna y Externa
	302-3	Intensidad energética			
		La organización informante debe presentar la siguiente información: a. El ratio de intensidad energética de la organización. b. Los parámetros (denominador) específicos que se hayan seleccionado para calcular el ratio. c. Los tipos de energía incluidos en el ratio de intensidad (combustible, electricidad, calefacción, refrigeración, vapor o todos). d. Si el ratio abarca el consumo energético dentro de la organización, fuera de ella o ambos.	a. Consumo de Recursos (pág. 52) b. Consumo de Recursos (pág. 52) c. Consumo de Recursos (pág. 52)	Toda la Cadena	Interna y Externa

303. AGUA	303-1	Extracción de agua por fuente			
		La organización informante debe presentar la siguiente información: a. El volumen total de agua extraída, desglosado por las siguientes fuentes: i. aguas superficiales, incluida el agua de humedales, ríos, lagos y océanos; ii. aguas subterráneas; iii. agua de lluvia recogida y almacenada directamente por la organización; iv. aguas residuales de otra organización; v. suministros municipales de agua u otros servicios hídricos públicos o privados. b. Los Estándares, las metodologías y las suposiciones utilizados.	a. Consumo de Recursos (pág. 52) v. Consumo de Recursos (pág. 52)	Toda la Cadena	Interna y Externa
304. BIODIVERSIDAD	304-1	Centros de operaciones en propiedad, arrendados o gestionados ubicados dentro o junto a áreas protegidas o de gran valor para la biodiversidad fuera de áreas protegidas			
		La organización informante debe presentar la siguiente información: a. Para cada centro de operaciones en propiedad, arrendados o gestionados ubicados dentro de o junto a áreas protegidas o zonas de gran valor para la biodiversidad fuera de áreas protegidas, debe presentar la siguiente información: i. ubicación geográfica; ii. tierras subsuperficiales y subterráneas que puedan ser propiedad, estar arrendadas o ser gestionadas por la organización; iii. posición con respecto al área protegida (dentro del área, junto al área o con parcelas en el área protegida) o zona de gran valor para la biodiversidad fuera del área protegida; iv. tipo de operación (oficina, fabricación, producción o extracción); v. tamaño del centro de operaciones en km² (u otra unidad, si corresponde); vi. valor de la biodiversidad, caracterizado por los atributos del área protegida o de la zona de gran valor para la biodiversidad fuera del área protegida (ecosistemas terrestres, marinos o de agua dulce); vii. valor de la biodiversidad, caracterizado por aparecer en listas de carácter protegido (como las categorías de gestión de áreas protegidas de la UICN, la Convención de Ramsar y las legislaciones nacionales).	Biodiversidad (pág. 56)	Toda la Cadena	
305. EMISIONES	305-1	Emisiones directas de gases de efecto invernadero (GEI) - Alcance 1			
		La organización informante debe presentar la siguiente información: a. El valor bruto de emisiones directas de GEI (alcance 1) en toneladas métricas de CO₂ equivalente. b. Los gases incluidos en el cálculo: CO₂, CH₄, N₂O, HFC, PFC, SF₆, NF₃ o todos. c. Las emisiones biogénicas de CO₂ en toneladas métricas de CO₂ equivalente. d. El año base para el cálculo, si procede, e incluir: i. la justificación de la selección; ii. las emisiones en el año base; iii. el contexto de cualquier cambio significativo en las emisiones que haya dado lugar a nuevos cálculos de las emisiones en el año base. 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. f. El enfoque de consolidación para las emisiones: participación accionaria, control financiero o control operacional. g. Los Estándares, las metodologías, las suposiciones y/o las herramientas de cálculo utilizados.	g. Emisiones (pág. 54)	Hoteles Certificados	Interna y Externa

305-2	Emisiones indirectas de gases de efecto invernadero (GEI) - Alcance 2			
	La organización informante debe presentar la siguiente información: 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. 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. c. Si están disponibles, los gases incluidos en el cálculo: CO2, CH4, N2O, HFC, PFC, SF6, NF3 o todos. d. El año base para el cálculo, si procede, e incluir: i. la justificación de la selección; ii. las emisiones en el año base; iii. el contexto de cualquier cambio significativo en las emisiones que haya dado lugar a nuevos cálculos de las emisiones en el año base. 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. f. El enfoque de consolidación para las emisiones: participación accionarial, control financiero o control operacional. g. Los Estándares, las metodologías, las suposiciones o las herramientas de cálculo utilizados.	g. Emisiones (pág. 89)	Hoteles Certificados	Interna y Externa
305-3	Otras emisiones indirectas de GEI - Alcance 3			
	La organización informante debe presentar la siguiente información: a. El valor bruto de otras emisiones indirectas de GEI (alcance 3) en toneladas métricas de CO2 equivalente. b. Si están disponibles, los gases incluidos en el cálculo: CO2, CH4, N2O, HFC, PFC, SF6, NF3 o todos. c. Las emisiones biogénicas de CO2 en toneladas métricas de CO2 equivalente. d. Las categorías y actividades relativas a otras emisiones indirectas de GEI (alcance 3) incluidas en el cálculo. e. El año base para el cálculo, si procede, e incluir: i. la justificación de la selección; ii. las emisiones en el año base; iii. el contexto de cualquier cambio significativo en las emisiones que haya dado lugar a nuevos cálculos de las emisiones en el año base. 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. g. Los Estándares, las metodologías, las suposiciones o las herramientas de cálculo utilizados.	g. Emisiones (pág. 54)	Hoteles Certificados	Interna y Externa

306. RESIDUOS	306-1	Generación de residuos e impactos significativos relacionados con los residuos			
		La organización informante debe presentar la siguiente información: a. Por lo que respecta a los impactos significativos relacionados con los residuos — potenciales y reales— de la organización, una descripción de: i. los insumos, las actividades y los productos resultantes que dan o podrían dar lugar a estos impactos; 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.	Residuos Peligrosos y No Peligrosos (pág. 51)		
	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. 51)	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. 51)	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. 51)	Hoteles Certificados	Interna y Externa
306-5	Residuos destinados a eliminación			
	La organización informante debe presentar la siguiente información: 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. 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: i. incineración (con recuperación energética); ii. incineración (sin recuperación energética); iii. traslado a un vertedero; iv. otras operaciones de eliminación. 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: i. incineración (con recuperación energética); ii. incineración (sin recuperación energética); iii. traslado a un vertedero; iv. otras operaciones de eliminación. 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: 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. 51)	Hoteles Certificados	Interna y Externa

307. CUMPLIMIENTO AMBIENTAL	307-1	Incumplimiento de la legislación y normativa ambiental			
		La organización informante debe presentar la siguiente información: a. Las multas y las sanciones no monetarias significativas por el incumplimiento de las leyes o normativas en materia de medio ambiente e indicar: i. el valor monetario total de las multas significativas; ii. el número total de sanciones no monetarias; iii. los casos sometidos a mecanismos de resolución de litigios. b. Si la organización no ha identificado incumplimientos de las leyes o normativas en materia de medio ambiente, basta con señalar este hecho en una declaración breve.	b. Revisión Cumplimiento Legal (pág. 46)	Hoteles Certificados	Interna y Externa

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 Desempeño (pág. 67)	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. 66)	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. 70)	Hoteles del Grupo	Interna

	403-2	Tipos de accidentes y tasas de frecuencia de accidentes, enfermedades profesionales, absentismo, días perdidos y número de muertes por accidente laboral o enfermedad profesional			
		La organización informante debe presentar la siguiente información: a. Los tipos de accidentes, la tasa de frecuencia de accidentes (TFA), la tasa de incidencia de enfermedades profesionales (TIEP), la tasa de días perdidos (TDP), la tasa de absentismo laboral (TAL) y las muertes por accidente laboral o enfermedad profesional para todos los empleados, desglosados por: i. región; ii. sexo. b. Los tipos de accidentes, la tasa de frecuencia de accidentes (TFA) y las muertes por accidente laboral o enfermedad profesional para todos los trabajadores (excluidos los empleados) cuyo trabajo o lugar de trabajo sea objeto de control por parte de la organización, desglosados por: i. región; ii. sexo. c. El sistema de reglas aplicado al registro y la presentación de información de estadísticas de accidentes.	Absentismo y causas (pág. 70)	Hoteles del Grupo	Interna
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. 73)	Hoteles del Grupo	Interna
	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. 67)	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. 32) iii Como trabajamos en Vincci (pág. 58)	Hoteles del Grupo	Interna
406. NO DISCRIMINACIÓN	406-1	Casos de discriminación y acciones correctivas emprendidas			
		La organización informante debe presentar la siguiente información: a. El número total de casos de discriminación durante el periodo objeto del informe. b. El estatus de los casos y las acciones emprendidas en lo que atañe a lo siguiente: i. caso evaluado por la organización; ii. aplicación de planes de reparación en curso; iii. planes de reparación cuyos resultados hayan sido implementados a través de procesos de revisión y gestión internos rutinarios; iv. caso que ya no está sujeto a acciones.	Plan de igualdad (pág. 74)	Hoteles del Grupo	Interna
410. PRÁCTICAS EN MATERIA DE SEGURIDAD	410-1	Personal de seguridad capacitado en políticas o procedimientos de derechos humanos			
		La organización informante debe presentar la siguiente información: a. Porcentaje del personal de seguridad que haya recibido formación formal en políticas o procedimientos específicos de derechos humanos de la organización y su aplicación a la seguridad. b. Si los requerimientos de formación también son aplicables a terceras organizaciones que proporcionen personal de seguridad.	Código ético de la Organización Mundial del Turismo (pág. 80)	Hoteles del Grupo	Interna
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. 82)	Hoteles Certificados	Interno y Externo



www.vinccihoteles.com