SOSTENIBLES & RESPONSABLES
vinccihoteles

MEMORIA *DE SOSTENIBILIDAD* Y ESTADO DE INFORMACIÓN NO FINANCIERA 2022

ÍNDICE

01. SOBRE
03 ESTE INFORME

02. LIDERAZGO
26 Y BUEN GOBIERNO

03. CAPITAL
34 AMBIENTAL

04. CAPITAL
53 HUMANO

05. CAPITAL SOCIAL 75

06. INFORMACIÓN DE LOS IMPACTOS DERIVADOS DEL ACTUAL ENTORNO MACROECONÓMICO 88

07. ANEXO I - CONTENIDOS APLICADOS DE LA LEY 11/2018 EINF 90

01. SOBRE ESTE *INFORME*

1.1 Enfoque de la memoria de sostenibilidad y estado de información no financiera

1.2 Estándares de sostenibilidad

1.3 Análisis de negocio

1.4 Análisis de materialidad

1.5 Fundamentos

1.6 Dimensión financiera

1.7 Periodo, plazo y punto de contacto para preguntas

1.1 ENFOQUE DE LA MEMORIA DE *SOSTENIBILIDAD* Y ESTADO DE INFORMACIÓN NO FINANCIERA

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 y Estado de información no Financiera (en adelante "Memoria" o "EINF"), que con este informe de 2022 llega a su undécima 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 información descrita a lo largo de esta Memoria de Sostenibilidad incluye los hoteles del Grupo en régimen de propiedad, arrendamiento y gestión.

Sin embargo, para dar cumplimiento estricto a los requerimientos de la Ley 11/2018 del EINF, se ha especificado en determinada información a lo largo de esta Memoria los datos exclusivos del perímetro de consolidación contable del Grupo, indicándolos como "Perímetro Grupo", los cuales son objeto de verificación por parte del tercero experto independiente.

La Memoria de Sostenibilidad 2022 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 consolidada y en 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 huéspedes. Ellos son los auténticos protagonistas de nuestra actividad y los continuos esfuerzos por mejorar día tras día.

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

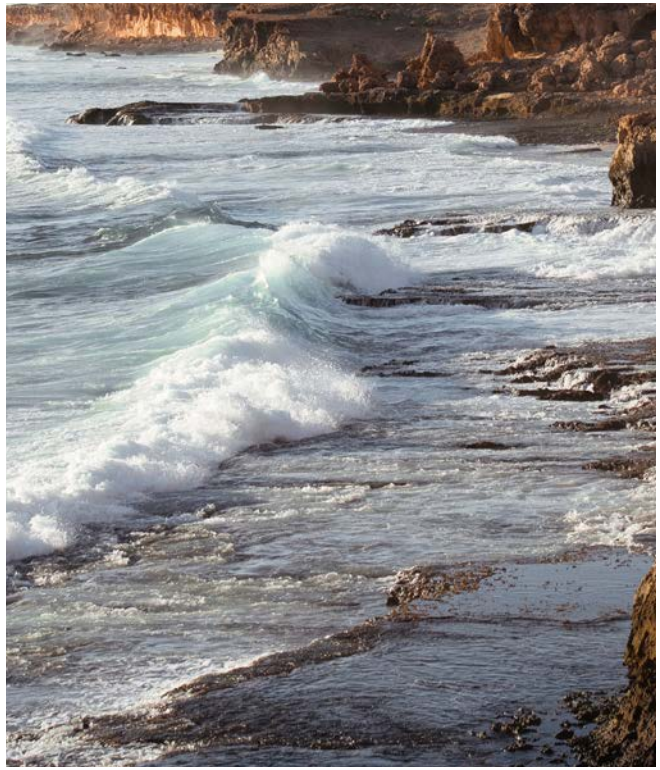
En cuanto al interés medioambiental relacionado con nuestra actividad, nos gustaría destacar la implantación del Sistema de Gestión Ambiental de acuerdo con la normativa internacional ISO 14001:2015, lo que nos permite afrontar las medidas más efectivas relacionadas con la protección medioambiental y 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.

La información identificada en el Anexo I – "Contenidos aplicados de la ley 11/2018" incluida en esta Memoria de Sostenibilidad es verificada por Deloitte, S.L.

La Memoria de Sostenibilidad 2022 puede descargarse gratuitamente en la siguiente dirección web:

http://sostenibilidad.vinccihoteles.com



MENSAJE DE LA DIRECCIÓN.

"Desde Vincci Hoteles volvemos a presentar un año más 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 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.

En este período hemos avanzado en los distintos planes que hemos puesto en marcha y 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.

Todas estas medidas han permitido obtener nuevos hitos en materia de sostenibilidad durante 2022, como por ejemplo, hemos reducido nuestra huella hídrica un 11% gracias a las medidas puestas en marcha en el Plan de Gestión Sostenible del Agua.

En este sentido, es destacable también la ampliación de nuestra colaboración con Endesa, tras años de trabajo conjunto en los que han puesto en marcha múltiples medidas enfocadas a la reducción de emisiones de CO_2 y a la utilización de energía 100% verde en nuestros hoteles. La iniciativa supone un paso más en nuestro firme compromiso para reducir el efecto que nuestra actividad provoca en el ecosistema.

Gracias a todo ello, hemos vuelto a ser merecedores de distintos reconocimientos como por ejemplo el Certificado de Sostenibilidad Ecostars en nuestros establecimientos de España, Portugal y Túnez, obteniendo unas de las valoraciones más altas de Europa. Este sello de sostenibilidad se suma a los reconocimientos que ya poseemos tanto a nivel global como en cada uno de sus alojamientos. En el último año también Vincci Mae 4, Vincci Selección La Plantación del Sur 5* y Vincci Tenerife Golf 4* han obtenido la certificación Biosphere, un reconocimiento cuyo objetivo es impulsar el desarrollo de la industria turística de forma sostenible al mismo tiempo que se fomenta la autenticidad social y cultural de cada destino y comunidad. La metodología Biosphere traslada al Turismo los 17 objetivos de Desarrollo Sostenible de la Agenda 2030 de las Naciones Unidas. Además, nos hemos unido al Compromiso de Viaje Sostenible de la UNESCO, un compromiso que tiene como objetivo fomentar los viajes sostenibles, la adaptación de las comunidades y la conservación del patrimonio a nivel global.*

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 que somos transparentes en nuestro desempeño y comprometidos a todos los niveles con un turismo más sostenible. Como siempre, durante este año todos los profesionales que forman parte de esta cadena han dado lo mejor de sí para ofrecer una auténtica experiencia Vincci a nuestros clientes, la base de nuestro negocio. Gracias a su esfuerzo y labor, desde Vincci Hoteles podemos mantener todos nuestros compromisos presentes y seguir planteando nuevos retos para el futuro".

Carlos Calero
Director General (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 2022 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.

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 con el proyecto “Empresas Saludables” inspirado 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 Adminis-

tración 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.

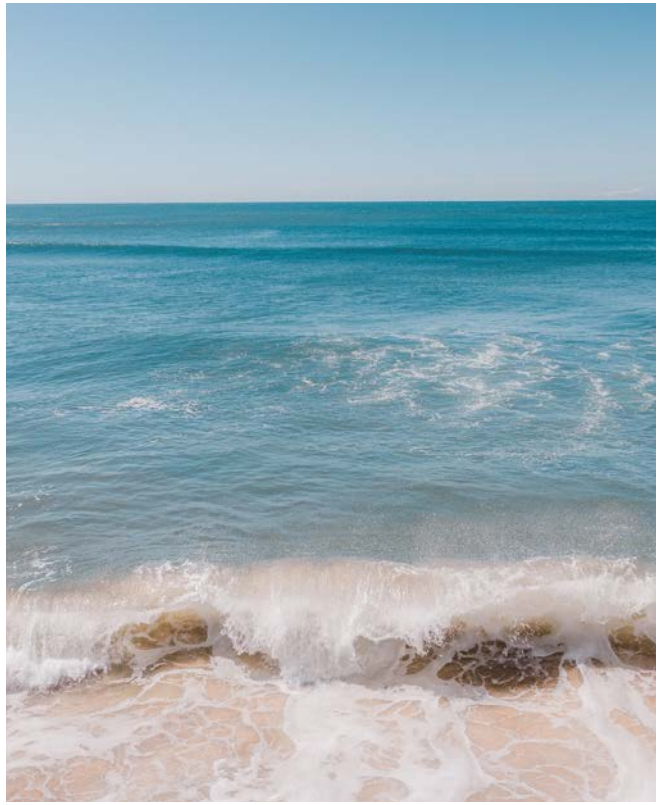
SINDICATOS.

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.

COMPETIDORES.

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.

A continuación se muestran unas tablas en las que se indica para cada grupo de interés, que vías de comunicación existen desde Vincci Hoteles, y con qué frecuencia se utilizan.



Grupo Interés Prioridad 1: Interno.

ACCIONISTAS				EMPLEADOS				SINDICATOS			
Compromisos	Comunicación		Frecuencia	Compromisos	Comunicación		Frecuencia	Compromisos	Comunicación		Frecuencia
	Canal	Responsable			Canal	Responsable			Canal	Responsable	
Transparencia	Web Sostenibilidad	Dpto. Marketing	Periódica	Gestión sostenible	Comunicaciones internas	Dpto. Calidad y Sostenibilidad	Periódica	Prevención Riesgos Laborales	Comunicaciones internas	Dpto. RR.HH.	Recurrente
Gestión sostenible				Oportunidad de desarrollo	Vincci&Go	Dpto. RR.HH.	Recurrente	Cumplimiento legal			
Buen gobierno				Igualdad y seguridad	Intranet		Recurrente	Igualdad	Intranet		
Composición	Diálogo		Frecuencia	Composición	Diálogo		Frecuencia	Composición	Diálogo		Frecuencia
	Espacios	Responsable			Espacios	Responsable			Espacios	Responsable	
Propietarios	Órganos de Gobierno	Comité Dirección	Periódica	Empleados	Reuniones con equipos	Directores y Directivos	Recurrente	Asociaciones sindicales	Reuniones sindicales	Sindicatos elegidos en hoteles	Periódica
Accionistas minoritarios					Comisión de igualdad	Dpto. RR.HH.	Periódica		Comisión de igualdad	Dpto. RR.HH.	
Medición	Cuadro de Mandos			Medición	Encuesta clima	Calidad formación		Medición	Brecha Salarial	Accidentes laborales	

Grupo Interés Prioridad 2: Entorno.

CLIENTES				PROVEEDORES Y SUBCONTRATAS			
Compromisos	Comunicación		Frecuencia	Compromisos	Comunicación		Frecuencia
	Canal	Responsable			Canal	Responsable	
Experiencia personalizada	Web corporativa	Dpto. Marketing	Recurrente	Relaciones duraderas	Comunicaciones directas	Dpto. Explotación	Recurrente
Excelencia servicio	App	Dpto. Marketing	Recurrente				
Gestión sostenible	Web sostenibilidad	Dpto. Marketing	Periódica	Confianza y respeto	Comunicaciones directas	Dpto. Explotación	Recurrente
Seguridad e higiene	Web sostenibilidad	Dpto. Marketing	Periódica				
Composición	Diálogo		Frecuencia	Composición	Diálogo		Frecuencia
	Espacios	Responsable			Espacios	Responsable	
B2C (individuales)	Encuestas	Dpto. Calidad y Sostenibilidad	Periódica	Proveedores de productos	Reuniones directas	Dpto. Explotación	Recurrente
B2B (corporativos)	Encuestas	Dpto. Comercial o Grupos hotel	Recurrente				
Agencias de viajes	Workshops	Dpto. Comercial & Revenue	Esporádica	Proveedores de servicios	Visitas in situ	Dpto. RR.HH.	Esporádica
Intermediarios, OTA´s y TTOO	Comunicaciones directas	Dpto. Comercial & Revenue	Esporádica			Dpto. Calidad y Sostenibilidad	
Medición	GRI Reviewpro	NPS Reviewpro	Encuestas Reviewpro	Medición	No hay		

Grupo Interés Prioridad 3: Contexto.

ADMINISTRACIÓN PÚBLICA			
Compromisos	Comunicación		Frecuencia
	Canal	Responsable	
Transparencia y honestidad	Web Sostenibilidad	Dpto. Marketing	Periódica
Colaboración	Directo hoteles u oficinas centrales	Directores y Directivos	Recurrente
Interés general	Secretaria de dirección	CEO y Directores de Operaciones	
Composición	Diálogo		Frecuencia
	Espacios	Responsable	
Administraciones europeas, nacionales, regionales o locales	Relaciones institucionales	Dptos. Afectados	Recurrente
Entidades de carácter público	Eventos, encuentros y foros		
Organismos público-privados	Comunicaciones directas		
Medición	No hay		

SOCIEDAD			
Compromisos	Comunicación		Frecuencia
	Canal	Responsable	
Gestión sostenible	Web Sostenibilidad	Dpto. Marketing	Periódica
Interés social			
Colaboración	Directo hoteles u oficinas centrales	Directores y Directivos	Recurrente
Composición	Diálogo		Frecuencia
	Espacios	Responsable	
Entorno académico y educativo	Encuentros y comunicaciones directas	Dptos. Afectados	Recurrente
Asociaciones vecinales			
Entidades Sociales y ONG´s			
Sociedad en general			
Medición	No hay		

COMPETENCIA			
Compromisos	Comunicación		Frecuencia
	Canal	Responsable	
Competencia ética	Web Sostenibilidad	Dpto. Marketing	Periódica
Colaboración	Directo hoteles u oficinas centrales	Directores y Directivos	Recurrente
Transparencia	Web Sostenibilidad	Dpto. Marketing	Periódica
Interés general			
Composición	Diálogo		Frecuencia
	Espacios	Responsable	
Organismos reguladores	Relaciones institucionales	Dptos. Afectados	Recurrente
Competidores	Eventos, encuentros y foros		
Organismos público-privados			
Asociaciones u organizaciones profesionales o empresariales de carácter privado			
Medición	No hay		

1.4 ANÁLISIS DE *MATERIALIDAD*

El proceso de identificación de las prioridades de actuación, o aspectos materiales se ha realizado teniendo en cuenta el concepto de doble materialidad, esto es, identificando tanto los impactos, riesgos y las oportunidades que la actividad de Vincci Hoteles puede suponer en la sociedad como los retos que la realidad social impone en el modelo de negocio de la empresa. Para ello, se han analizado y tenido en cuenta diferentes aportes o inputs, mencionados anteriormente: económicos, sociales, ambientales, sociales.

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.

Para ofrecer soluciones concretas debemos identificar las necesidades de nuestros grupos de interés. En este sentido, la Memoria de Sostenibilidad 2022 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.

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

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

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

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

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

Aquellos que más se repiten se consideran claves en la Memoria:

Grupos de Interés	Canal de Comunicación	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, 505
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 carácter privado	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
Competencia	Comunicación continua en la empresa	201, 202, 307, 401, 501, 502

Temas más relevantes de la Memoria de Sostenibilidad 2022:

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

1.5 *FUNDAMENTOS*

HISTORIA DE LA ORGANIZACIÓN.

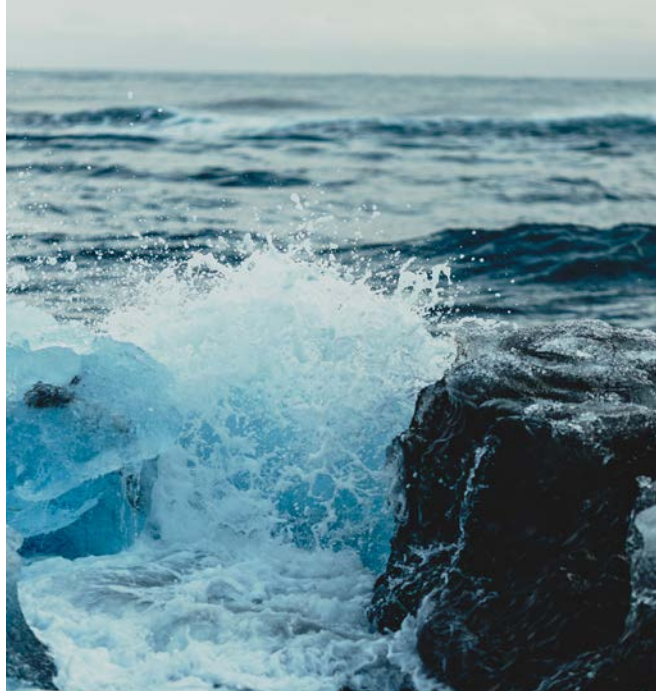
Vincci Hoteles lo conforman un grupo de empresas cuya matriz es Tecamira, S.L. con sede en la localidad madrileña de Alcobendas. A lo largo de nuestra trayectoria, la cadena se ha consolidado en el sector turístico, apoyándose en Rufino Calero, quien logró que el Grupo reflejara su sólida experiencia 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

2022

- Vincci Larios Diez
- Vincci Molviedro
- Vincci Ever Eden Beach Resort
- Vincci Dar Midoun
- Hotel Ramblas powered by Vincci

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 huéspedes. Cada establecimiento tiene su propia personalidad diferenciada, marcada por su ubicación.

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, pero con la calidad como apuesta común.

De cara al futuro.

Cada huésped 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 lo 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.

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. Algunos de estos retos son:

Competencia de las plataformas de alquiler de alojamiento: Desde hace ya varios años un factor importante ha sido la introducción de plataformas C2C en el mercado, estas plataformas son y siguen siendo una competencia directa de los hoteleros. Poco a poco en algunos territorios se ha regulado esta forma de alquiler, dando como resultado la posibilidad de competir de una forma más justa.

Cambios en las preferencias del consumidor: Los consumidores necesitan claridad, transparencia, flexibilidad y opciones para tomar decisiones que se ajusten a sus necesidades y circunstancias cambiantes. Las 3 mayores tendencias que vemos ahora mismo son: la sostenibilidad, empleo ético y centralización de operaciones en la nube.

Como vemos la forma de operar de la empresa empieza a ser un factor determinante para los clientes y las soluciones integrales centralizadas e integradas, serán vitales para la captación de clientes.

Escasez de personal cualificado: La pieza angular de una empresa son sus empleados, debemos ser capaces de capacitar y motivar a nuestro personal, este reto es vital si queremos tener relaciones laborales duraderas y retener el talento.

Costes operativos: Actualmente vivimos el incremento en los costes. Es por ello que la clave será poder reducir los costes sin que afecte a la calidad del servicio. Un factor importante que hemos comentado anteriormente será la sostenibilidad, a través de ella podremos realizar cambios reclamados por los clientes que nos ayudarán a reducir estos costes operativos sin comprometer el servicio, es más, incrementando la calidad del mismo.

Cliente cada vez más exigente: Los viajeros actuales esperan una experiencia personalizada y única, y esperan que los hoteles se adapten a sus necesidades y deseos individuales. Además, los clientes también esperan una alta calidad de servicio en todo el Customer Journey.

Esta mayor exigencia se debe en parte a la amplia disponibilidad de información y opciones de otros clientes lo que les permite tomar decisiones informadas y comparar los servicios y precios. Además, la competencia en la industria hotelera es cada vez mayor, lo que nos obliga a mejorar constantemente sus servicios y a diferenciarse de la competencia.

Para satisfacer las demandas de los clientes exigentes, los hoteles debemos esforzarnos por ofrecer experiencias únicas y personalizadas que se adapten a las necesidades y preferencias individuales de los clientes. Incluir servicios adicionales, paquetes personalizados, actividades locales y experiencias culturales, y una atención al cliente excepcional en todos los puntos de venta y contacto con el cliente.

Aunque los clientes son cada vez más exigentes, también están dispuestos a pagar por una experiencia de calidad. Por lo tanto, desde Vincci siempre se trabaja en mejorar la oferta y satisfacer las demandas de los clientes con el fin de obtener una ventaja competitiva y mejorar la rentabilidad a largo plazo.

Mayor fidelización del cliente: Hoy en día los clientes son exigentes, debemos hacer un gran esfuerzo para poder retenerlos. Este es el camino que hay que seguir para que el cliente sienta que ha vivido una experiencia única y decida elegirnos de nuevo.

Hastío y desencanto de los ciudadanos de algunas zonas contra el turismo: La concentración del turismo en zonas de las ciudades está desplazando a los ciudadanos y generando un rechazo a la masificación del turismo. Es nuestra tarea atraer también a los residentes y evitar este desencanto, consiguiendo que nuestros hoteles se integren en la vida de cada ciudad en la que están presentes.

Inflación y subida de tipos de interés: Un problema mundial que afecta a la capacidad de compra de los ciudadanos y por supuesto al consumo en turismo.

Atracción del cliente por parte de destinos competidores tipo Turquía y Egipto, este un elemento que siempre estará presente, España es un destino maduro pero que se va reinventando y adaptando a las circunstancias cambiantes de la actualidad y de las preferencias de los clientes.

Legislación: 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 *2022* hemos logrado:

- Implementación del Gestor Documental FARO-Firma UNESCO, compromiso turismo sostenible.
- Inscripción de la Verificación de la Huella de Carbono y Compensación de la misma en el Ministerio de Transición Ecológica y Reto Demográfico.
- Premio Best Practice.
- Premio Madrid Metropolitano.
- Certificado Ecostar.

Para *2023* nos proponemos las siguientes metas:

- Terminar el proyecto Plastic Free.
- Poner en marcha un proyecto de desperdicio alimentario.
- Certificación ISO 50001.
- Integración de sistemas.
- Aumentar la recaudación para Aldeas Infantiles.

METAS

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 dónde 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.

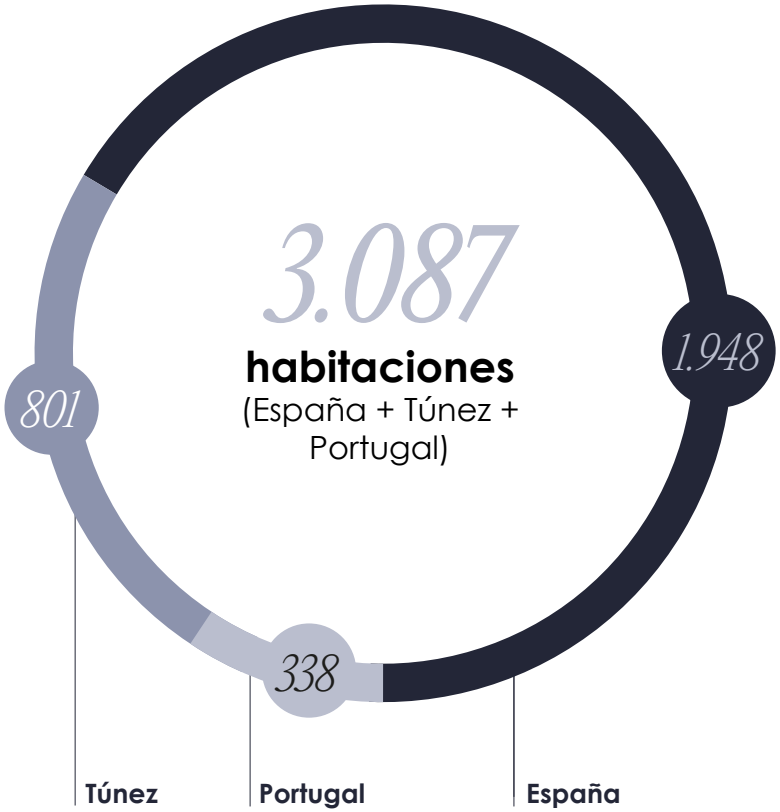
Bajo estos criterios de gestión responsable, nuestros presupuestos se ajustan al criterio de transparencia que siempre nos ha definido. En cumplimiento de la legislación vigente, las cuentas anuales de nuestra cadena son auditadas de manera externa por Deloitte, S.L. En este sentido, nuestro Revenue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

1.6 DIMENSIÓN *FINANCIERA*

LA ORGANIZACIÓN EN CIFRAS.

Total de habitaciones de la Cadena Hotelera Vincci Hoteles:

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



	2019	2020	2021	2022
Facturación total (Importe neto de cifra de negocios)	163.430.107	46.455.466	90.082.543	181.422.211
Número Habitaciones ocupadas	1.212.586	372.651	661.131	1.075.730
% ocupación media	79,60%	27,58%	47,74%	75,52%
PAX (número clientes)	1.874.497	664.523	1.179.742	1.937.189

Total Subvenciones recibidas	489.266
Subvenciones de capital	89.669
Subvenciones de explotación	399.597
Impuesto sobre Sociedades – Ingreso / (gasto)	(6.332.274)

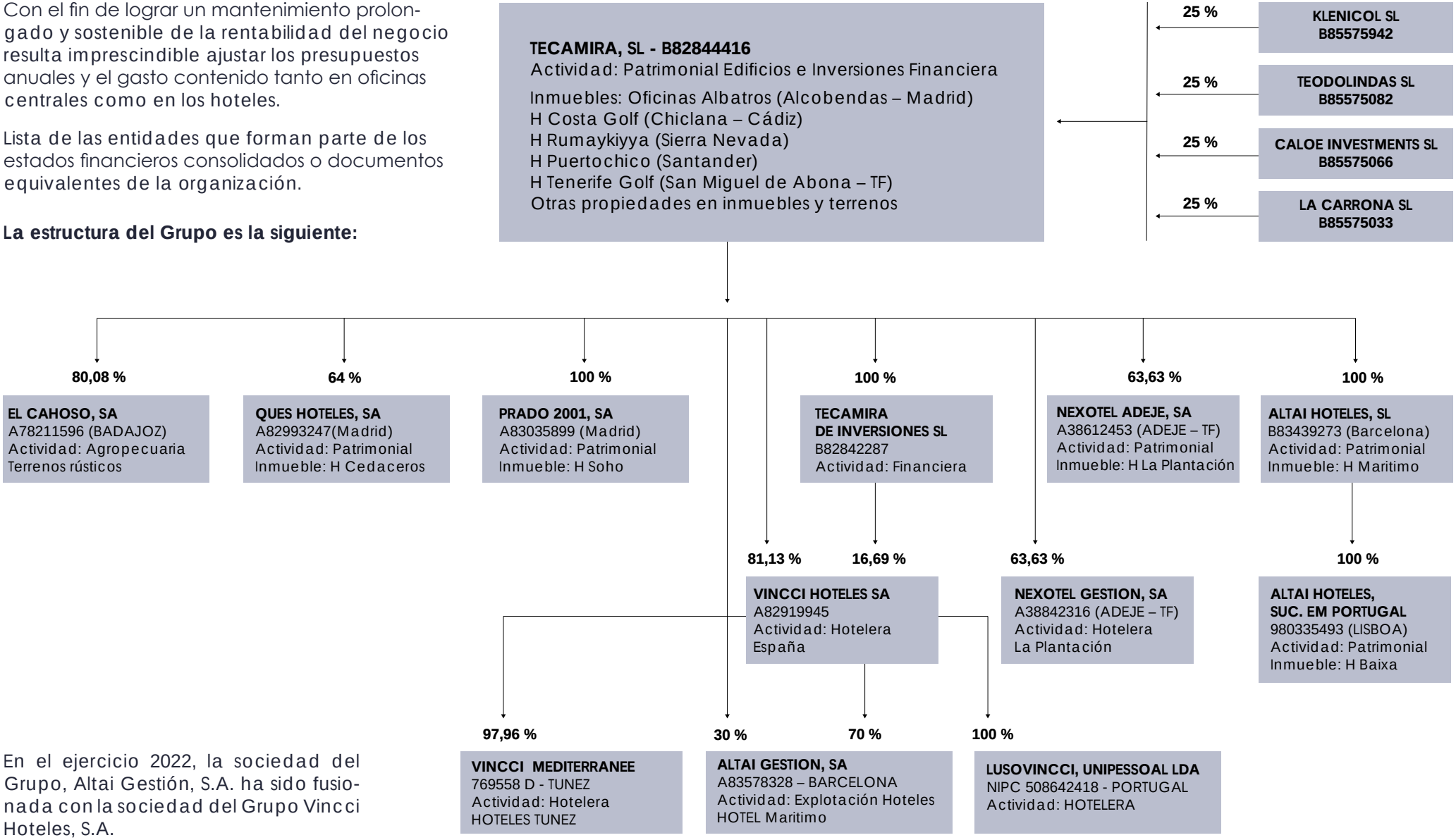
	Perímetro Grupo	España	Portugal	Túnez
Beneficios/(Pérdida) después de impuestos*	24.805.223	19.643.086	3.093.077	2.069.060
Importe Neto de la cifra de negocios*	181.422.211	153.788.665	17.921.096	9.712.449
Beneficio anual*	24.805.223	19.643.086	3.093.077	2.069.060
Resultado explotación*	33.315.127	27.889.973	3.415.705	2.009.449

*Datos en euros / Datos de 2022

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.

Lista de las entidades que forman parte de los estados financieros consolidados o documentos equivalentes de la organización.

La estructura del Grupo es la siguiente:



En el ejercicio 2022, la sociedad del Grupo, Altai Gestión, S.A. ha sido fusionada con la sociedad del Grupo Vincci Hoteles, S.A.

Determinada información ambiental y social de las sociedades Ques Hoteles S.A., Prado 2001 S.A., Altai Hoteles S.L. y Altai Hoteles Suc. Em Portugal no se desglosa en esta Memoria de Sostenibilidad ya que su repercusión no es significativa para el Grupo al ser dichas empresas patrimoniales. Tampoco se incluye la sociedad El Cahoso, S.A. al integrarse esta sociedad en el Grupo bajo el método de consolidación de puesta en equivalencia.

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.
- Adaptación el 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.

En 2022 no se han realizado visitas a los proveedores.

1.7 *PERIODO, PLAZO Y PUNTO DE CONTACTO* PARA PREGUNTAS

Periodo objeto del informe para la información proporcionada:

Ejercicio anual terminado el 31 de diciembre de 2022

El ciclo de elaboración de informes:

Anual

El punto de contacto para preguntas sobre el informe o sus contenidos:

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)

02.

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.

Tecamira S.L. y Sociedades Dependientes, conocido comercialmente como "Grupo Vincci Hoteles". (En adelante "Grupo", "Compañía", "Vincci" o "Vincci Hoteles").

2.1.2 Actividades, marcas, productos y servicios.

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.

Gestión: Vincci Hoteles se encarga de la gestión de los hoteles, pero no de su explotación.

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 Selec-

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

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

nAmmu Áreas Spa: Los nAmmu Áreas Spa son espacios termales exclusivos de los Hoteles Vincci, que han sido creados pensando en el cuidado de cuerpo y mente. Se trata de un nuevo concepto de relax donde el cliente puede encontrar unas relajantes instalaciones con las más modernas bañeras hidromasajes, eficaces servicios de chorros, barros terapéuticos y los tratamientos estéticos más actuales, en los que se mima al cliente con una cosmética de calidad. Contamos con personal debidamente especializado, que hace de la atención al cliente una experiencia exclusiva, personalizada y relajante. Apoyados en su experiencia profesional, y bajo la supervisión de un servicio médico cualificado, se orienta al cliente sobre los tratamientos disponibles, aconsejándole aquellos que más se ajustan a sus necesidades.

2.1.3 Ubicación de la sede.

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

2.1.4 Ubicación de las operaciones.

España, Portugal, Grecia y Túnez.

2.1.5 Propiedad y forma jurídica.

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.

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

Cargos de nivel ejecutivo que la organización ha designado con responsabilidad en temas económicos, ambientales y sociales.

ORGANIGRAMA CORPORATIVO:

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:
DOÑA MYRIAM RODRÍGUEZ

Dir. Calidad y Sostenibilidad:
D. CÉSAR PÉREZ

Dir. Expansión:
D. MIGUEL FUENTES

Dir. Sistemas:
D. PABLO MUÑIZ

Dir. Revenue & Comercial:
DÑA. AMAYA LACAMBRA

Dir. Asesoría Jurídica:
DÑA. ESTRELLA MARUGÁN

Dir. RRHH:
D. MARCOS VALERA

Dir. Marketing y Comunicación:
DÑA. AIXA RODRÍGUEZ DEL ALISAL

Dir. F&B:
D. ENRIQUE LEZCANO

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.

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 en España 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:

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

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, tenemos procedimientos sobre la gestión medioambiental. Estos procedimientos (Medioambiente y Cadena de Suministros), se pueden consultaren 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.

POLÍTICAS VINCCI HOTELES

Política Sostenibilidad

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

Política de RSC

↓ **https://sostenibilidad.vinccihoteles.com/wp-content/uploads/2018/03/Politica_RSC_ES.pdf**

Política del Menor

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

Política de Calidad y Medioambiente

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

POLÍTICA 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.

Se ha creado una Política Energética, Anticorrupción y de Prevención de Delitos y Sobornos en 2022.

2.3 *PRINCIPALES RIESGOS* NO FINANCIEROS

2.3.1 Principales impactos, riesgos y oportunidades.

FORTALEZAS: Certificación ambiental, Formación Ambiental, Implicación del personal, Contrato energía verde, Compra de productos a granel, Elaboraciones en hoteles, Equipos medioambientalmente responsables, Aprovechamiento de Alimentos sobrantes para otras elaboraciones, 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, Política de Compras Sostenibles, Llave habitación a través de app, Calculadora CO_2 clientes.

DEBILIDADES: Comunicación ambiental, Segregación en origen (habitaciones), Estancias media Vincci, Eficiencia energética, generación propia de energía, Ofertar Facturación electrónica, Recursos para acciones medioambientales, Segregación de residuo orgánico porque no lo recogía el Ayuntamiento, Hoteles con propano y gasoil, Oferta de productos monodosis en desayuno, Productos de Km0, Compra de productos de temporada, Falta de Etiquetas de Eficiencia Energética de los Edificios, Minibares (Etiq. D), Insonorización de habitaciones, Ajustes de Temperaturas en habitaciones, Piscinas con cloro, Amenities monodosis, Vertido a alcantarillado, Control de desperdicios.

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, Sobreinformación de clientes.

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, Inteligencia Artificial, 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.

2.3.2 Operaciones con impactos negativos significativos.

No hay operaciones con impacto negativo significativo.

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.

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.

2.4.2 Programas de desarrollo.

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.

03.

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.

"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. 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. 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 mejorando en materia de sostenibilidad, al mismo tiempo que seguimos avanzando en nuevas acciones. Por ejemplo, tenemos previsto emprender la auditoría de circularidad de residuos plásticos con la intención de conocer el destino de los residuos plásticos que tenemos en los hoteles, y así poder promover que sean reciclados para convertirse en materia prima para otros productos.

Uno de nuestros objetivos es poner en marcha el software APPCC, un sistema para controlar el desperdicio alimentario y que, además, conlleva la digitalización de los departamentos de F&B. También tenemos previsto aplicar un software de monitorización digital de consumos energéticos y de agua de los hoteles. Con ello conseguimos incorporar los datos al software y poder analizar grandes cantidades de datos, lo que nos aportará información para proponer mejoras en los hoteles.

Otra de nuestras metas y en consonancia con este último proyecto, es la certificación de todos los hoteles de España y Portugal con la norma ISO 50001 de Eficiencia Energética, esta norma ayuda a estudiar, analizar y llevar actuaciones para mejorar la eficiencia energética de los hoteles. También estamos trabajando en la integración de sistemas, ya que actualmente estamos certificados por la ISO 14001 y este año lo haremos con la ISO 50001, y para el año que viene las dos certificaciones se van integrar tanto en la parte de auditorías internas como en el gestor documental que tenemos.

Entre las múltiples acciones también pretendemos continuar fidelizando nuestra colaboración con Aldeas Infantiles SOS promoviendo ciertas medidas que contribuyan a incrementar la recaudación para esta organización de ayuda a la infancia.

En definitiva, 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 Vincci Hoteles se han detectado algunos riesgos externos e internos. Estos riesgos se localizan por los DAFOs realizados por los hoteles. Estos son los más repetidos y sobre los que ya se está actuando.

- Comunicación Cliente.
- Facturación electrónica.
- Amenities monodosis.
- Cálculo/ Compensar Huella de Carbono.
- Acciones de Voluntariado.

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

- Vincci Hoteles S.A.
- Nexotel Adeje 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 2022 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.

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.

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.

CERTIFICADO 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.

CERTIFICADO BIOSPHERE.

El sello Biosphere es un sistema de medición de la sostenibilidad, con el objetivo de funcionar como herramienta de mejora continua.

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

ODS a los que contribuimos:

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.

En 2021 se realizó 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.

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 conseguirlas siguientes metas:

- **Reducción del consumo de energía y agua.** Estas reducciones están contempladas en varios establecimientos, ya que son aspectos ambientales considerados significativos en nuestros 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 (air conditioning system) 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.
- Iluminación, Climatización, ACS, contadores, cocina, otros equipos.

Aspectos indirectos:

- Generación de residuos.
- Consumo de papel.
- Emisiones CO_2.
- Lavandería.
- Residuos.

A finales de 2022 se cambiaron los aspectos indirectos por:

- Proveedores locales.
- Emisiones CO_2.
- Lavandería.
- Grupo Electrógeno.

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 2022 se ha producido un conato de incendio en el Vincci Selección Posada del Patio.

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 2022, 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.

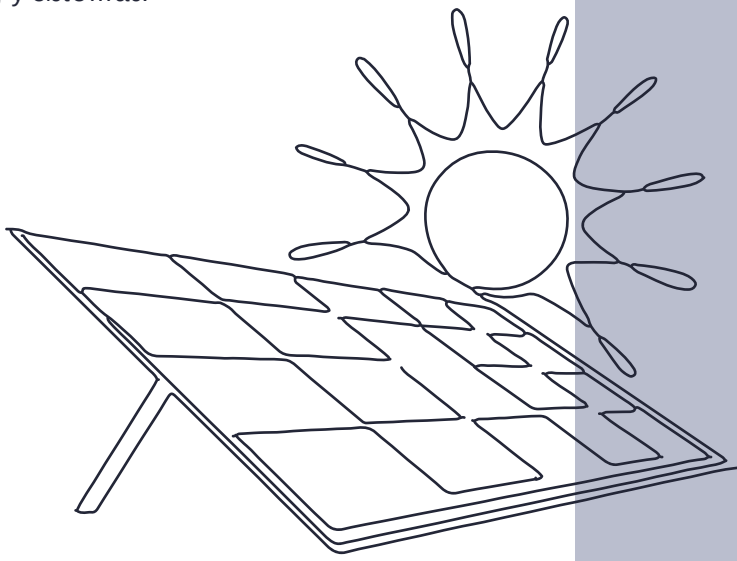
Los objetivos medioambientales que nos hemos fijado como cadena, y que son permanente revisados, son una seña de identidad y nos permiten saber hacia dónde nos dirigimos y cuál es el plan trazado para afrontar nuestras metas. Contamos con objetivos específicos, mensurables, relevantes y realizables que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



3.2 *CONTAMINACIÓN*

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

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 2022 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.

Proyecto Limpieza sin Químicos: Este ha consistido en instalar en los hoteles equipos para lograr esta limpieza. Se han realizado pruebas para eliminar los químicos del lavavajillas.

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.

3.3 ECONOMÍA CIRCULAR, *PREVENCIÓN Y GESTIÓN DE RESIDUOS*

Los hoteles disponen de papeleras de segregación en zonas comunes para que el cliente nos ayude a la correcta segregación de residuos.

Este año 2022 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.

3.3.1 Explicar cómo la organización gestiona los residuos.

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.

Los kilos de los residuos urbanos (papel y cartón, vidrio, envases, orgánico e indiferenciado o rechazo para los hoteles de Madrid son datos exactos ya que disponen de gestor privado. Para el resto de hoteles se estima el peso ya que es el Ayuntamiento quien lo retira y no podemos tener datos exactos.

	2020		2021		2022		2022 Perímetro Grupo	
	Kg	Kg/cliente	Kg	Kg/cliente	Kg	Kg/cliente	Kg	Kg/cliente
Papel y cartón	86.430,06	0,15	128.752,25	0,08	164.054,81	0,1	159.902,30	0,1
Orgánico	35.307,97	0,06	63.129,13	0,04	239.629,60	0,14	226.278,35	0,14
Vidrio	99.664,59	0,17	154.953,95	0,09	190.082,78	0,11	185.850,00	0,12
Envases	103.327,44	0,18	139.907,87	0,08	179.072,08	0,11	176.832,13	0,11
Indiferenciado	425.630,95	0,74	633.943,81	0,38	708.238,99	0,42	688.362,72	0,44
Decantador de grasas	30.460,00	0,05	10.260,00	0,01	18.677,00	0,01	15.817,00	0,01
Raees	3.831,00	0,01	835,00	0	3.913,00	0	2.855,00	0
Tóners	141,55	0	186,95	0	677,09	0	566,64	0
Pilas alcalinas	159,7	0	315,5	0	604,24	0	582,00	0
Poda	0	0	20.785	0,01	31.119,00	0,02	31.119,00	0,02
Fluorescentes, bajo consumo y led (LER 20 01 21)	94,00	0	167,42	0	215,54	0,000129	206,54	0,000132
Envases contaminados (15 01 10)	647,00	0	79,00	0	1.077,00	0,000643	1.065,00	0,000682
Aerosoles (LER 16 05 04)	26,00	0	1,00	0	27,00	0,000016	22,00	0,000014
Trapos y absorbentes (LER 15 02 02)	13,00	0	0	0	0	0	0	0

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 transacciones. Se dispone de un nuevo informe sobre el gasto de las fotocopias de algunos hoteles.

Número de facturas electrónicas emitidas:

	2019	2020	2021	2022
Número facturas	68.857	23.455	27.106	48.925
%	-2,5%	-65,93%	13,46%	44,59%

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

- Vincci Hoteles S.A. (total facturas año 40.892).
- Nexotel Adeje S.A. (total facturas año 3.203).
- Altai Gestión S.A. (total facturas año 1.697).
- Lusovincci Unipessoal LDA (total facturas año 3.133).

Folios	2022 Perímetro Grupo
Consumo Folios	4.100.500
Habitaciones	927.743
Ratio	4,42

Lavandería	2022 Perímetro Grupo
Kilos lavandería	4.790.349
Habitaciones	927.743
Ratio kilos/hab	5,51

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.

3.3.2 Explicar cómo la organización gestiona el reciclaje.

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
Tóners	08 03 18	No	Reutilización
Pilas	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

3.3.3 Explicar cómo la organización gestiona los desperdicios alimentarios.

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 2023 se empezará a trabajar sobre este asunto, se intentará cuantificar por tipo de desperdicio y su procedencia

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

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.
- Lusovincci Unipessoal LDA.
- Vincci Mediterraneé.

AGUA.

	2019	2020	2021	2022	2022 Perímetro Grupo
Agua (m^3/hab.)	0,40	0,71	0,49	0,42	0,43
Agua (m^3/hab.) España	0,55	0,54	0,44	0,39	0,41
Agua (m^3/hab.) Portugal	0,29	0.30	0,26	0,29	0,29
Agua (m^3/hab.) Túnez	0,50	1,07	0,82	0,53	0,53

	2022 Perímetro Grupo
Agua (m^3)	523.599,58
Agua (m^3) España	339.675,33
Agua (m^3) Portugal	29.144,25
Agua (m^3) Túnez	154.780,00

Huella Hídrica para los hoteles: 0,268 m^3/pax para los hoteles del Perímetro del Grupo, la huella para los hoteles de España y Portugal 0,264 m^3/pax (hoteles certificados y Vincci Selección Aleysa, Vincci Larios Diez, Vincci Valdecañas Golf, Vincci Zaragoza Zentro y Ramblas Hotel).

3.4.2 Explicar cómo la organización gestiona la energía.

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 pública en abril los datos de energía verde suministrada. En 2021 y 2022 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.

ELECTRICIDAD.

	2019	2020	2021	2022	2022 Perímetro Grupo
Electricidad (kWh/hab.)	20,95	35,08	28,96	22,99	22,67
Electricidad (kWh/hab.) España	25,54	38,48	29,18	24,69	24,44
Electricidad (KWh/hab.) Portugal	22,17	36,07	23,86	19,01	19,01
Electricidad (KWh/hab.) Túnez	15,14	28,81	30,12	18,91	18,91

	2022 Perímetro Grupo
Electricidad (kWh)	27.633.321,68
Electricidad (kWh) España	20.206.487,13
Electricidad (KWh) Portugal	1.921.608,55
Electricidad (KWh) Túnez	5.505.226,00

GAS NATURAL.

	2019	2020	2021	2022	2022 Perímetro Grupo
Gas Natural (kWh/hab.)	10,67	25,43	17,17	14,49	12,20
Gas Natural (kWh/hab.) España	20,82	24,15	16,15	13,93	10,61
Gas Natural (KWh/hab.) Portugal	16,11	33,58	15,93	11,04	11,04
Gas Natural (KWh/hab.) Túnez	1,42	25,35	21,58	16,13	16,13

	2022 Perímetro Grupo
Gas Natural (kWh)	14.587.922,04
Gas Natural (kWh) España	8.777.957,86
Gas Natural (KWh) Portugal	1.116.333,45
Gas Natural (KWh) Túnez	4.693.630,73

PROPANO.

	2019	2020	2021	2022	2022 Perímetro Grupo
Propano (kg/hab.)	1,21	1,53	1,19	1,21	1,21
Propano (kg/hab.) España	1,21	1,53	1,19	1,21	1,21
Propano (kg/hab.) Portugal	No hay	No hay	No hay	No hay	No hay
Propano (kg/hab.) Túnez	No hay	No hay	No hay	No hay	No hay

	2022 Perímetro Grupo
Propano (kg)	220.688,15
Propano (kg) España	220.688,15
Propano (kg) Portugal	No hay
Propano (kg) Túnez	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 CO_2.

3.4.3 Consumo energético dentro de la organización.

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.

Factores de conversión de Propano y Gas:

- FC 1 kg de propano = 13,385 kWh
- FC Gas Natural = 11,70 kWh/m^3

3.5 CAMBIO *CLIMÁTICO*

3.5.1 Explicar cómo la organización gestiona las emisiones.

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.

En 2022 se inscribió el Informe de Gases de Efecto Invernadero en el MITECO, a su vez se realizó una compensación sobre esta Huella de Carbono registrada.

La Huella de Carbono para los hoteles es de 13,48 kg/hab. ocupada (en todos los hoteles de España y Portugal). Para los hoteles del Grupo 11,73 kg/hab. 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 la mayoría de hoteles.

A continuación, se muestra la huella ambiental comentada anteriormente para la totalidad de hoteles de España y Portugal (incluidos aquellos en régimen de gestión, fuera del perímetro de consolidación).

Emisiones incluidas en cada alcance		Emisiones
Alcance 1	Combustión de fuentes fijas gas	2.419,85 tn CO_2
	Combustión de fuentes fijas propano	2.064,70 tn CO_2
	Gases refrigerantes	384,12 tn CO_2
	Transfer	15,89 tn CO_2
Alc. 2	Consumo eléctrico	5.138,26 tn CO_2
Alcance 3	Lavandería	2.058,96 tn CO_2
	Desplazamientos a las oficinas centrales	67,76 tn CO_2
	Desplazamientos desde las oficinas centrales por motivos comerciales o a hoteles	48,81 tn CO_2
	Consumo de agua	59, 53 tn CO_2
	Gestión de residuos	30,34 tn CO_2

A continuación, se muestra la huella ambiental comentada anteriormente para hoteles del exclusivamente del Perímetro del Grupo:

Emisiones incluidas en cada alcance		Emisiones
Alcance 1	Combustión de fuentes fijas gas	2.975,96 tn CO_2
	Combustión de fuentes fijas propano	1.941,42 tn CO_2
	Gases refrigerantes	345,43 tn CO_2
	Transfer	15,89 tn CO_2
Alc. 2	Consumo eléctrico	6.106,85 tn CO_2
Alcance 3	Lavandería	1.876,34 tn CO_2
	Desplazamientos a las oficinas centrales	67,76 tn CO_2
	Desplazamientos desde las oficinas centrales por motivos comerciales o a hoteles	48,81 tn CO_2
	Consumo de agua	78,01 tn CO_2
	Gestión de residuos	29,40 tn 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 (CO_2eq) y es la marca que cada actividad que emite GEI deja en el medio ambiente. Su cálculo no se refiere solo al CO_2 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 una calculadora propia que es la utilizada para la verificación de la huella de carbono Para la huella de 2021 se verificó por una empresa externa, lo mismo pasará con la de 2022 en Julio 2023.

En 2022 se realizó una compensación del 0,66% de la huella verificada de 2021.

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.
- 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 firmó con Endesa, la instalación de cargadores en varios hoteles.

3.5.2 Acciones específicas sobre las emisiones.

Dentro del Plan de Reducción de CO_2 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*

3.6.1 Explicar cómo la organización gestiona la biodiversidad.

BIODIVERSIDAD.

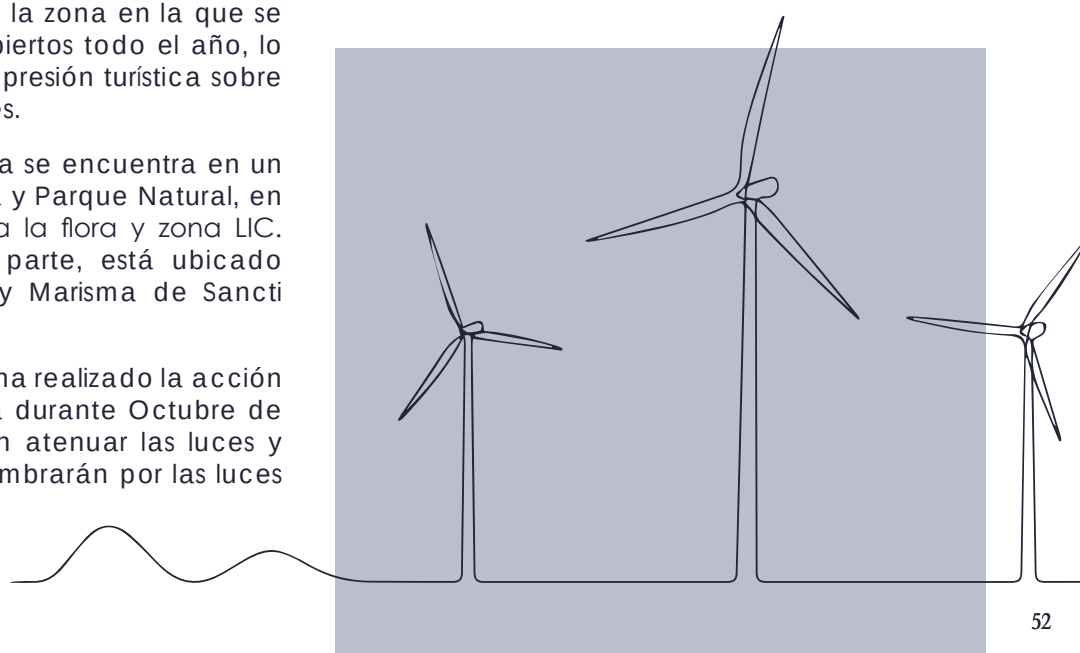
Dos hoteles de la cadena se encuentran dentro de zonas ZEPA (Zona de Especial Protección para las Aves): Vincci Selección Rumaykiyya (Sierra Nevada) y Vincci Costa Golf (Bahía de Cádiz). Ambos cuentan con una certificación de Medio Ambiente y, conscientes de la zona en la que se ubican, no permanecen 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.

En los hoteles de Tenerife se ha realizado la acción sobre la Pardela Cenicienta durante Octubre de 2022, la acción consistió en atenuar las luces y evitar que las aves se deslumbrarán por las luces del hotel y dar formación por si algún ave caía dentro de los hoteles.

No existen provisiones y garantías ambientales en 2022.

En 2022 se ha compensado parte de la huella de 2021 con Bosques Sostenibles en el proyecto de recuperación de una zona forestal quemada, Valle de Iruela.



04.

CAPITAL *HUMANO*

4.1 Perfil de la Plantilla

4.2 Organización del Trabajo

4.3 Salud y Seguridad

4.4 Formación

4.5 Igualdad

4.1 PERFIL DE *LA PLANTILLA*

4.1.1 Proporción de altos ejecutivos contratados de la comunidad local.

A 31 de diciembre de 2022, los 13 miembros de la Alta Dirección del Grupo se encuentran en las oficinas centrales, calle Anabel Segura 11 edif A planta baja 28108 Alcobendas (Madrid).

4.2 ORGANIZACIÓN *DEL TRABAJO*

4.2.1 Explicar cómo la organización gestiona el empleo.

CÓMO TRABAJAMOS EN VINCCI.

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

Nuestro equipo humano está perfectamente alineado con la filosofía del Grupo y hace frente al trabajo diario con entrega, talento e ilusión. Es el esfuerzo de nuestros más de 2.089 profesionales (1.571 España; 182 Portugal y 336 Túnez a 31 de diciembre 2022) lo que nos convierte en una referencia hotelera, siendo un valor añadido para todos los clientes que nos eligen.

Solo se mantuvieron en ERTE por COVID-19 pocos puestos de trabajo en el primer trimestre, recuperando durante el resto de 2022 la actividad normal de la Compañía.

Por otra parte, en la Compañía se han mantenido las opciones de teletrabajo que comenzaron a aplicarse a raíz de la pandemia y para aquellos puestos que su actividad lo permite.

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.

En los centros de trabajo de España, tanto los trabajadores que desarrollan su trabajo a jornada completa (88,03% de la plantilla), como quienes desarrollan sus funciones a tiempo parcial (11,97%) 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 sólo a través de una rigurosa atención a la diversidad y una óptima gestión del talento alcanzaremos las metas que nos hemos marcado. Un 0,76% de nuestros empleados presenta algún tipo de discapacidad, una decisión que más allá del cumplimiento de la normativa vigente se ha convertido en una política de apoyo a la diversidad. Esta filosofía incluye la colaboración con organizaciones sociales y la contratación de los servicios de Centros Especiales de Empleo, que cuentan con un porcentaje mínimo del 70% de trabajadores con discapacidad en su plantilla.

Así, apostamos por el cumplimiento de la Ley General de Discapacidad y apoyamos las organizaciones que trabajan con este colectivo como la Lavandería Illunion y Alquitex Renting Textil S.L.

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 2022, en España se han llevado a cabo 531 procesos de selección. En Portugal 95, gestionados tanto en los propios hoteles como a través del departamento de Recursos Humanos en nuestras oficinas centrales.

El número total de empleados en el Grupo a 31 de diciembre de 2022 es de:

2.089 **profesionales**

1.571 **en España**

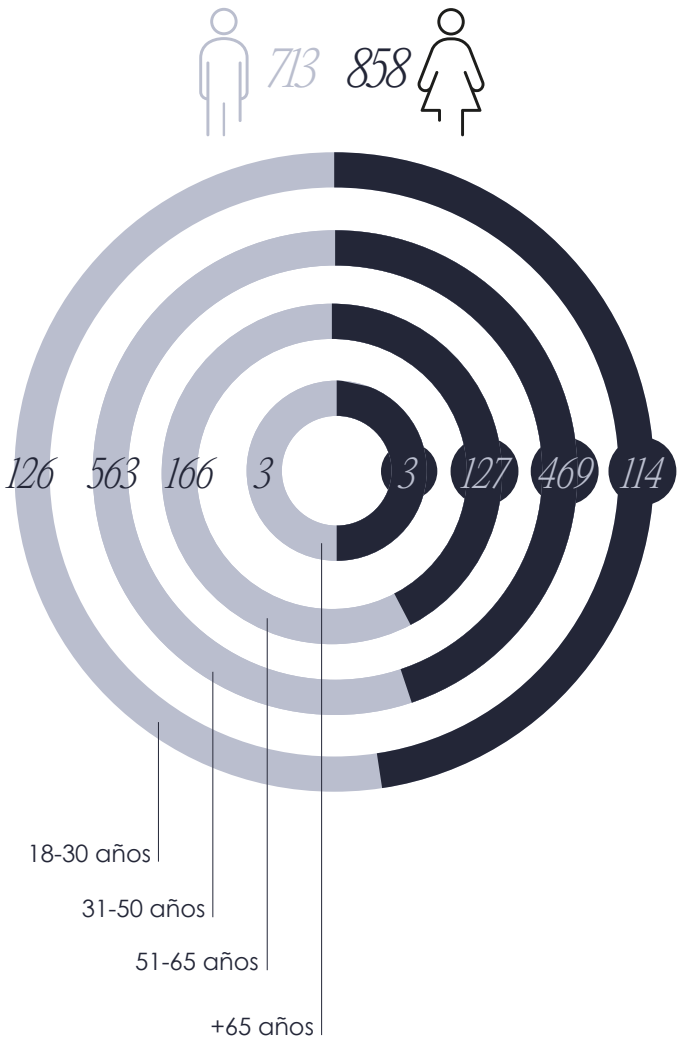
182 **en Portugal**

336 **en Túnez**

(a 31 de diciembre 2022)

NÚMERO TOTAL Y DISTRIBUCIÓN DE EMPLEADOS POR SEXO, EDAD, PAÍS Y CATEGORÍA PROFESIONAL 2022.

ESPAÑA



Empleados por categoría			
	Hombres	Mujeres	Total
Alta dirección	9	4	13
Dirección hotel	31	24	55
Técnicos, administrativos y comerciales	23	88	111
Mandos intermedios	138	141	279
Resto de personal	512	601	1.113

1.571 empleados en España

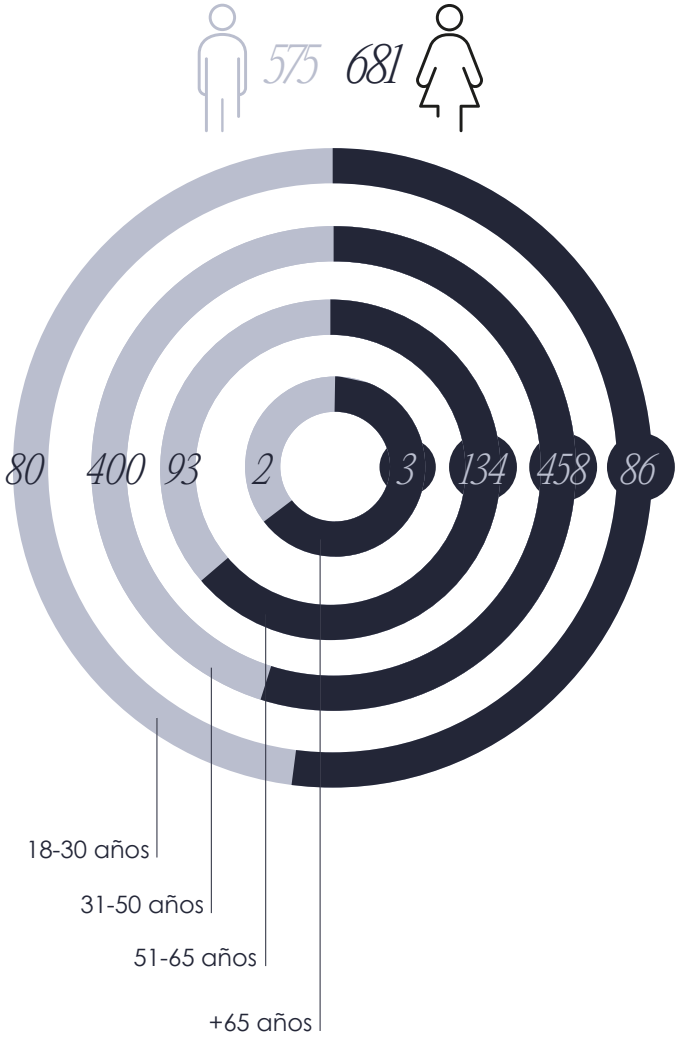
(a 31 de diciembre 2022)

Remuneraciones y brecha salarial por sexo, edad y categoría profesional 2022.

Remuneración por edad				Brecha
	Hombre	Mujer	Total	
18-30	12.686	13.529	13.120	-7%
31-50	20.612	19.588	20.048	5%
51-65	25.160	20.602	22.555	18%
66-100	51.902	20.174	36.038	61%
Remuneración por categoría				
Alta dirección	102.238	85.320	97.032	17%
Directores	45.618	38.679	42.607	15%
Mando intermedio	24.846	23.444	24.134	6%
Resto de personal	15.803	15.753	15.776	0%
Técnicos administrativos y comerciales	24.667	24.906	24.857	-1%

REMUNERACIONES POR SEXO, EDAD Y CATEGORÍA PROFESIONAL 2021.

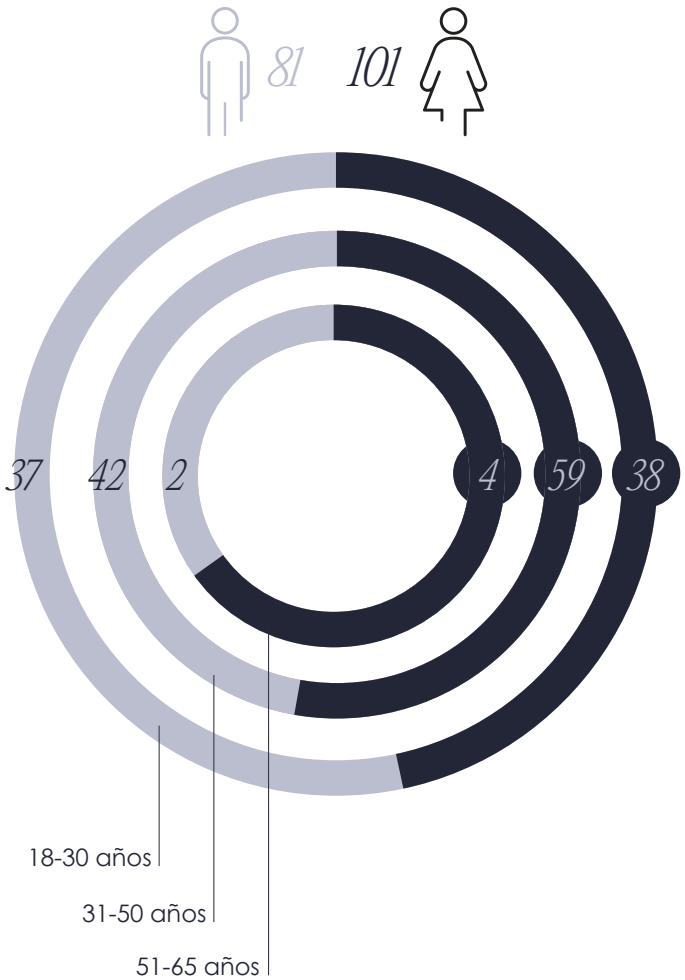
ESPAÑA



Promedio de SALARIO		Sexo		
RANGO	DIVISIÓN CAT	Hombre	Mujer	Total general
18-30	Directivo y Director	32.888	32.442	32.442
	Mando intermedio	27.207	26.719	26.719
	Resto de personal	17.432	16.965	16.965
	Técnicos, administrativos y comerciales	-	24.786	24.786
Total 18-30		17.870	17.660	17.761
31-50	Directivo y Director	57.403	57.009	57.275
	Mando intermedio	26.266	24.226	25.504
	Resto de personal	19.049	19.246	19.160
	Técnicos, administrativos y comerciales	31.215	25.546	26.916
Total 31-50		24.364	22.006	23.105
51-65	Directivo y Director	94.267	74.184	88.529
	Mando intermedio	31.999	28.509	30.533
	Resto de personal	20.385	19.583	19.847
	Técnicos, administrativos y comerciales	31.745	29.559	30.340
Total 51-65		32.561	23.282	27.084
66-100	Directivo y Director	119.377		119.377
	Resto de personal	25.906	19.020	21.315
	Técnicos, administrativos y comerciales		61.790	61.790
Total 66-100		72.642	33.276	49.022
Total general		24.954	21.758	23.221

NÚMERO TOTAL Y DISTRIBUCIÓN DE EMPLEADOS POR SEXO, EDAD, PAÍS Y CATEGORÍA PROFESIONAL 2022.

PORTUGAL



Empleados por categoría			
	Hombres	Mujeres	Total
Alta dirección	-	-	-
Dirección hotel	4	7	11
Técnicos, administrativos y comerciales	3	6	9
Mandos intermedios	5	5	10
Resto de personal	69	83	152

182 empleados en Portugal

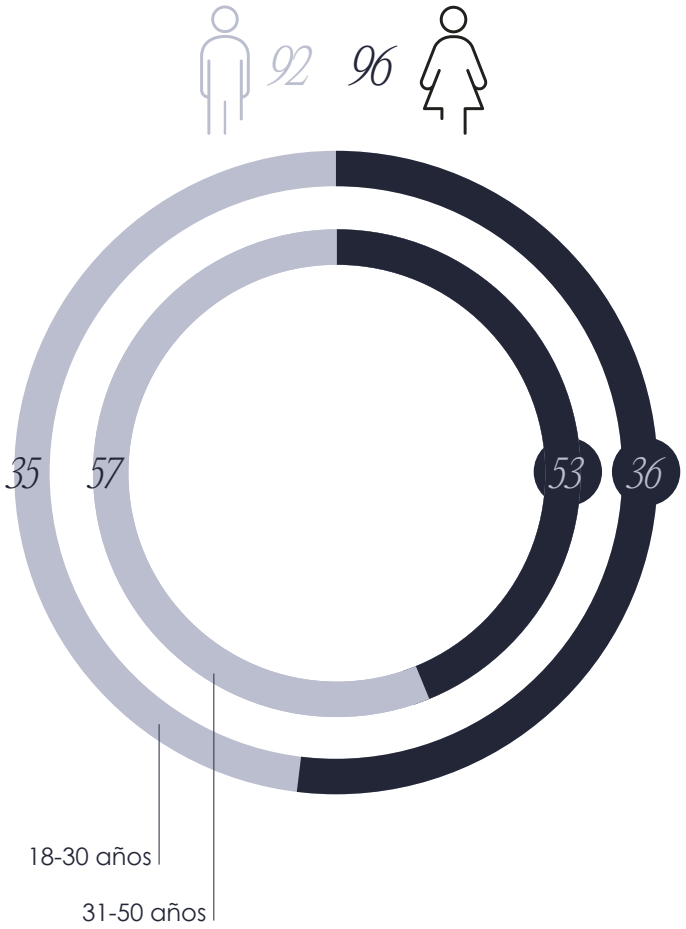
(a 31 de diciembre 2022)

Remuneraciones y brecha salarial por sexo, edad y categoría profesional 2022.

Remuneración por edad				Brecha
	Hombre	Mujer	Total	
18-30	13.212	12.799	13.003	3%
31-50	20.334	17.192	18.498	15%
51-65	12.810	11.729	12.089	8%
Remuneración por categoría				
Director	47.194	33.725	38.623	29%
Mando intermedio	31.024	21.111	26.067	32%
Resto de personal	14.093	12.738	13.353	10%
Comercial administrativo y técnico	17.407	24.781	22.323	-42%

REMUNERACIONES POR SEXO, EDAD Y CATEGORÍA PROFESIONAL 2021.

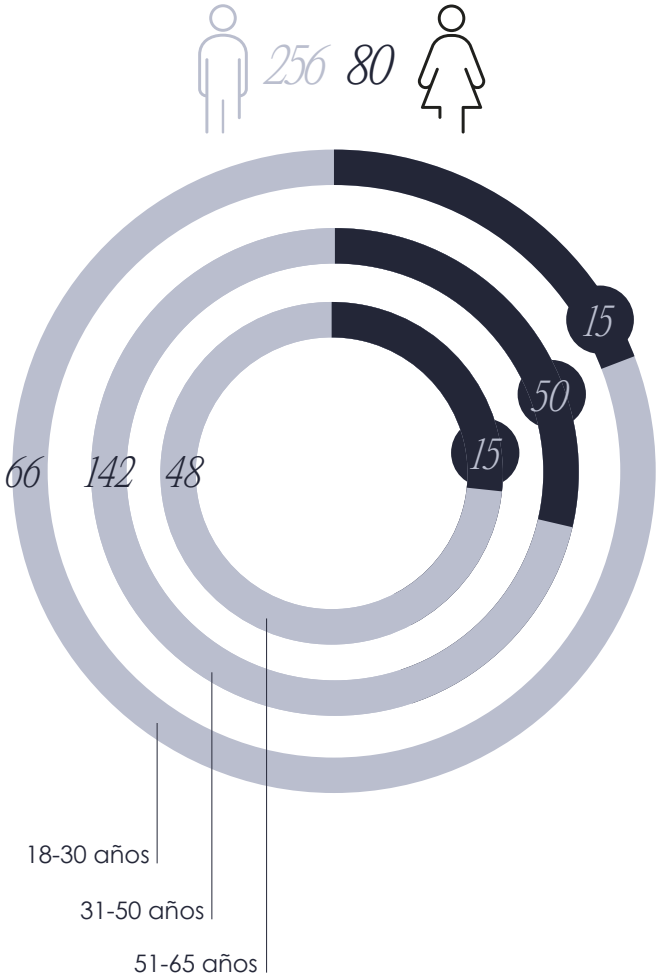
PORTUGAL



Promedio de SALARIO		Sexo		
RANGO	DIVISIÓN CAT	Hombre	Mujer	Total general
18-30	Directivo y Director	32.888	32.442	32.442
	Mando intermedio	27.207	26.719	26.719
	Resto de personal	17.432	16.965	16.965
	Técnicos, administrativos y comerciales	-	24.786	24.786
Total 18-30		17.870	17.660	17.761
31-50	Directivo y Director	57.403	57.009	57.275
	Mando intermedio	26.266	24.226	25.504
	Resto de personal	19.049	19.246	19.160
	Técnicos, administrativos y comerciales	31.215	25.546	26.916
Total 31-50		24.364	22.006	23.105
51-65	Directivo y Director	94.267	74.184	88.529
	Mando intermedio	31.999	28.509	30.533
	Resto de personal	20.385	19.583	19.847
	Técnicos, administrativos y comerciales	31.745	29.559	30.340
Total 51-65		32.561	23.282	27.084
66-100	Directivo y Director	119.377		119.377
	Resto de personal	25.906	19.020	21.315
	Técnicos, administrativos y comerciales		61.790	61.790
Total 66-100		72.642	33.276	49.022
Total general		24.954	21.758	23.221

NÚMERO TOTAL Y DISTRIBUCIÓN DE EMPLEADOS POR SEXO, EDAD, PAÍS Y CATEGORÍA PROFESIONAL 2022.

TÚNEZ



Empleados por categoría			
	Hombres	Mujeres	Total
Directivo y directores	17	2	19
Mandos intermedios	25	5	30
Resto de Personal	178	63	241
Técnicos administrativos y comerciales	36	10	46

Remuneraciones y brecha salarial por sexo, edad y categoría profesional 2022.

Remuneración por edad				Brecha
	Hombre	Mujer	Total	
18-30	7.994	9.762	8.321	-22%
31-50	11.917	8.794	11.104	26%
51-65	13.907	7.227	12.317	48%
Remuneración por categoría				
Director	29.839	17.340	28.523	42%
Mando Intermedio	12.470	10.561	12.152	15%
Resto de personal	8.506	8.009	8.376	6%
Comercial administrativo y técnico	15.397	10.248	14.278	33%

336 **empleados en Túnez**

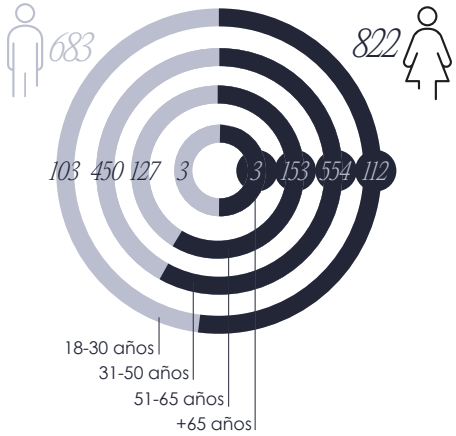
(a 31 de diciembre 2022)

NÚMERO TOTAL Y DISTRIBUCIÓN DE MODALIDADES DE CONTRATO DE TRABAJO:

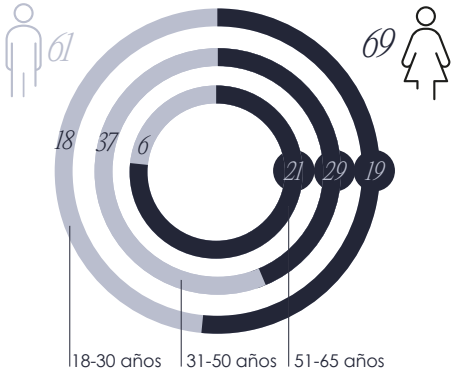
ESPAÑA

Empleados medios por Tipo de Contrato por Grupo de Edad y Sexo.

INDEFINIDO

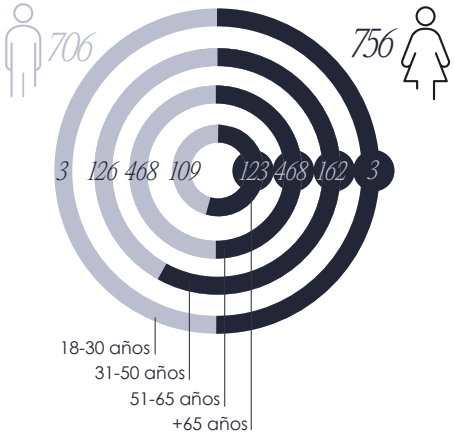


TEMPORAL

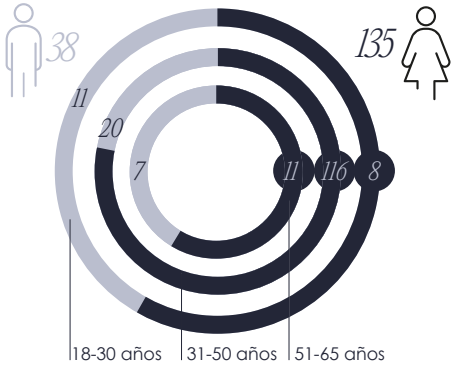


Empleados medios por Tipo de Contrato por Grupo de Edad y Sexo.

COMPLETA



PARCIAL



Empleados medios por Tipo de Contrato por Categoría Profesional:

Empleados medios por Tipo de Jornada por Categoría Profesional:

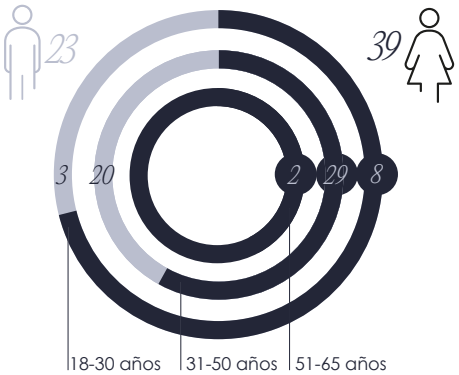
	Indefinido		Temporal			Completa		Parcial		
	Hombre	Mujer	Hombre	Mujer	Total	Hombre	Mujer	Hombre	Mujer	Total
Alta dirección	9	5	-	-	14	8	4	1	1	14
Directores	31	24	1	-	56	32	24	-	-	56
Mando intermedio	136	139	3	2	281	140	130	-	11	281
Resto de personal	483	566	57	65	1.170	502	526	37	105	1.170
Técnicos administrativos y comerciales	24	88	-	2	114	24	72	-	18	114

NÚMERO TOTAL Y DISTRIBUCIÓN DE MODALIDADES DE CONTRATO DE TRABAJO:

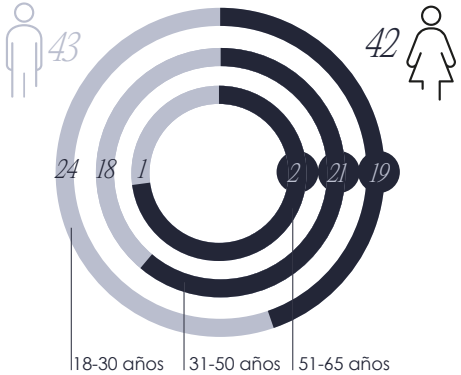
PORTUGAL

Empleados medios por Tipo de Contrato por Grupo de Edad y Sexo.

INDEFINIDO

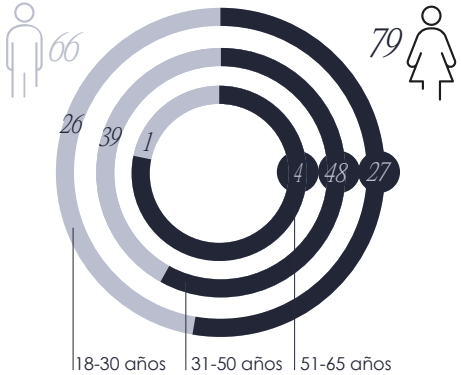


TEMPORAL

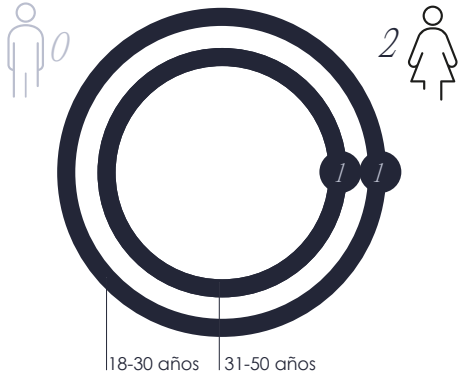


Empleados medios por Tipo de Contrato por Grupo de Edad y Sexo.

COMPLETA



PARCIAL



Empleados medios por Tipo de Contrato por Categoría Profesional:

Empleados medios por Tipo de Jornada por Categoría Profesional:

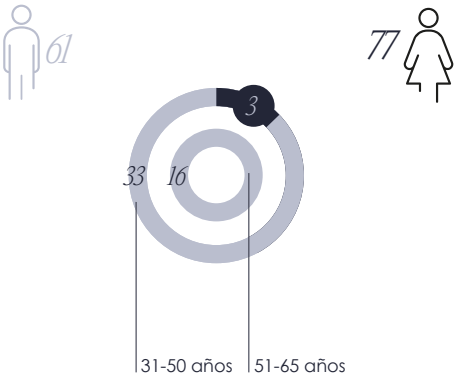
	Indefinido		Temporal			Completa		Parcial		
	Hombre	Mujer	Hombre	Mujer	Total	Hombre	Mujer	Hombre	Mujer	Total
Directores	3	6	1	1	11	4	7	-	-	11
Mando intermedio	2	3	3	2	10	5	5	-	-	10
Resto de personal	17	25	38	38	118	55	61	-	2	118
Técnicos administrativos y comerciales	1	5	1	1	8	2	6	-	-	8

NÚMERO TOTAL Y DISTRIBUCIÓN DE MODALIDADES DE CONTRATO DE TRABAJO:

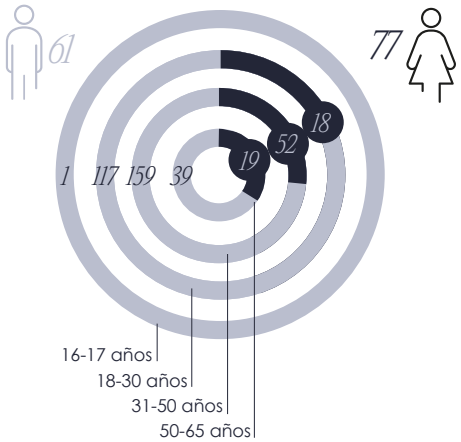
TÚNEZ

Empleados medios por Tipo de Contrato por Grupo de Edad y Sexo.

INDEFINIDO

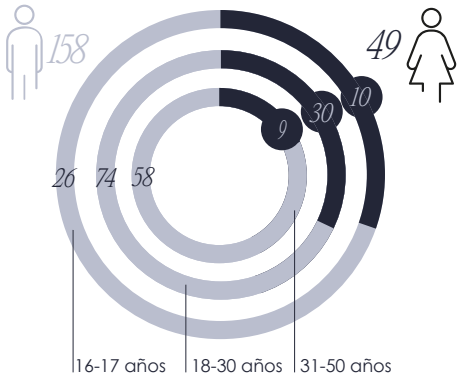


TEMPORAL

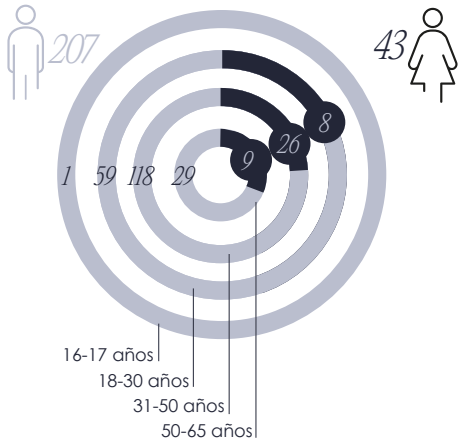


Empleados medios por Tipo de Contrato por Grupo de Edad y Sexo.

COMPLETA



PARCIAL



Empleados medios por Tipo de Contrato por Categoría Profesional:

Empleados medios por Tipo de Jornada por Categoría Profesional:

	Indefinido		Temporal			Completa		Parcial		
	Hombre	Mujer	Hombre	Mujer	Total	Hombre	Mujer	Hombre	Mujer	Total
Directores	13	2	4	-	19	7	1	9	1	18
Mando intermedio	9	-	17	4	30	14	2	12	2	30
Resto de personal	8	-	265	77	350	127	41	146	36	350
Técnicos administrativos y comerciales	19	1	30	8	58	10	5	40	4	59

DESPIDOS.

España

Indicador	Hombre	Mujer	Total
Grupos de edad			
Entre 18-30	6	2	8
Entre 31-50	8	7	15
Entre 51-65	2	1	3
Categorías			
Director	-	-	-
Técnicos, administrativos y comerciales	-	1	1
Mandos intermedios	-	-	-
Resto de personal	16	9	25
Total	16	10	26

Portugal

No se ha producido ningún despido en Portugal durante el ejercicio 2022.

Túnez

Indicador	Hombre	Mujer	Total
Grupos de edad	2	2	4
18-30	1	1	2
31-50	1	1	2
Categorías	2	2	4
Mandos intermedios	1	1	2
Resto de personal	1	1	2

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 Nederlander ofrece un servicio de asesoramiento personalizado gratuito y Gestival concede los mejores precios a nuestros empleados.

Todos los descuentos se recogen en el apartado "premium benefits" dentro del portal del empleado (Nivimu).

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 empleados. Esta medida de gestión del capital humano permite identificar la insatisfacción laboral de los profesionales y las deficiencias en los procesos de selección y contratación. En Vincci Hoteles contamos con un índice óptimo de rotación de personal por debajo de la media del CNAE 55 del sector (26,3%), 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 2022, en España, la tasa de rotación fue de 12,52%.

Índice de rotación de personal = (Número de bajas- Número de contrataciones / Número total de empleados) x 100

IRP: ((680-1.022)/2.089)*100 = 16.37 %

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 funcio-

nes de responsabilidad. En 2022, Vincci Hoteles ha ofertado 12 casos de promoción interna en relación a estos puestos y ha hecho públicas 13 ofertas de movilidad para sus empleados.

ODS a los que contribuimos:

NOVEDADES SOBRE EL EMPLEO EN LA ORGANIZACIÓN.

En 2021 se comenzó a desarrollar el nuevo portal del empleado de Vincci Hoteles. Esta herramienta tenía 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.

En 2022 se han conseguido implementar los 3 objetivos iniciales y fundamentales.

A ellos sumamos la implementación de una política y sistema de incentivos de la compañía gestionado mediante esta herramienta del portal del empleado.

4.3 *SALUD Y* SEGURIDAD

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

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 destinarlo 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 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.

En relación a los accidentes laborales, en **España** se han producido 178 durante el 2022, siendo 103 mujeres y 75 hombres.

	TODOS LOS AC CON BAJA LEVE
ÍNDICE DE INCIDENCIA (I.I.)	VINCCI + NEXOTEL
Representa el número de accidentes con baja que se producen por cada mil trabajadores empleados en la empresa. Nos informa, pues, del tanto por mil de trabajadores que se accidentan en un período determinado.	62,38064927

Su cálculo es:

$$\textbf{I.I.} = \frac{\text{Nº de accidentes x 1000}}{\text{Nº de trabajadores}}$$

Accidentes en **Portugal**: 13 (6 mujeres y 7 hombres. La totalidad de accidentes ocurridos en Portugal se consideran leves.

No se ha recibido información acerca de los accidentes laborales en **Túnez** durante el 2022.

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 2022 se contemplan las siguientes:

A continuación, se muestran los datos de absentismo en **España**:

	Días
Accidente laboral baja	3.626
Accidente laboral sin baja	81
Accidente no laboral	1.326
Enfermedad común	35.644
Injustificado	102
Maternidad	2.361
Paternidad	2.561
Riesgo embarazo	920
Suspensión empleo sueldo	95
Total	46.716

Absentismo en **Portugal**:

	Absentismo
Total días absentismo	2.218
Total horas absentismo	17.740

El Índice de incidencia en Portugal es de 71,43.

Absentismo en **Túnez**:

	Días
Días absentismo injustificado	421
Días accidente	106
Días recaída accidente	-
Días enfermedad	274
Días recaída enfermedad	-
Días Permiso nacimiento (madre biológica)	120
Días Permiso nacimiento (otro progenitor)	-
Días riesgo embarazo	-
Días suspensión	-
Días huelga	-
Absentismo total	921

No se ha producido ninguna enfermedad laboral en el ejercicio 2022.

4.4 *FORMACIÓN*

4.4.1 Explicar cómo la organización gestiona la formación y enseñanza.

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 2022, 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.

Horas de formación España 2022:

Categorías profesionales	Horas de formación
Directivos y Directores	2.545
Mandos Intermedios	8.604
Resto de personal	3.571
Técnicos, Admvos y comerciales	2.482
División por género	
Hombres	7.344
Mujeres	9.858
TOTAL	17.202

Horas de formación Portugal 2022:

Categorías profesionales	Horas de formación
Comerciales	2
Directores y jefes de departamento	27
Resto de personal	115
División por género	
Hombre	75
Mujer	69
TOTAL	144

Formación horas	Horas
Formación en facturación	16
Formación de Bar	10
Formación RH	2
Formación en Cliente- HACCP	18
Plano de Seguridad Interno - Medidas de Auto protección	87
Procedimientos de Caixa	11

No se ha impartido formación en Túnez durante el 2022.

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 2022, un total de 92 personas, procedentes de 40 centros, han participado en diferentes programas formativos de prácticas en 12 departamentos diferentes 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.

En 2022, un total de 92 personas, procedentes de 40 centros, han participado en diferentes programas formativos de prácticas en 12 departamentos diferentes de la Compañía en España.

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

Convenios de colaboración.

Entre los convenios de Vincci Hoteles con escuelas y universidades destacamos las que tienen lugar con el Centro Superior de Hostelería de Galicia, la Escuela Superior de Hostelería de Sevilla, la Universidad Rey Juan Carlos y la Universidad de Sevilla, entre otros.

ODS a los que contribuimos:

4.5 *IGUALDAD*

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

PLAN DE IGUALDAD.

El principal objetivo del Plan de Igualdad de Vincci Hoteles (2022) 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

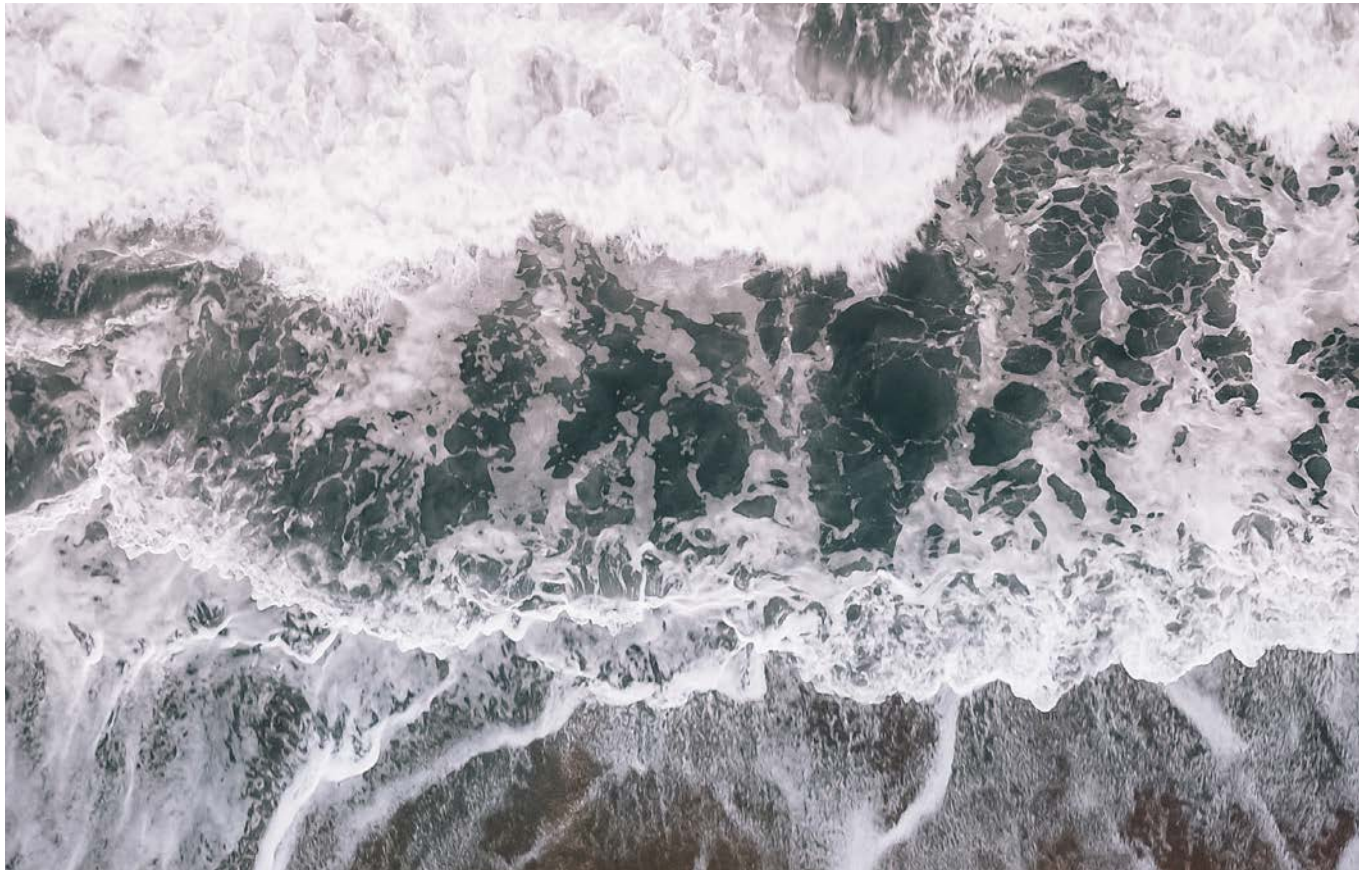
No existe un seguimiento del Plan, por lo que en 2023 se está realizando junto con Randstad el diagnóstico de Vincci Hoteles y Nexotel, y se intentará incluir Lusovincci y Mediterraneé.

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.



05. 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.

En 2022 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.

No existen trabajos forzosos 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.

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.

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 2022, la recogida de tapones, tanto en nuestras oficinas centrales como en todos nuestros hoteles españoles, ha alcanzado los 225.000 tapones, lo que se considera un orgullo para todos los profesionales que formamos parte de la cadena ante el compromiso común que acometemos al unísono.

ODS a los que contribuimos:

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 2022, Vincci Selección La Plantación del Sur y Vincci Tenerife Golf se han recogido, entre otros, los siguientes residuos: residuos urbanos, pinturas, raaes, 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 2022 en hoteles: 4.775,26 €.

Dinero recaudado para Aldeas Infantiles en 2022 a través de nóminas empleados: 5.756,59 €.

ODS a los que contribuimos:

OTRAS DONACIONES.

- **Vincci Selección Aleysa, donación de 2.310,93 € a Unicef.**
- **Vincci Selección Aleysa ha donado dinero a la Fundación El Pimpi de 750 €.**
- **Vincci Via66 ha donado material de cocina a la Asociación Manos de Ayuda.**

5.2.3 Afiliación a asociaciones.

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.

Afiliaciones a entidades turísticas.

VINCCI MARÍTIMO	Gremi d'Hotels de Barcelona
VINCCI MAE	
VINCCI GALA	
VINCCI BAIXA	Hotelaria de Portugal
VINCCI LIBERDADE	
VINCCI PALACE	Turismo Valencia
VINCCI MERCAT	
VINCCI SELECCIÓN LA PLANTACIÓN SUR	Asociación Hotelera y Extrahotelera de Tenerife, La Palma, La Gomera y El Hierro (Ashotel)
VINCCI TENERIFE GOLF	
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 SELECCIÓN ESTRELLA DEL MAR	Asociación de Empresarios Hoteleros de la Costa del Sol (Aehcos)
VINCCI MÁLAGA	
VINCCI SELECCIÓN POSADA DEL PATIO	
VINCCI ALEYSA	
VINCCI SALAMANCA	Asociación de Hostelería de Salamanca
VINCCI ALBAYZÍN	Federacion de Empresas de Hosteleria y Turismo de Granada
VINCCI PORTO	Associação Portuguesa de Hotelaria Restauração e Turismo (APHORT)
VINCCI ZENTRO ZARAGOZA	Federación de Empresarios de Hostelería de Zaragoza (Horeca)
VINCCI CONSULADO DE BILBAO	Asociación Hotelera Destino Bilbao

5.3 SUBCONTRATACIÓN *Y PROVEEDORES*

5.3.1 Cadena de suministro.

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.

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

Actualmente Vincci Hoteles trabaja junto con las subcontratas de limpieza para revisar los productos químicos que se van a utilizar en el 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.

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, SeleccIónPosada del Patio, Selección Estrella del Mar, La Rábida, Costa Golf, Albayzín, Selección Rumaykiyya, Frontaura,Puertochico, Tenerife Golf, Consulado de Bilbao y Vincci Martítimo).
- Nexotel Adeje S.A. (Vincci Selección La Plantación del Sur).
- Lusovincci Unipessoal LDA (Vincci Baixa, Vincci Liberdade,Vincci Porto, Vincci Ponte de Ferro).

Otros hoteles fuera del Perímetro del Grupo, pero dentro de la certificación ambiental: Gehosal La Salle (Vincci Ciudad de Salamanca) y Sahara Pacífico SLU (Vincci Málaga).

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 establecerlas medidas correctivas y preventivas necesarias para conseguir los niveles de 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 Vincci Selección La Plantación del Sur, Vincci Tenerife Golf, Vincci Selección Posada del Patio, Vincci Selección Estrella del Mar y Vincci Costa Golf. En 2022, el resultado de las auditorías de Travelife fueron positivos ya que todos los hoteles alcanzaron la certificación Travelife Gold, el mayor distintivo.

Por su parte, los hoteles Vincci Selección Posada del Patio y 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 91/100, lo que supone un aumento de 1,6 puntos respecto al año anterior (89,7/100).

90,2 /100 **2019**

90,1 /100 **2020**

87,9 /100 **2021**

91,32 /100 **2022**

NUESTROS CLIENTES.

Durante 2022, 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 permanentemente 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	2022	2022 Perímetro Grupo
Encuesta Post Stay	25.274	9.922	12.318	26.647	23.928
Encuesta nAmmu	6	-	-	-	-
Encuesta MICE	106	21	46	101	93
Encuesta Pre Stay	-	-	-	6.728	6.187
Encuesta In Stay	-	-	-	11.323	10.807

REVIEWPRO: HERRAMIENTA DE REPUTACIÓN ONLINE

Grupo	2019	2020	2021	2022*	2022 Perímetro Grupo
Número de opiniones	69.532	32.385	57.241	69.377	58.958
Número de menciones	256.794	97.272	158.090	223.871	194.059
¿Recomendaría el hotel?	88	96	92	87	87

*Todos los hoteles incluidos los de gestión excepto Vincci Marillia

La incorporación de la interactividad a las consultas a nuestros clientes posibilita que sus opiniones puedan ser fácilmente difundidas, alcanzado 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 87,6% en 2022.

ODS a los que contribuimos:

Indicador	2019	2020*	2021*	2022*	2022 Perímetro Grupo
Índice global de la Cadena	88,10%	87,10%	87,50%	87,60%	87,30%
Limpieza	89,40%	89,70%	91,10%	90,40%	90,70%
Ubicación	88,60%	89,80%	91,20%	91,10%	91,60%
Recepción	-	-	-	-	-
Servicio	88,70%	90,30%	91,50%	91,20%	91,90%
Habitación	86,80%	89.8%	91%	89,90%	90,40%
Relación Calidad/ Precio	82,50%	85,10%	85,90%	83,80%	83%
Gastronomía	77,70%	82%	89,10%	82,70%	82,10%
Entretenimiento	71,60%	76,80%	88,90%	75,10%	75,10%

*Todos los hoteles incluidos los de gestión excepto Vincci Marillia

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 sólo 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 2022 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.

Indicador	2019	2020	2021	2022
Visitas a la web corporativa y microsites	2.864.705	3.457.871	1.720.150	-
Visitantes únicos a la web corporativa	2.366.269	1.846.758	869.487	723.157
Visitas al BLOG Vincci Hoteles	72.009	127.225	632.761	100.280
Fans en Facebook	78.283	84.780	84.916	90.427
Seguidores en Twitter	22.242	22.303	22.100	21869
Seguidores en Instagram	18.853	20.820	28.200	40.407
LinkedIn	29.630	40.407	47.303	52.873

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 2022 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.

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.

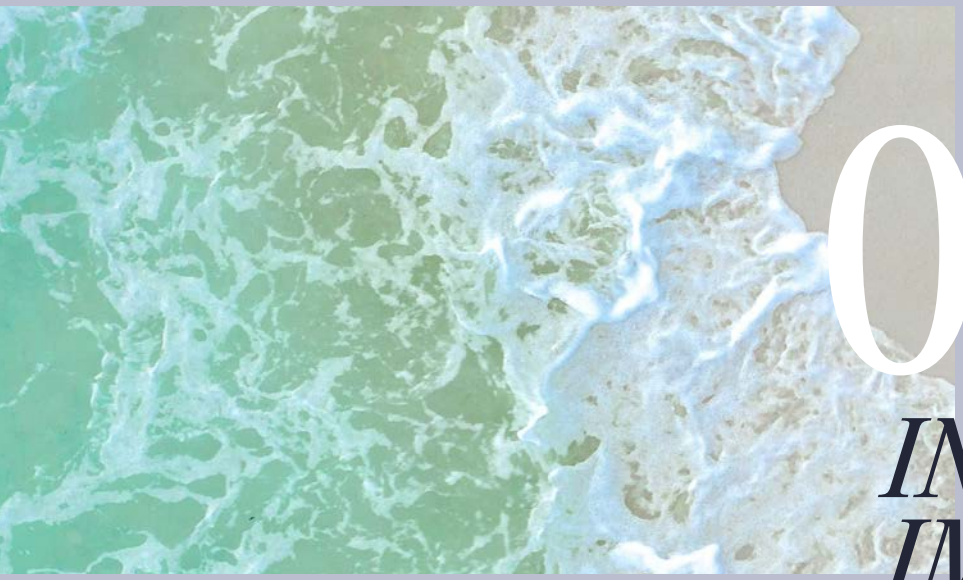
No hay registro de estas quejas, al igual que no hay indicadores al respecto. Los clientes pueden comunicarnos su mensaje una vez han regresado a su domicilio o dirigiéndose al personal en el mismo establecimiento, durante su estancia. En el primer caso el procedimiento pasa por ponerse en contacto con 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. Como dato podemos decir que hemos tenido en el Grupo un total de 3.142 opiniones negativas en comentarios online.

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 2022, el porcentaje de contestaciones de opiniones online es del 22,9%y para los hoteles del Grupo 21,9% mientras que las contestaciones de los cuestionarios internos Post Stay se elevan al 66,28% y para el Grupo 66,34%. Para contestar parte de los comentarios online y los cuestionarios internos, se ha firmado con Hotel Speaker, esta empresa utiliza Inteligencia Artificial para crear respuestas personalizadas previa autorización del hotel.



06.

INFORMACIÓN DE LOS IMPACTOS DERIVADOS DEL ACTUAL ENTORNO MACROECONÓMICO

06
INFORMACIÓN DE LOS IMPACTOS DERIVADOS DEL ACTUAL ENTORNO MACROECONÓMICO

Covid-19.

Durante el ejercicio 2022 se ha recuperado gradualmente la actividad del negocio del Grupo tras la crisis sanitaria provocada por la Covid-19 descrita en las cuentas anuales consolidadas de los ejercicios 2021 y 2020.

En el ejercicio 2022, el número de contagios provocados por la COVID-19 se han reducido considerablemente con respecto a los dos años anteriores, alcanzando sus cotas más bajas desde el inicio de la crisis sanitaria. Durante el ejercicio 2022, el Grupo ha seguido realizando gran esfuerzo para minimizar los contagios, para ello, el Grupo ha seguido adaptando protocolos, establecido nuevas medidas, rediseñado procesos y acometido inversiones con la máxima de garantizar y preservar la seguridad y la salud de todas las personas. Dichas medidas no han tenido un impacto significativo en los estados financieros consolidados del Grupo en el ejercicio 2022. Adicionalmente, la Dirección del Grupo mantiene una supervisión constante de la evolución de la situación.

Conflicto Rusia - Ucrania.

Con fecha 24 de febrero de 2022, se inició un conflicto bélico entre Rusia y Ucrania que continúa a la fecha de formulación de las presentes cuentas anuales consolidadas. Ante tal escenario, la Unión Europea junto con Estados Unidos y la mayoría de los países pertenecientes a la OTAN, han condenado el ataque y han aprobado una serie de medidas económicas en forma de sanciones sobre la economía rusa, con el objetivo de disuadir que continúen por la senda de la estrategia militar y aboguen por la vía diplomática. Dichas medidas adoptadas están afectando a las economías de todos los países.

El escenario macroeconómico derivado de esta situación se traduce en subidas generalizadas de precios, fundamentalmente, relacionadas con las materias primas, la energía y el transporte. Todo lo anterior está originando como respuesta un aumento de los tipos de interés, que afectan al mercado bancario y de financiación.

En este contexto, aun teniendo en cuenta la complejidad y riesgo geopolítico de esta situación, la Dirección del Grupo ha realizado una evaluación de la situación actual conforme a la mejor información disponible, evaluando las consecuencias de este hecho en las operaciones futuras del Grupo. Hasta la fecha dichos resultados no han sido significativos en la medida en que la actividad del Grupo no está expuesta directamente a los mismos, y adicionalmente, estos impactos han sido compensados por el flujo comercial, trasladando el incremento de costes debido a la inflación a los precios de los servicios que presta el Grupo, si bien, un empeoramiento de las principales variables macroeconómicas podría afectar tanto a los clientes como al valor de los activos del Grupo, por lo que el Grupo mantiene una supervisión constante de la evolución de la situación.

07.

ANEXO I - CONTENIDOS APLICADOS DE LA LEY 11/2018 EINF

Epígrafe	Subepígrafe	Apartado de la Ley	GRI	Referencia al Informe
Modelo de Negocio	Descripción del modelo de negocio del grupo	Breve descripción del modelo de negocio del grupo, que incluirá su entorno empresarial, su organización y estructura, los mercados en los que opera, sus objetivos y estrategias, y los principales factores y tendencias que pueden afectar a su futura evolución	GRI 2-6 GRI 2-1	MÓDULO 1
Información sobre cuestiones medio-ambientales	General	Efectos actuales y previsibles de las actividades de la empresa en el medio ambiente y en su caso, en la salud y la seguridad	GRI 3-3	MÓDULO 3
		Procedimientos de evaluación o certificación ambiental	GRI 2-23 GRI 2-12	MÓDULO 3
		Recursos dedicados a la prevención de riesgos ambientales	GRI 2-12	MÓDULO 3
		Aplicación del principio de precaución	GRI 2-23	MÓDULO 3
		Provisiones y garantías para riesgos ambientales	GRI 3-3	MÓDULO 3
	Contaminación	Medidas para prevenir, reducir o reparar las emisiones de carbono que afectan gravemente al medio ambiente, teniendo en cuenta cualquier forma de contaminación atmosférica específica de una actividad, incluido el ruido y la contaminación lumínica	GRI 3-3 GRI 302-4 GRI 302-5	MÓDULO 3
	Economía Circular y prevención y gestión de residuos	Medidas de prevención, reciclaje, reutilización, otras formas de recuperación y eliminación de desechos. Acciones para combatir el desperdicio de alimentos	GRI 2-25 GRI 301-1 GRI 301-2 GRI 301-3 GRI 306-2	MÓDULO 3
	Uso sostenible de los recursos	El consumo de agua y el suministro de agua de acuerdo con las limitaciones locales	GRI 303-1 GRI 303-2 GRI 303-5	MÓDULO 3
		Consumo de materias primas y las medidas adoptadas para mejorar la eficiencia de su uso	GRI 3-3 GRI 302-1	MÓDULO 3
		Energía: Consumo, directo e indirecto; Medidas tomadas para mejorar la eficiencia energética, Uso de energías renovables	GRI 3-3 GRI 302-1 GRI 302-4	MÓDULO 3
	Cambio Climático	Emisiones de Gases de Efecto Invernadero	GRI 305-1 GRI 305-2 GRI 305-3	MÓDULO 3
		Las medidas adoptadas para adaptarse a las consecuencias del Cambio Climático	GRI 3-3 GRI 305-5	MÓDULO 3
		Metas de reducción establecidas voluntariamente a medio y largo plazo para reducir las emisiones GEI y medios implementados a tal fin	GRI 3-3	MÓDULO 3
	Protección de la biodiversidad	Medidas tomadas para preservar o restaurar la biodiversidad	GRI 3-3 GRI 304-3 GRI 304-1	MÓDULO 3
		Impactos causados por las actividades u operaciones en áreas protegidas	GRI 304-1 GRI 304-2	MÓDULO 3

Epígrafe	Subepígrafe	Apartado de la Ley	GRI	Referencia al Informe
Cuestiones Sociales y Relativas al Personal	Empleo	Número total y distribución de empleados por sexo, edad, país y clasificación profesional	GRI 405-1 b) i,ii	MÓDULO 4
		Número total y distribución de modalidades de contrato de trabajo	GRI 2-7	MÓDULO 4
		Promedio anual de contratos indefinidos, temporales y a tiempo parcial por sexo, edad y clasificación profesional	GRI 2-7	MÓDULO 4
		Número de despidos por sexo, edad y clasificación profesional	GRI 401-1 b)	MÓDULO 4
		Remuneraciones medias y su evolución desagregados por sexo, edad y clasificación profesional o igual valor	GRI 405-2	MÓDULO 4
		Brecha Salarial	GRI 405-2	MÓDULO 4
		Remuneración de puestos de trabajo iguales o de media de la sociedad	GRI 405-2	MÓDULO 4
		La remuneración media de los consejeros y Comité de Dirección, incluyendo la retribución variable, dietas, indemnizaciones, el pago a los sistemas de previsión de ahorro a largo plazo y cualquier otra percepción desagregada por sexo	GRI 405-2	Memoria Grupo Nota 19.3.
		Implantación de medidas de desconexión laboral	GRI 3-3	MÓDULO 4
		Empleados con discapacidad	GRI 405-1 b) iii	MÓDULO 4
	Organización del trabajo	Organización del tiempo de trabajo	GRI 3-3	MÓDULO 4
		Número de horas de absentismo	GRI 403-9	MÓDULO 4
		Medidas destinadas a facilitar el disfrute de la conciliación y fomentar el ejercicio corresponsable de estos por parte de ambos progenitores	GRI 401-3	MÓDULO 4
	Salud y Seguridad	Condiciones de salud y seguridad en el trabajo	GRI 403-1	MÓDULO 4
		Accidentes de trabajo (frecuencia y gravedad) desagregado por sexo	GRI 403-3 GRI 403-9	MÓDULO 4 (Limitación al alcance: información de Túnez no reportada)
		Enfermedades profesionales (frecuencia y gravedad) desagregado por sexo	No material	MÓDULO 4
	Relaciones Sociales	Organización del diálogo social, incluidos los procedimientos para informar y consultar al personal y negociar con ellos	GRI 2-29	MÓDULO 4
		Porcentaje de empleados cubiertos por convenio colectivo por país	GRI 2-30	MÓDULO 4
		Balance de los convenios colectivos, particularmente en el campo de la salud y seguridad en el trabajo	GRI 403-1 GRI 403-4	MÓDULO 4

Epígrafe	Subepígrafe	Apartado de la Ley	GRI	Referencia al Informe
Cuestiones Sociales y Relativas al Personal	Formación	Políticas implementadas en el campo de la formación	GRI 3-3 GRI 404-2	MÓDULO 4
		Cantidad total de horas de formación por categorías profesionales	GRI 404-1	MÓDULO 4 (Limitación al alcance: información de Túnez no reportada)
	Accesibilidad	Accesibilidad universal de las personas con discapacidad	GRI 3-3	MÓDULO 4
	Igualdad	Medidas adoptadas para promover la igualdad de trato y de oportunidades entre hombres y mujeres	GRI 3-3	MÓDULO 4
		Planes de igualdad	GRI 3-3	MÓDULO 4
		Medidas adoptadas para promover el empleo	GRI 3-3	MÓDULO 4
		Protocolos contra el acoso sexual y por razón de sexo	GRI 3-3	MÓDULO 4
		La integración y accesibilidad universal de las personas con discapacidad	GRI 3-3	MÓDULO 4
		Política contra todo tipo de discriminación y, en su caso, de gestión de la diversidad	GRI 3-3	MÓDULO 4
Información sobre el respeto de los derechos humanos	Derechos Humanos	Aplicación de procedimientos de debida diligencia en derechos humanos	GRI 3-3	MÓDULO 2
		Prevención de los riesgos de vulneración de los derechos humanos, y en su caso, medidas para mitigar, gestionar y reparar posibles abusos cometidos	GRI 3-3	MÓDULO 2
		Denuncias por casos de vulneraciones de derechos humanos	GRI 2-26	MÓDULO 5
		Promoción y cumplimiento de las disposiciones de los convenios fundamentales de la OIT relacionadas con el respeto por la libertad de asociación y el derecho a la negociación colectiva, la eliminación de la discriminación en el empleo y la ocupación, la eliminación del trabajo forzoso u obligatorio y la abolición efectiva del trabajo infantil	GRI 3-3	MÓDULO 2 MÓDULO 4 MÓDULO 5

Epígrafe	Subepígrafe	Apartado de la Ley	GRI	Referencia al Informe
Información relativa a la lucha contra la corrupción y el soborno	Corrupción y soborno	Medidas adoptadas para prevenir la corrupción y el soborno	GRI 3-3	MÓDULO 2
		Medidas para luchar contra el blanqueo de capitales	GRI 3-3	MÓDULO 2
		Aportaciones a fundaciones y entidades sin ánimo de lucro	GRI 3-3	MÓDULO 2
Información sobre la sociedad	Compromisos de la empresa con el desarrollo sostenible	Impacto de la actividad de la sociedad en el empleo y el desarrollo local	GRI 203-1 GRI 204-1	MÓDULO 5
		Impacto de la actividad de la sociedad en las poblaciones locales y el territorio	GRI 413-1 GRI 203-1	MÓDULO 5
		Relaciones mantenidas con los actores de las comunidades locales y las modalidades de diálogo con estos	GRI 413-1 GRI 2-29	MÓDULO 2
		Acciones de asociación o patrocinio	GRI 2-28	MÓDULO 5
	Subcontratación y proveedores	Inclusión en la política de compras de cuestiones sociales, de igualdad de género y ambientales	GRI 3-3	MÓDULO 2
		Consideración en las relaciones con proveedores y subcontratistas de su responsabilidad social y ambiental	GRI 2-6 GRI 3-3 GRI 308-1 GRI 414-1	MÓDULO 1
		Sistemas de supervisión y auditorías y resultados de las mismas	GRI 308-1 GRI 414-1	MÓDULO 1
	Consumidores	Medidas para la salud y seguridad de los consumidores	GRI 3-3 GRI 416-1	MÓDULO 5
		Sistemas de reclamación, quejas recibidas y resolución de las mismas	GRI 2-26 GRI 3-3	MÓDULO 5
	Información fiscal	Beneficios obtenidos por país	GRI 201-1	MÓDULO 1
		Impuestos sobre beneficios pagados	GRI 201-1	MÓDULO 1
		Subvenciones públicas recibidas	GRI 201-4	MÓDULO 1

SOSTENIBLES & RESPONSABLES
vinccihoteles

MEMORIA *DE SOSTENIBILIDAD* Y ESTADO DE INFORMACIÓN NO FINANCIERA 2022