



EINF Y MEMORIA DE *SOSTENIBILIDAD* *2023*

ÍNDICE



1.	Sobre este informe	03
2.	Liderazgo y Buen Gobierno	31
3.	Capital Ambiental	41
4.	Capital Humano	61
5.	Capital Social	86
6.	ANEXO 1 Contenidos aplicados de la Ley 11/2018 EINF	100
7.	ANEXO 2 Datos de cadena de calidad y sostenibilidad no verificados por Deloitte	105

01

SOBRE ESTE *INFORME*



01. SOBRE ESTE INFORME

1.1

ENFOQUE DE LA *MEMORIA DE SOSTENIBILIDAD*.

LA IMPORTANCIA DE LA MEMORIA DE SOSTENIBILIDAD.

Un año más, el Grupo Tecamira, S.L. y Sociedades Dependientes, conocido comercialmente como Grupo Vincci Hoteles (en adelante Grupo, Compañía, Vincci o Vincci Hoteles) hace pública su Memoria de Sostenibilidad y Estado de información no Financiera (en adelante Memoria o EINF o Memoria de Sostenibilidad), que con este informe de 2023 llega a su duodécima 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 Grupo, los cuales son objeto de verificación por parte del tercero experto independiente en función del alcance de su trabajo y el contexto normativo.

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.

La información identificada en el Anexo I “Contenidos aplicados de la Ley 11/2018 EINF” incluida en esta Memoria de Sostenibilidad es verificada por Deloitte, S.L. en función del alcance de su trabajo y el contexto normativo.

Los datos del Anexo II son datos de la cadena no verificados por Deloitte.

Las Memorias de Sostenibilidad pueden descargarse gratuitamente en la siguiente dirección web:

<http://sostenibilidad.vinccihoteles.com>

01. SOBRE ESTE INFORME

1.2 ESTÁNDARES DE *SOSTENIBILIDAD*.

ESTÁNDARES GRI

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.

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.

OTROS ESTÁNDARES

No hay otros estándares.

01. SOBRE ESTE INFORME

1.3

ANÁLISIS DE NEGOCIO

GRUPOS DE INTERÉS (GRI 102-40)

En Vincci Hoteles pensamos que podemos crear un desarrollo sostenible a través del diálogo y el esfuerzo común con proveedores y subcontratas, Administración, clientes, empleados, competidores, accionistas, sindicatos y sociedad.

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.

01. SOBRE ESTE INFORME

■ ADMINISTRACIÓN PÚBLICA

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

■ PROVEEDORES Y SUBCONTRATAS

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

Vincci Hoteles mantiene con muchos proveedores relaciones comerciales desde sus inicios, una parte importante de estas largas relaciones, es la confianza y valores comunes que tenemos con ellos.

■ 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 sólo 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, qué vías de comunicación existen desde Vincci Hoteles, y con qué frecuencia se utilizan.



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					
Compromisos	Comunicación		Frecuencia		
	Canal	Responsable	Esporádica	Recurrente	Periódica
Transparencia	Web Sostenibilidad	Dtpo. Marketing			X
Gestión Sostenible	Web Sostenibilidad	Dtpo. Marketing			X
Buen gobierno	Web Sostenibilidad	Dtpo. Marketing			X

Composición	Diálogo		Frecuencia		
	Espacios	Responsable	Esporádica	Recurrente	Periódica
Propietarios	Web Sostenibilidad	Dtpo. Marketing			X
Accionistas minoritarios	Órganos de Gobierno	Comité Dirección			X

Medición
Cuadro de Mandos

EMPLEADOS					
Compromisos	Comunicación		Frecuencia		
	Canal	Responsable	Esporádica	Recurrente	Periódica
Gestión Sostenible	Comunicaciones internas	Dtpo. Calidad y Sostenibilidad			X
Oportunidad de desarrollo	Vincci&Go	Dtpo. RR.HH		X	X
Igualdad y seguridad	Intranet	Dtpo. RR.HH		X	X

Composición	Diálogo		Frecuencia		
	Espacios	Responsable	Esporádica	Recurrente	Periódica
Propietarios	Reuniones con equipos	Directores y Directivos		X	
Accionistas minoritarios	Comisión de igualdad	Dtpo. RR.HH			X

Medición
Encuesta clima
Calidad formación

SINDICATOS					
Compromisos	Comunicación		Frecuencia		
	Canal	Responsable	Esporádica	Recurrente	Periódica
Prevención Riesgos Laborales	Comunicaciones internas	Dpto. RR.HH		X	
Cumplimiento legal	Comunicaciones internas	Dpto. RR.HH		X	
Igualdad	Intranet	Dpto. RR.HH		X	
Composición	Diálogo		Frecuencia		
	Espacios	Responsable	Esporádica	Recurrente	Periódica
Asociaciones sindicales	Reuniones sindicales	Sindicatos elegidos en hoteles			X
Accionistas minoritarios	Comisión de igualdad	Dpto. RR.HH			X
Medición					
Brecha Salarial					
Accidentes laborales					



GRUPO INTERÉS PRIORIDAD 2: ENTORNO

CLIENTES

Compromisos	Comunicación		Frecuencia		
	Canal	Responsable	Esporádica	Recurrente	Periódica
Experiencia personalizada	Web corporativa	Dpto. Marketing		X	
Excelencia servicio	App	Dpto. Marketing		X	
Gestión sostenible	Web sostenibilidad	Dpto. Marketing			X
Seguridad e higiene	Web sostenibilidad	Dpto. Marketing			X

Compromisos	Comunicación		Frecuencia		
	Canal	Responsable	Esporádica	Recurrente	Periódica
B2C (individuales)	Encuestas	Dpto. Calidad y Sostenibilidad			X
B2B (corporativos)	Encuestas	Dpto. Comercial o Grupos hotel		X	
Agencias de viajes	Workshops	Dpto. Comercial & Revenue	X		
Intermediarios, OTA's y TTOO	Comunicaciones internas	Dpto. Comercial & Revenue	X		

Medición

GRI Reviewpro

NPS Reviewpro

Encuestas Reviewpro

PROVEEDORES Y SUBCONTRATAS

Compromisos	Comunicación		Frecuencia		
	Canal	Responsable	Esporádica	Recurrente	Periódica
Relaciones duraderas	Comunicaciones directas	Dpto. Explotación		X	
Confianza y respeto	Comunicaciones directas	Dpto. Explotación		X	

Composición	Diálogo		Frecuencia		
	Espacios	Responsable	Esporádica	Recurrente	Periódica
Proveedores de productos	Reuniones directas	Dpto. Explotación		X	
Proveedores de servicios	Visitas in situ	Dpto. Explotación Dpto. Calidad y Sostenibilidad	X		

Medición

No hay

GRUPO INTERÉS PRIORIDAD 3: CONTEXTO

ADMINISTRACIÓN PÚBLICA

Compromisos	Comunicación		Frecuencia		
	Canal	Responsable	Esporádica	Recurrente	Periódica
Transparencia y honestidad	Web Sostenibilidad	Dpto. Marketing		X	X
Colaboración	Directo hoteles u oficinas centrales	Directores y Directivos		X	
Interés general	Secretaría de dirección	CEO y Directores de Operaciones		X	

Compromisos	Comunicación		Frecuencia		
	Canal	Responsable	Esporádica	Recurrente	Periódica
Administraciones europeas, nacionales, regionales o locales	Relaciones institucionales	Dptos. Afectados		X	
Entidades de carácter público	Eventos, encuentros y foros	Dptos. Afectados		X	
Organismos público-privados	Comunicaciones directas	Dptos. Afectados		X	

Medición

No hay

SOCIEDAD

Compromisos	Comunicación		Frecuencia		
	Canal	Responsable	Esporádica	Recurrente	Periódica
Gestión sostenible	Web Sostenibilidad	Dpto. Marketing			X
Interés social	Web Sostenibilidad	Dpto. Marketing			X
Colaboración	Directo hoteles u oficinas centrales	Directores y Directivos		X	

Compromisos	Comunicación		Frecuencia		
	Canal	Responsable	Esporádica	Recurrente	Periódica
Entorno académico y educativo	Encuentros y comunicaciones directas	Dptos. Afectados		X	
Asociaciones vecinales	Encuentros y comunicaciones directas	Dptos. Afectados		X	
Entidades Sociales y ONG's	Encuentros y comunicaciones directas	Dptos. Afectados		X	
Sociedad en general	Encuentros y comunicaciones directas	Dptos. Afectados		X	

Medición

No hay

COMPETENCIA					
Compromisos	Comunicación		Frecuencia		
	Canal	Responsable	Esporádica	Recurrente	Periódica
Competencia ética	Web Sostenibilidad	Dpto. Marketing			X
Colaboración	Directo hoteles u oficinas centrales	Directores y Directivos		X	
Transparencia	Web sostenibilidad	Dpto. Marketing			X
Interés general	Web sostenibilidad	Dpto. Marketing			X

Compromisos	Comunicación		Frecuencia		
	Canal	Responsable	Esporádica	Recurrente	Periódica
Organismos reguladores	Relaciones institucionales	Dptos. Afectados		X	
Competidores	Eventos, encuentros y foros	Dptos. Afectados		X	
Organismos público-privados	Eventos, encuentros y foros	Dptos. Afectados		X	
Asociaciones u organizaciones profesionales o empresariales de carácter privado	Eventos, encuentros y foros	Dptos. Afectados		X	

Medición
No hay



01. SOBRE ESTE INFORME

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 sólo 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 2023 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 interesen 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.

01. SOBRE ESTE INFORME

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.



01. SOBRE ESTE INFORME

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	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

01. SOBRE ESTE INFORME

TEMAS MÁS RELEVANTES DE LA MEMORIA DE SOSTENIBILIDAD 2023

AMBIENTALES

- 301 Materiales
- 302 Energía
- 303 Agua
- 305 Emisiones
- 306 Residuos
- 307 Cumplimiento ambiental

ECONÓMICOS

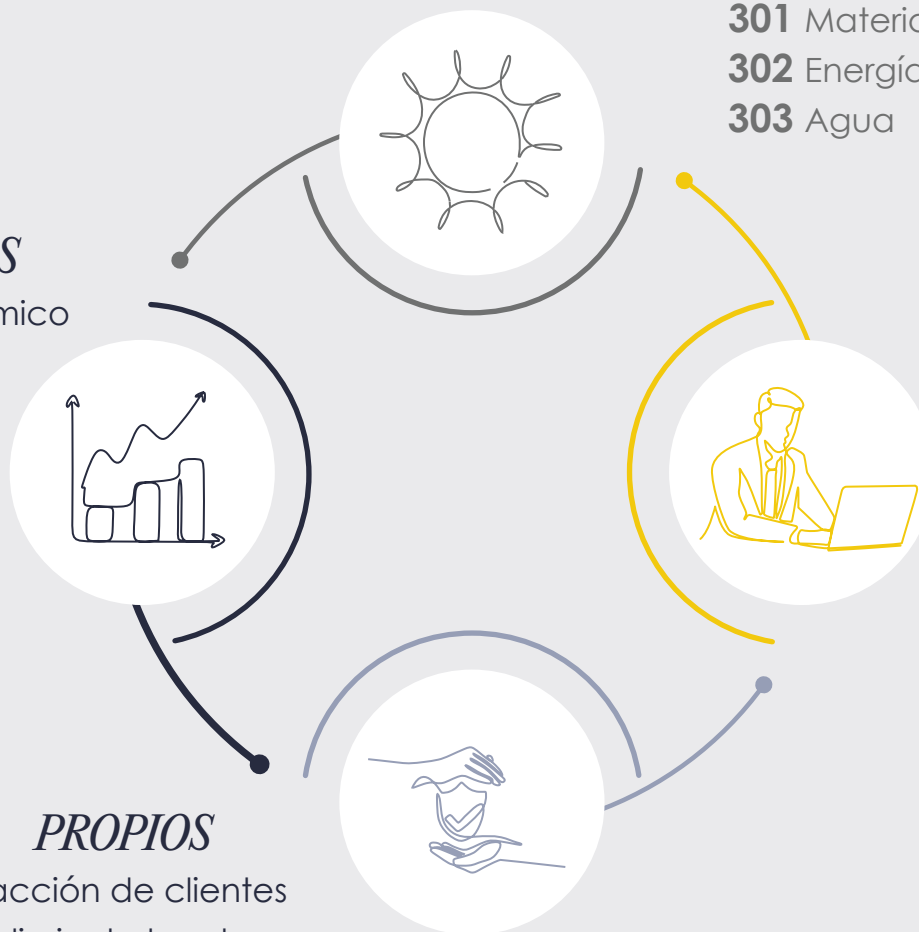
- 201 Desempeño económico
- 202 Presencia en el mercado

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



01. SOBRE ESTE INFORME

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.



01. SOBRE ESTE INFORME

APERTURA DE HOTELES POR AÑO

AÑO APERTURA	HOTEL	AÑO APERTURA	HOTEL
2001	Nace Vincci Hoteles Vincci Selección Rumaykiyya	2010	Vincci Selección Posada del Patio Vincci Helios Beach
2002	Vincci Ciudad de Salamanca Vincci Puertochico	2011	Vincci Selección Aleysa Boutique & Spa
2003	Vincci Costa Golf Vincci La Rábida Vincci Lys Vincci Marítimo	2012	Vincci Albayzin Vincci BIT
2004	Vincci Centrum	2014	Vincci Gala
2005	Vincci Selección La Plantación del Sur	2015	Vincci Liberdade Vincci Mercat Vincci Porto Vincci Valdecañas Golf
2006	Vincci Soho Vincci Tenerife Golf	2016	Vincci Mae Vincci Marillia Vincci The Mint Vincci Zaragoza Zentro
2007	Vincci Capitol Vincci Frontaura Vincci Palace Vincci Via 66	2018	Vincci Safira Palms Vincci Consulado de Bilbao
2008	Vincci Baixa Vincci Nozha Beach Vincci Selección Estrella del Mar Vincci SoMa	2021	Vincci Ponte de Ferro
2009	Vincci Málaga	2022	Vincci Larios Diez Vincci Molviedro Vincci Ever Eden Beach Resort Vincci Dar Midoun Hotel Ramblas powered by Vincci

*En Octubre 2023 el Vincci Selección Estrella del Mar ya no formaba parte del Grupo ni de la cadena y en Noviembre el Vincci Nozha Beach

01. SOBRE ESTE INFORME

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 complementan 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 repre-

senta. 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.

01. SOBRE ESTE INFORME

■ 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

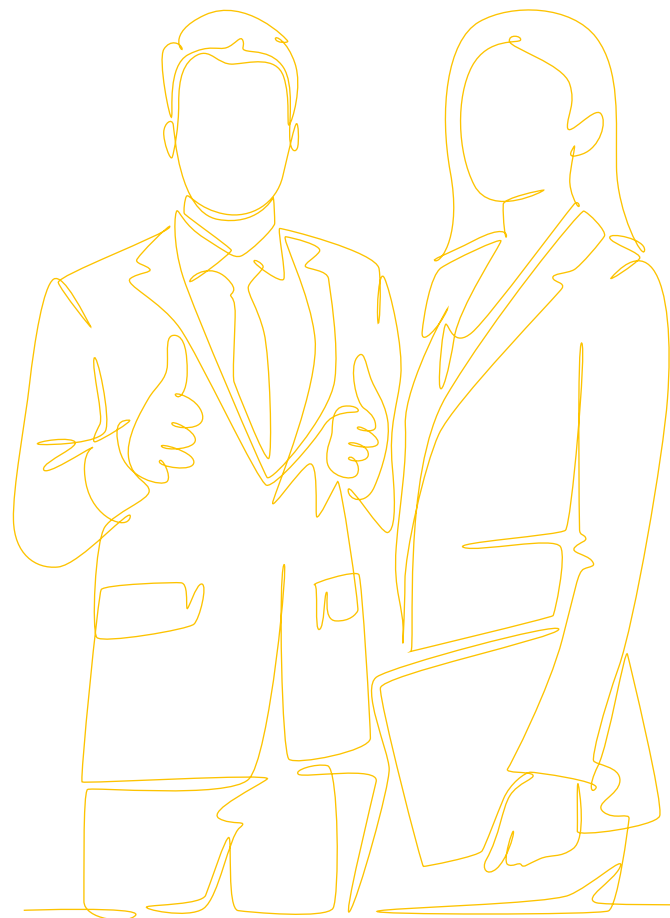
Vincci Hoteles es una cadena consolidada en el sector, tanto a nivel nacional como internacional. Con el respaldo de este reconocimiento actual seguimos avanzando para asegurarnos que el futuro sea igual de prometedor. Entre los objetivos de la cadena se encuentra su apuesta por la expansión, con la 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.



01. SOBRE ESTE INFORME

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 nuestros servicios y a diferenciarnos 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.

Hasfío 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.

Legislación: una legislación desigual en función de cada región es otro de los peligros que nos acechan. Las diferentes normativas no permiten contar con procesos homogéneos.

01. SOBRE ESTE INFORME

LOGROS

Algunos de los logros de **2023** son:

- Certificación ISO 50001:2018
- Sello igualdad salarial Lusovincci Unipessoal Lda
- Certificado hoteles justos laboralmente responsables: hotel Vincci Soho y Vincci Gala
- Actualización Plan de Igualdad
- FARO PRL

METAS

Metas para el año **2024:**

- FARO SSTT, Compliance y A&B
- Certificación UNE 19601
- Electrificación de un hotel
- Suministro verde en todos los hoteles



01. SOBRE ESTE INFORME

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 sólo 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.



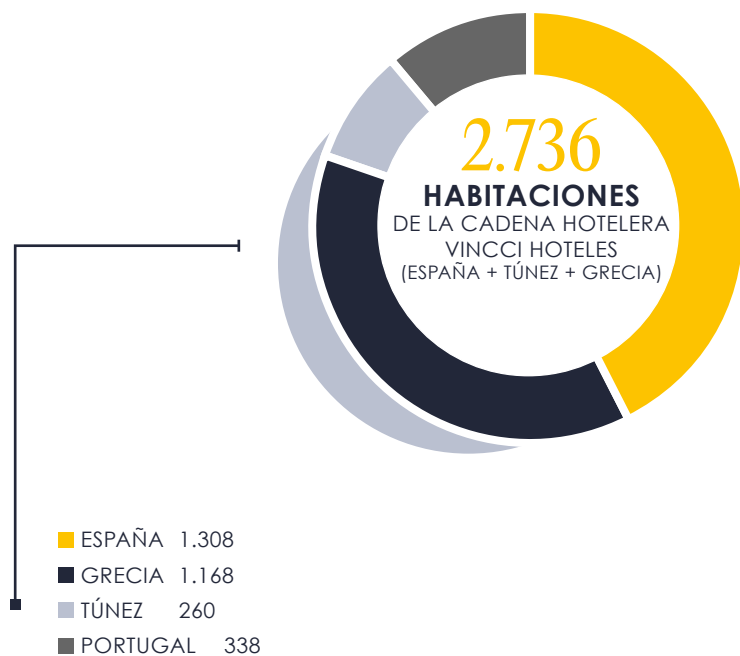
01. SOBRE ESTE INFORME

1.6

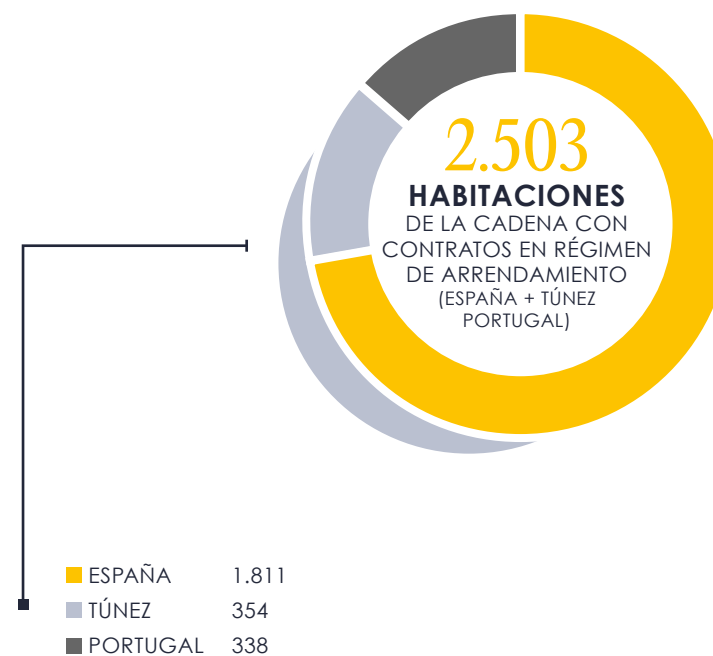
DIMENSIÓN *FINANCIERA*

LA ORGANIZACIÓN EN CIFRAS

TOTAL DE HABITACIONES DE LA CADENA HOTELERA VINCCI HOTELES:

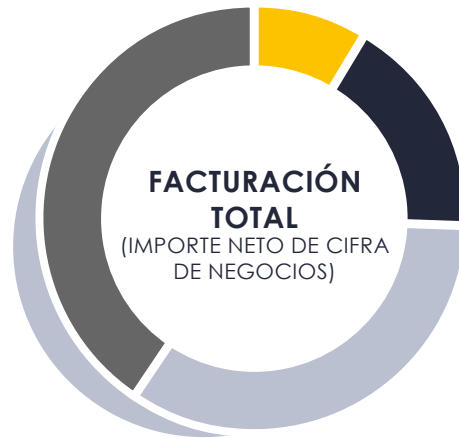


TOTAL HABITACIONES DE LA CADENA CON CONTRATOS EN RÉGIMEN DE ARRENDAMIENTO

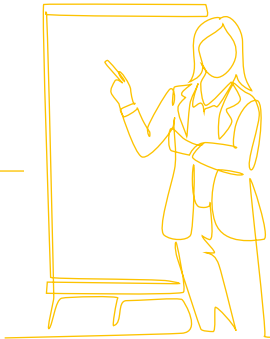


01. SOBRE ESTE INFORME

AÑO	EUROS
2020	46.455.466
2021	90.082.543
2022	181.422.211
2023	215.982.053



AÑO	Nº HABITACIONES OCUPADAS
2020	372.651
2021	661.131
2022	1.075.730
2023	1.002.360



AÑO	% OCUPACIÓN MEDIA
2020	27,58%
2021	47,74%
2022	75,52%
2023	78,37%



AÑO	PAX (NÚMERO CLIENTES)
2020	664.523
2021	1.179.742
2022	1.937.189
2023	2.339.185



01. SOBRE ESTE INFORME

BENEFICIOS/(PÉRDIDAS) DESPUÉS DE IMPUESTOS POR PAÍS (DATOS EN EUROS):		SUBVENCIONES RECIBIDAS (DATOS EN EUROS):		IMPUESTO SOBRE SOCIEDADES (DATOS EN EUROS):	
BENEFICIOS / (PÉRDIDAS) ESPAÑA	46.131.927	TOTAL SUBVENCIONES RECIBIDAS		IMPUESTO SOBRE SOCIEDADES INGRESO / (GASTO)	(877.356)
BENEFICIOS / (PÉRDIDAS) PORTUGAL	2.943.226	SUBVENCIONES DE CAPITAL	-		
BENEFICIOS / (PÉRDIDAS) TÚNEZ	1.845.317	SUBVENCIONES DE EXPLOTACIÓN	414.694		

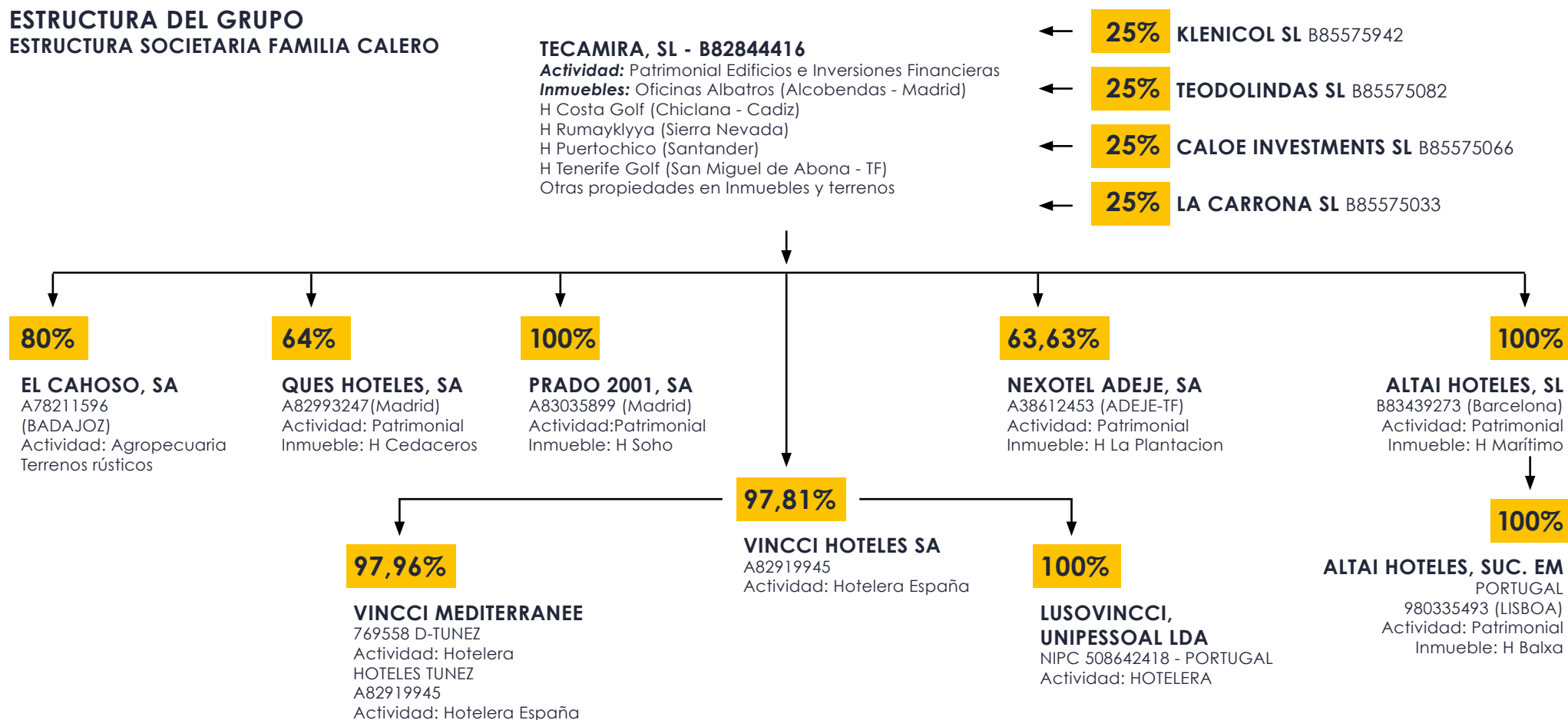
	DATOS EN EUROS			
	PERÍMETRO GRUPO	ESPAÑA	PORTUGAL	TÚNEZ
IMPORTE NETO DE LA CIFRA DE NEGOCIOS	215.982.053	183.410.474	20.682.299	11.889.280
BENEFICIO ANUAL	50.920.470	46.131.927	2.943.226	1.845.317
RESULTADO EXPLOTACIÓN	53.270.623	47.502.567	3.711.003	2.057.053



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. (GRI GRI 102-45.a)

01. SOBRE ESTE INFORME

ESTRUCTURA DEL GRUPO
ESTRUCTURA SOCIETARIA FAMILIA CALERO


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.

01. SOBRE ESTE INFORME

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. Sólo 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, 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 al cambio climático.

Nuestro Grupo colabora con entidades que hacen suyo el compromiso de los grandes retos sociales y medioambientales de nuestra

sociedad. Estas instituciones y organizaciones actúan a nivel local en las áreas donde se encuentran ubicados nuestros establecimientos, compartiendo con Vincci Hoteles misión, visión y valores.

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

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

01. SOBRE ESTE INFORME

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).



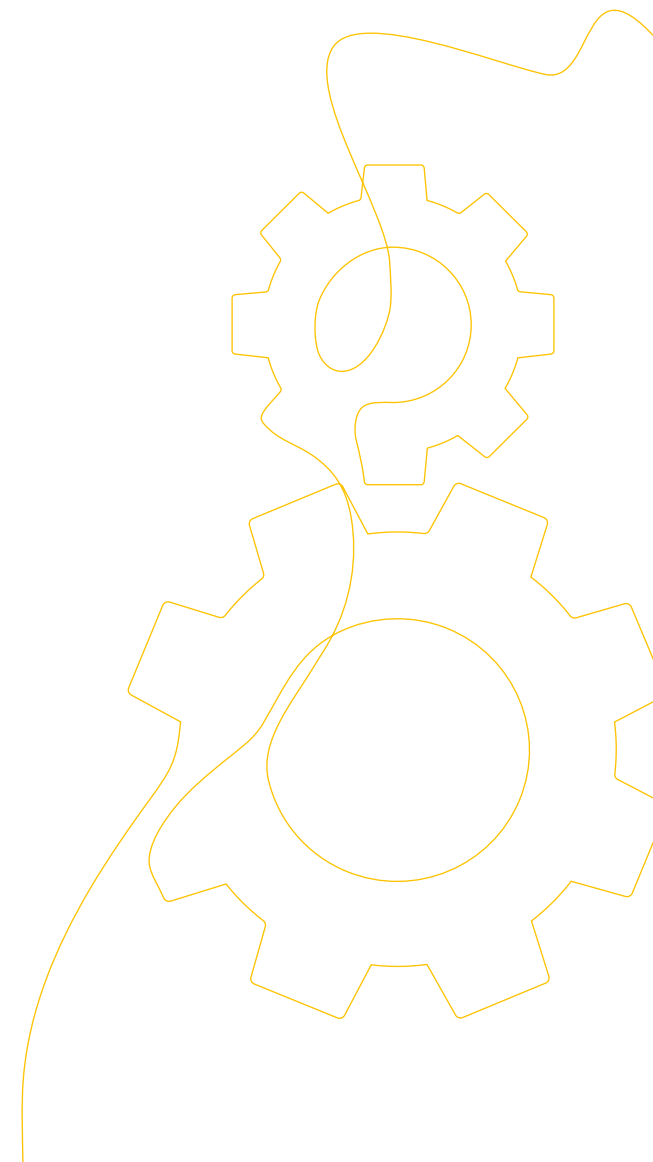
- Kilómetro 0 (ambiental y social).
- Cercanía del almacén para evitar grandes desplazamientos (ambiental).
- Vehículos sin emisiones (ambiental).

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 2023 no se han realizado visitas a los proveedores.



01. SOBRE ESTE INFORME

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 2023.

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. También invitamos a nuestras partes interesadas a ayudarnos a lograr nuestros objetivos y compromisos y a participar en nuestras acciones:

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



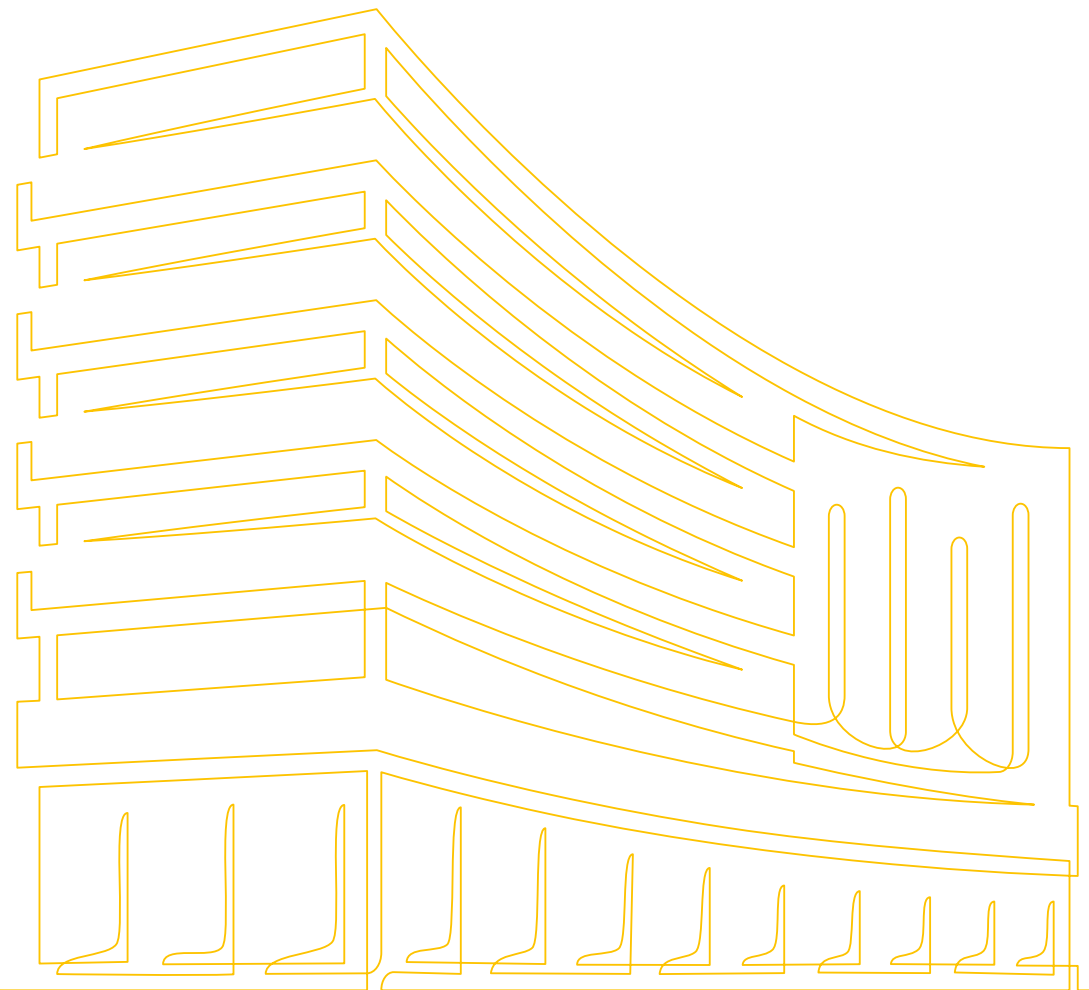
02. LIDERAZGO Y BUEN GOBIERNO

2.1

MODELO DE NEGOCIO

2.1.1 NOMBRE DE LA ORGANIZACIÓN

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



02. LIDERAZGO Y BUEN GOBIERNO

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 Selección son establecimientos 5 estrellas que están ubicados en destinos privilegiados. Con todo lujo de detalles, estos hoteles se caracterizan por ofrecer los máximos estándares de confort, una exquisita atención al cliente y la máxima calidad. Cada uno de los rincones de estos establecimientos están pensados para el disfrute del cliente. Por ello, ofrecemos una amplia carta de servicios orientados al descanso, que incluyen spas, jacuzzis y servicios de talasoterapia, 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.

02. LIDERAZGO Y BUEN GOBIERNO

■ **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 DECLARACIÓN DE ALTOS EJECUTIVOS RESPONSABLES DE LA TOMA DE DECISIONES

Declaración del más alto responsable de la toma de decisiones de la organización (como el director general, el presidente o cargo equivalente) sobre la relevancia de la sostenibilidad para la organización y su estrategia para abordarla.

“Es un honor para mí presentarles la memoria de sostenibilidad de Vincci Hoteles correspondiente al año 2023. Nuestra dedicación y compromiso con el desarrollo sostenible continúan guiando nuestras acciones, reflejando la esencia de nuestros valores corporativos y nuestra misión de ofrecer un turismo responsable y respetuoso con el medio ambiente y la sociedad.

Durante el último año, hemos alcanzado importantes logros en nuestra trayectoria hacia un futuro más sostenible:

Certificación ISO 50001:2018. Este año, hemos obtenido la certificación ISO 50001:2018, que reconoce nuestra gestión eficiente de la energía en todos nuestros establecimientos. Este

logro es testimonio de nuestro compromiso con la reducción de nuestra huella energética y la implementación de prácticas que promueven la eficiencia y la sostenibilidad.

Carlos Calero
Director General (CEO)



02. LIDERAZGO Y BUEN GOBIERNO



Sello de Igualdad Salarial de Lusovincci Unipessoal Lda. Nos enorgullece haber recibido el sello de igualdad salarial para nuestra filial en Portugal, Lusovincci Unipessoal Lda. Este reconocimiento avala nuestro compromiso con la equidad y la justicia salarial, asegurando que todos nuestros empleados reciben una remuneración justa y equitativa, independientemente de su género.

Certificación de Hoteles justos laboralmente responsables. El hotel Vincci Soho 4* y el hotel Vincci Gala 4* han sido certificados como hoteles justos laboralmente responsables. Esta certificación piloto, promovida en colaboración con los sindicatos, valida nuestro esfuerzo por mantener prácticas laborales justas y respetuosas, asegurando un entorno de trabajo digno y equitativo para todos nuestros empleados.

Actualización del Plan de Igualdad. Hemos revisado y actualizado nuestro Plan de Igualdad en colaboración con los sindicatos. Esta actualización refleja nuestro compromiso continuo con la promoción de la igualdad de oportunidades y el respeto a la diversidad en nuestro entorno laboral, adaptándonos a las nuevas realidades y necesidades de nuestra plantilla.

Implementación del Módulo PRL en la Herramienta Faro. Hemos puesto en marcha el módulo de Prevención de Riesgos Laborales (PRL) dentro de nuestra herramienta de gestión Faro. Esta implementación es parte de nuestro esfuerzo por garantizar la seguridad y el bienestar de nuestros empleados, promoviendo un ambiente

de trabajo seguro y saludable.

Estos hitos son sólo una muestra de nuestro compromiso continuo con la sostenibilidad y la responsabilidad social. Cada uno de estos logros es resultado del esfuerzo y la dedicación de todos los profesionales que forman parte de Vincci Hoteles, quienes trabajan incansablemente para ofrecer una experiencia excepcional a nuestros clientes mientras promueven un futuro más sostenible.

En Vincci Hoteles, creemos firmemente en nuestro papel como agentes de cambio, no solo en la industria del turismo, sino también en la sociedad. Continuaremos trabajando para implementar prácticas innovadoras y sostenibles que beneficien a nuestras comunidades, nuestros clientes y el medio ambiente.

Agradecemos a todos nuestros colaboradores, clientes y socios por su apoyo continuo. Juntos, seguiremos avanzando hacia un futuro más justo y sostenible."

2.1.7 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.

02. LIDERAZGO Y BUEN GOBIERNO

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:

Doña Amaya Lacambra

- DIR. ASESORÍA JURÍDICA:

Doña Estrella Marugán

- DIR. RRHH:

D. Marcos Valera

- DIR. MARKETING Y COMUNICACIÓN:

Doña Aixa Rodríguez del Alisal

- DIR. F&B:

D. Enrique Lezcano

- DIR DE ESTRATEGIA DIGITAL Y DESARROLLO DE NEGOCIO:

D. Néstor Aldea



Los cargos de nivel ejecutivo informan de manera directa al órgano de gobierno.

02. LIDERAZGO Y BUEN GOBIERNO

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

02. LIDERAZGO Y BUEN GOBIERNO

que mantenemos con clientes y proveedores, nos permite el cumplimiento de los objetivos y retos propuestos, y constituye un reflejo de cómo es la Compañía en función de los actos de sus trabajadores.

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

ODS a los que contribuimos:



16 Paz, Justicia e Instituciones Sólidas.

2.2.2 ENFOQUE DE GESTIÓN DE LA ORGANIZACIÓN SOBRE CORRUPCIÓN Y SOBORNO; DERECHOS HUMANOS; MATERIA LABORAL; MEDIOAMBIENTE Y 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 consultar en la Intranet o FARO, por lo que está a disposición de todo el personal.

POLÍTICA DE LA ORGANIZACIÓN SOBRE CORRUPCIÓN Y SOBORNO; DERECHOS HUMANOS; MATERIA LABORAL; MEDIOAMBIENTE Y CADENA DE SUMINISTROS

POLÍTICAS:

- **POLÍTICA DE SOSTENIBILIDAD**
- **POLÍTICA DE RSC**
- **POLÍTICA DEL MENOR**
- **POLÍTICA DE CALIDAD**
- **POLÍTICA ENERGÉTICA**
- **POLÍTICA DE COMPRAS SOSTENIBLES**
- **POLÍTICA DE FORMACIÓN**
- **POLÍTICA ANTICORRUPCIÓN**
- **POLÍTICA DE PREVENCIÓN DE DELITOS Y ANTISOBORNOS**
- **POLÍTICA DE SEGURIDAD Y SALUD**
- **POLÍTICA ENERGÉTICA, ANTICORRUPCIÓN Y DE PREVENCIÓN DE DELITOS Y SOBORNOS (CREADA EN 2022)**



02. LIDERAZGO Y BUEN GOBIERNO

2.3

PRINCIPALES RIESGOS NO FINANCIEROS

2.3.1 PRINCIPALES IMPACTOS, RIESGOS Y OPORTUNIDADES

■ FORTALEZAS:

- Movilidad Sostenible (cargadores Tesla, Porsche, Endesa, oferta de bicicletas, transporte público); Segregación interna del personal. • Productos para el mantenimiento de los jardines Ecológicos. • Folios y papel serigrafiado con certificación • Accesibilidad.
- Apoyo de la Dirección. • Llave de la habitación a través de app. • Calculadora CO2 clientes. • Certificación ambiental.
- Formación/ Concienciación ambiental.
- Implicación del personal. • Contrato de Energía Verde. • Compra de productos a granel. • Elaboraciones en hoteles (Homemade). • Equipos medioambientalmente responsables (Toucan, Tersano, Naoclean y Woxi). • Aprovechamiento de Alimentos sobrantes para otras elaboraciones (bollería-puddings, fruta- smoothies) y ONG.

■ DEBILIDADES:

- Sensores de movimiento en parkings.
- Sistemas de control (apagado de habitaciones o plantas, ajustes de climatización). • Comunicación ambiental.
- Segregación en origen (habitaciones). • Estancias media Vincci • Eficiencia energética.
- Generación propia de energía. • Ofertar Facturación electrónica. • Recursos para acciones medioambientales. • Hoteles con propano y gasoil. • Oferta de productos monodosis en desayuno. • Productos de Km0. • Compra de productos de temporada; Minibares (Etiq. D). • Insonorización de habitaciones. • Ajustes de Temperaturas en habitaciones • Piscinas con cloro. • Vertido a alcantarillado. • Control de desperdicios. • Sensores de movimientos en zonas de personal.
- Sectorización de contadores.

■ OPORTUNIDADES:

- Electrificación del ACS y climatización. • Nuevo modelo EINF • Reciclaje de varios residuo. • Cálculo/ Compensación Huella de Carbono. • Venta de residuos. • Acciones de voluntariado. • Concienciación de clientes (turista responsable). • Variedad de productos ecológicos. • Economía Circular (Residuo 0).
- Inteligencia Artificial. • Equipos de generación de energía (eólica y solar)
- Colaboraciones con partes interesadas.
- Economía local (búsqueda de proveedores locales). • Transformación digital. • Aumento del coste de agua y energía (concienciación a ahorrar). • Fidelización del cliente a través de política ambiental. • Productos con certificación.

■ 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. • Sobreinformación de clientes
- Contaminación lumínica. • Cortes en el suministro.

02. LIDERAZGO Y BUEN GOBIERNO

2.4

CORRUPCIÓN Y SOBORNO

2.3.2 OPERACIONES CON IMPACTOS NEGATIVOS SIGNIFICATIVOS

España, Portugal, Grecia y Túnez.

No hay operaciones con impacto negativo significativo.

2.4.1 MECANISMOS DE EVALUACIÓN DE LA EFICACIA DEL ENFOQUE DE GESTIÓN CONTRA LA CORRUPCIÓN Y EL SOBORNO Y SUS RESULTADOS



MECANISMOS DE EVALUACIÓN

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

RESULTADOS DE LA EVALUACIÓN DE LA GESTIÓN ANTICORRUPCIÓN Y SOBORNO

Durante el ejercicio 2023 no se ha realizado una evaluación de los riesgos de compliance en 2023. Este ejercicio se ha realizado en enero de 2024.

ACCIONES ESPECÍFICAS CONTRA LA CORRUPCIÓN Y EL SOBORNO COMO PROCESOS, PROYECTOS, PROGRAMAS E INICIATIVAS

No se han hecho.

2.4.2 COMUNICACIÓN Y FORMACIÓN SOBRE POLÍTICAS Y PROCEDIMIENTOS ANTICORRUPCIÓN

Las políticas y procedimientos anticorrupción de

la organización se han comunicado al personal y a los proveedores.

2.4.3 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.
- La campaña de Navidad.

03

CAPITAL AMBIENTAL



03. CAPITAL AMBIENTAL

3.1

MEDIOAMBIENTE

3.1.1 MECANISMOS DE EVALUACIÓN DE LA EFICACIA DEL ENFOQUE DE GESTIÓN MEDIOAMBIENTAL Y SUS RESULTADOS

Declaración César Pérez, Director de Calidad y Sostenibilidad:

“Es un privilegio mostrarles los avances y metas de Vincci Hoteles en materia de sostenibilidad para el año 2024. Desde mi posición como director de Calidad y Sostenibilidad, quiero compartir nuestras nuevas iniciativas y objetivos que reflejan nuestro compromiso continuo con un turismo responsable y sostenible.



En este periodo, nos hemos centrado en desarrollar y perfeccionar nuestras herramientas y sistemas de gestión para asegurar que nuestras operaciones sean cada vez más eficientes y sostenibles. Aquí les detallo las metas más importantes que nos hemos planteado para el próximo año:

Creación de nuevos módulos en la herramienta de gestión FARO. Hemos planificado la creación de nuevos módulos en nuestra herramienta de gestión FARO para los departamentos de Servicios Técnicos (SSTT), Alimentos y Bebidas (F&B) y el área de Compliance. Estos módulos nos permitirán mejorar la eficiencia operativa, optimizar la gestión de recursos y asegurar el cumplimiento de normativas, contribuyendo así a un entorno de trabajo más sostenible y regulado.

Certificación UNE 19601. En noviembre de este año, llevaremos a cabo la certificación de nuestro sistema de Compliance según la norma UNE 19601. Esta certificación es un paso crucial para consolidar nuestra cultura de cumplimiento normativo, ética y transparencia, asegurando que nuestras operaciones se alineen con las mejores prácticas y estándares internacionales.

Suministro verde en todos los hoteles. Uno de

nuestros objetivos más ambiciosos para el próximo año es garantizar que todos nuestros hoteles utilicen exclusivamente energía proveniente de fuentes renovables. Este cambio no solo reducirá significativamente nuestra huella de carbono, sino que también reforzará nuestro compromiso con la sostenibilidad ambiental y la lucha contra el cambio climático.

Estos objetivos son parte de nuestra estrategia integral para avanzar hacia un modelo de negocio más sostenible. La implementación de estos proyectos permitirá a Vincci Hoteles no solo cumplir con los estándares más altos de sostenibilidad, sino también liderar el camino hacia un futuro más verde y responsable en la industria hotelera.

La sostenibilidad no es solo una meta, sino un viaje continuo que requiere innovación, dedicación y colaboración. Quiero agradecer a todos los miembros de la familia Vincci Hoteles por su esfuerzo y compromiso con estos valores. Sin su apoyo, no podríamos lograr estos importantes avances.

Seguiremos trabajando juntos para alcanzar nuestras metas y superar los desafíos, siempre con la vista puesta en un futuro en el que el turismo y la sostenibilidad vayan de la mano.

03. CAPITAL AMBIENTAL

Agradecemos a nuestros clientes, partners y proveedores por su confianza y apoyo constante, que son esenciales para hacer realidad nuestra visión de un turismo sostenible.”

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.

Nuestra organización es plenamente consciente de los impactos que genera su actividad, orientando 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 2023 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 la ISO 14001:2015 se encuentran las siguientes:

ISO 50001:2018

Sistema de Gestión Energética, se certificó en 2023 a todos los hoteles. Esta norma ayuda a las organizaciones a implantar una política energética y a gestionar adecuadamente los aspectos energéticos derivados de su actividad,



03. CAPITAL AMBIENTAL

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 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

RESULTADOS DE LA EVALUACIÓN DE LA GESTIÓN MEDIO AMBIENTAL

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

ACCIONES ESPECÍFICAS MEDIOAMBIENTALES COMO PROCESOS, PROYECTOS, PROGRAMAS E INICIATIVAS

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, que 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.



03. CAPITAL AMBIENTAL

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 conseguir las siguientes metas:

- **Reducción del consumo de energía y agua.** Estas reducciones están contempladas en varios establecimientos, ya que son aspectos ambientales considerados significativos en nuestro Sistema de Gestión Ambiental. Algunas de las medidas que se han llevado a cabo en los últimos años son: introducción de leds en la iluminación del hotel, sustitución de ventanas por otras que mejoran el aislamiento, cambio de calderas por otras más eficientes, revisiones de los reductores de caudal de los grifos y formación a las camareras de pisos para un uso más eficiente del agua en la limpieza, entre otras medidas. Algunos hoteles ya cuentan con placas solares térmicas para el ACS (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.

03. CAPITAL AMBIENTAL

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.

ASPECTOS AMBIENTALES

El Departamento de Calidad y Sostenibilidad, 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.

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.



03. CAPITAL AMBIENTAL

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.



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 nos 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 2023, Vincci Hoteles no ha recibido ninguna multa o sanción por incumplimiento de la normativa o las regulaciones que afectan nuestra actividad.

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.

03. CAPITAL AMBIENTAL

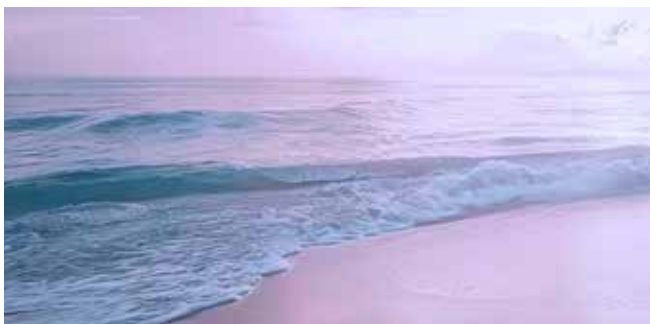
3.2

CONTAMINACIÓN

3.2.1 PROCEDIMIENTO QUE ADOPTA LA ORGANIZACIÓN SOBRE LA CONTAMINACIÓN ATMOSFÉRICA, LUMÍNICA O ACÚSTICA

Lumínica

Los hoteles controlan los apagados de las fachadas de los edificios y 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. Desde entonces se sigue haciendo cada 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 2023 no se han realizado nuevos informes de ruidos.

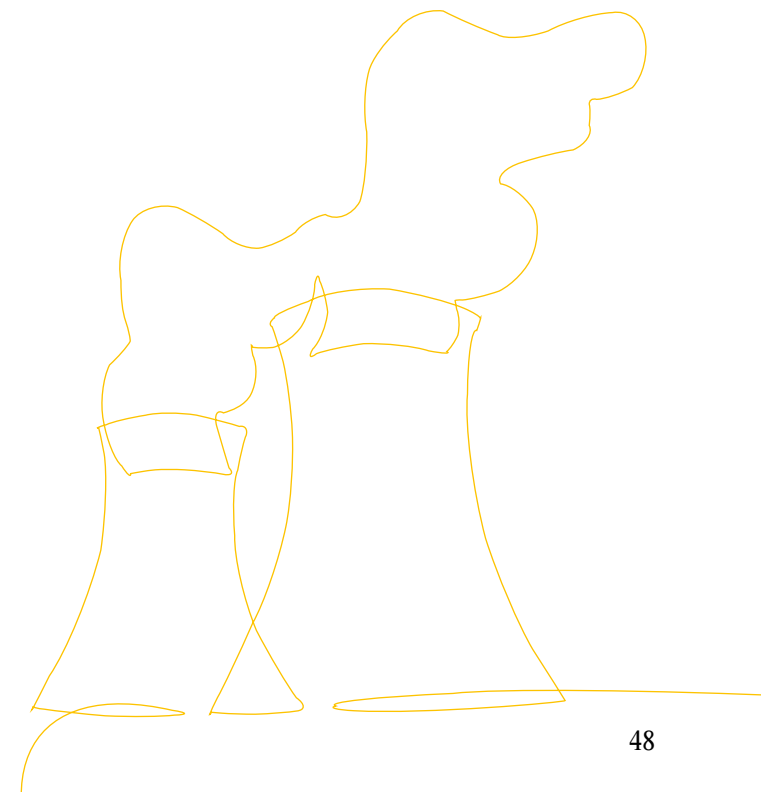
Vertidos

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.



03. CAPITAL AMBIENTAL

3.3

ECONOMÍA CIRCULAR, PREVENCIÓN Y GESTIÓN DE RESIDUOS

3.3.1 PROCEDIMIENTO QUE ADOPTA LA ORGANIZACIÓN SOBRE 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.



03. CAPITAL AMBIENTAL

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.

	2022	2022	2023	2023
	Kg	Kg/cliente	kg	Kg/cliente
Papel y cartón	159.902	0,1	159.228	0,08
Orgánico	226.278	0,14	245.943	0,14
Vidrio	185.850	0,12	177.082	0,1
Envases	176.832	0,11	178.625	0,48
Indiferenciado	688.363	0,44	838.211	0,48
Decantador de grasas	15.817	0,01	18.474	0,01
Raees	2.855	0	3.427	0,002
Toners	567	0	659	0,0003
Pilas alcalinas y Baterías	582	0	234	0,0002
Poda	31.119	0,02	14.500	0,01
Fluorescentes, bajo consumo y led	207	0,000132	702	0,0004
Envases contaminados	1.065	0,000682	775	0,0005
Aerosoles	22	0,000014	20	0,000012



03. CAPITAL AMBIENTAL

PAPEL

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

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

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

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

Número de facturas electrónicas emitidas:

	2022	2023
Número facturas	48.925	44.948
Evolución en %		-8,13%

FOLIOS	2022	2023*
Consumo Folios	4.100.500	7.806.500
Habitaciones	927.743	976.380
Ratio	4,42	7,99

LAVANDERÍA	2022	2023
Kilos lavandería	4.790.349	4.797.438
Habitaciones	927.743	976.380
Ratio kilos/hab	5,51	4,91

(*) Los cuadros anteriores representan los datos del Grupo excluyendo a Túnez, ya que no se tienen datos.

ACEITE VEGETAL

A la hora de reciclar el aceite alimentario dispo-

nemos 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.



03. CAPITAL AMBIENTAL

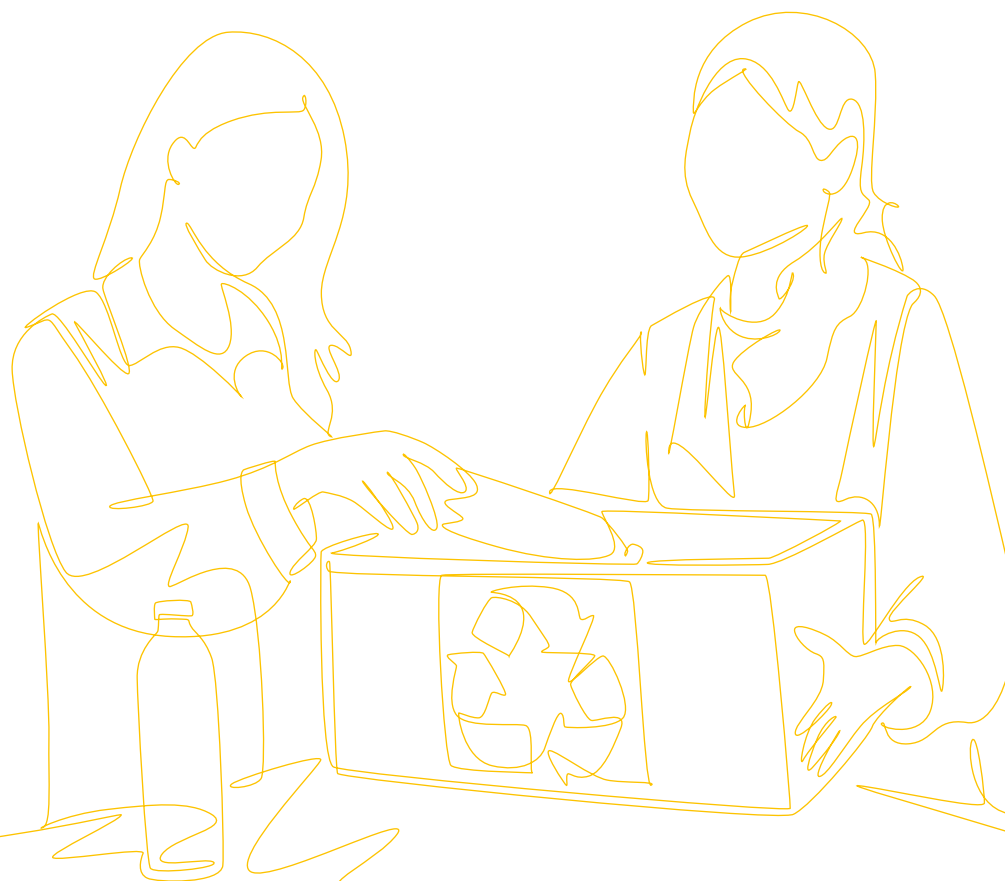
3.3.2 PROCEDIMIENTO QUE ADOPTA LA ORGANIZACIÓN SOBRE EL RECICLAJE DE SUS PRODUCTOS

	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 de un % para su reciclado o compost. El resto va a vertedero, a valorización o a 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		Si		Reciclaje
	Aerosoles		16 05 04		Si		Reciclaje
	Trapos y absorbentes		15 02 02		Si		Eliminación
	Fluorescentes, bajo consumo y led		20 01 21		Si		Reciclaje
	Material extra		20 03 07		No		Reciclaje
	RAEES		20 01 35		Si		Reciclaje / Reutilización / Eliminación
	Aceite Mineral		13 02 05		Si		Reciclaje
	Baterías		16 06 01		Si		Reciclaje
	Pinturas y barnices		08 01 11		Si		Reciclaje

03. CAPITAL AMBIENTAL

3.3.3 PROCEDIMIENTO QUE ADOPTA LA ORGANIZACIÓN FRENTE AL DESPERDICIO DE ALIMENTOS

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 esta debe ser una de nuestras acciones prioritarias. Durante 2023 se ha empezado a registrar el desperdicio de un hotel en un software de un proveedor, por lo que esperamos empezar a tener datos y ratios próximamente y poder extenderlo en 2024 a más hoteles. De esta manera podremos hacer comparativas entre hoteles y conocer de manera clara los desperdicios que se generan en los hoteles y actuar sobre ellos.



03. CAPITAL AMBIENTAL

3.4

USO SOSTENIBLE DE LOS RECURSOS

3.4.1 PROCEDIMIENTO QUE ADOPTA LA ORGANIZACIÓN SOBRE EL CONSUMO DE AGUA Y SU SUMINISTRO CON LAS LIMITACIONES LOCALES

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.



AGUA	2022	2023
Agua (m ³ /hab.)	0,43	0,41
Agua (m ³ /hab.) España	0,41	0,40
Agua (m ³ /hab.) Portugal	0,29	0,29
Agua (m ³ /hab.) Túnez	0,53	0,49
Agua (m ³)	523.599,58	542.349,94
Agua (m ³) España	399.675,33	350.251,65
Agua (m ³) Portugal	29.144,25	31.335,19
Agua (m ³) Túnez	154.780,00	160.763,10

Huella Hídrica para los hoteles en 2023: 0,2666 m³/pax para los hoteles del Perímetro del Grupo (0,268 m³/pax en 2022).

03. CAPITAL AMBIENTAL

3.4.2 PROCEDIMIENTO QUE ADOPTA LA ORGANIZACIÓN SOBRE LA GESTIÓN DE 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 publica en abril los datos de energía verde suministrada. En 2021 y 2022 los hoteles con este suministro obtuvieron el 100% de energía verde. En 2023 obtuvieron un 69,5% de energía verde a nivel Grupo. 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	2022	2023
Electricidad (kWh/hab.)	22,67	22,02
Electricidad (kWh/hab.) España	24,44	24,21
Electricidad (KWh/Hab.) Portugal	19,01	20,31
Electricidad (KWh/Hab.) Túnez	18,91	16,66
Electricidad (kWh)	27.633.321,68	29.146.226,75
Electricidad (kWh/) España	20.206.487,13	21.516.891,83
Electricidad (KWh) Portugal	1.921.608,55	2.163.624,22
Electricidad (KWh) Túnez	5.505.226,00	5.465.710,70

GAS NATURAL	2022	2023
Gas Natural (kWh/hab.)	12,20	12,52
Gas Natural (kWh/hab.) España	10,61	12,75
Gas Natural (KWh/Hab.) Portugal	11,04	11,00
Gas Natural (KWh/Hab.) Túnez	16,13	12,52
Gas Natural (kWh)	14.587.922,04	14.287.688,09
Gas Natural (kWh) España	8.777.957,86	9.008.694,01
Gas Natural (KWh) Portugal	1.116.333,45	1.171.359,52
Gas Natural (KWh) Túnez	4.693.630,73	4.107.634,56

PROPANO	2022	2023
Propano (kg/hab.)	1,21	1,02
Propano (kg/hab.) España	1,21	1,02
Propano (kg/hab.) Portugal	No hay	No hay
Propano (kg/hab.) Túnez	No hay	No hay
Propano (kg)	220.688,15	185.681,11
Propano (kg) España	220.688,15	185.681,11
Propano (kg) Portugal	No hay	No hay
Propano (kg) Túnez	No hay	No hay

Un total de 11 hoteles cuentan con placas solares térmicas para el ACS, hay 17 hoteles que disponen de bombas de calor y/o recuperadores de energía, 1 hotel con Aerotermia y 1 hotel tiene un equipo de microgeneración. Estos equipos nos ayudan a reducir el consumo de gas o propano, lo que implica menores emisiones de CO².

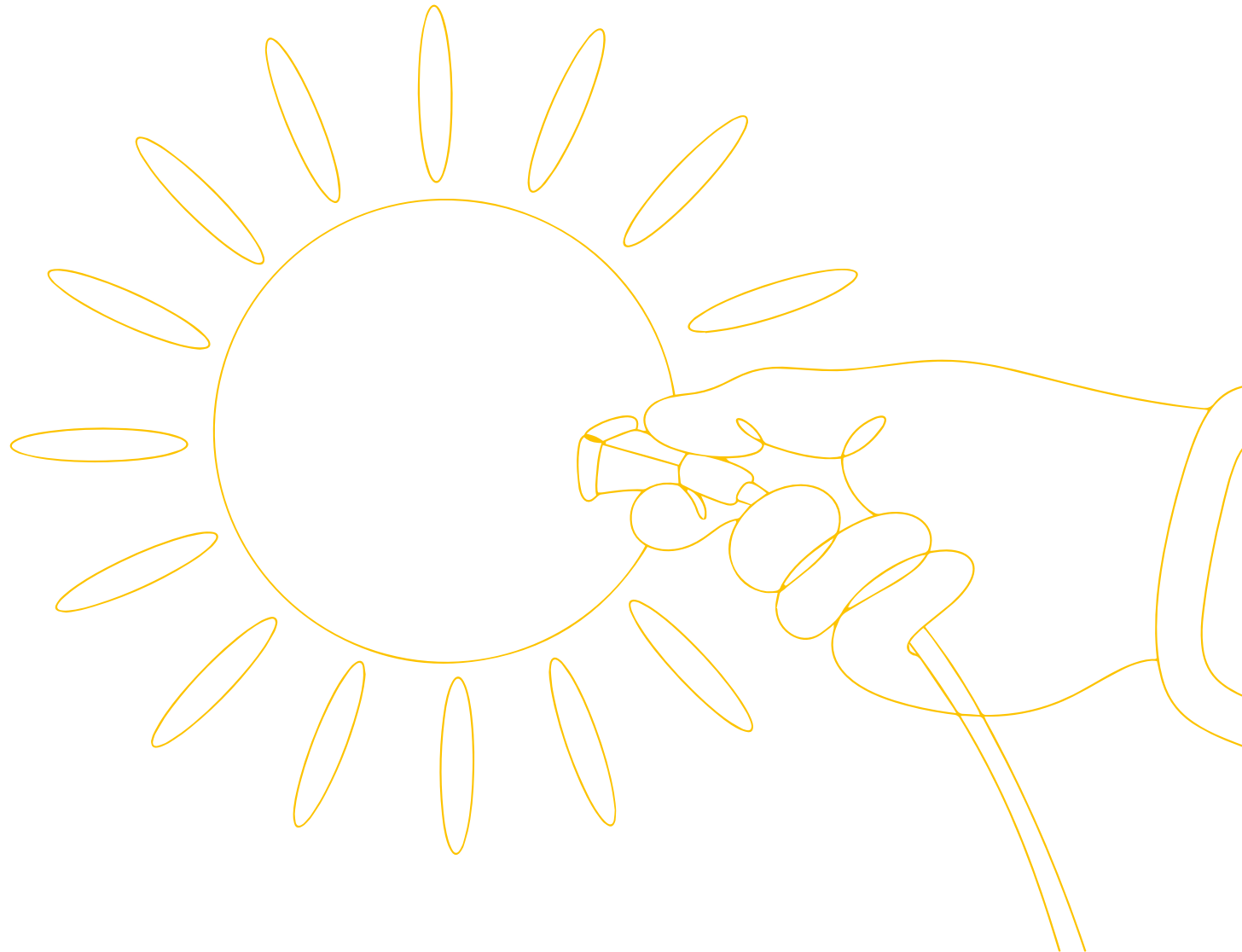
03. CAPITAL AMBIENTAL

3.4.3 CONSUMO ENERGÉTICO DENTRO DE LA ORGANIZACIÓN

Los datos de consumo están sacados de la toma diaria de contadores y de aplicar los factures de conversión.

Se utilizan factores de conversión por hoteles, por norma general. Factores de conversión de Propano y Gas:

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



03. CAPITAL AMBIENTAL

3.5

CAMBIO CLIMÁTICO

3.5.1 PROCEDIMIENTOS QUE ADOPTA LA ORGANIZACIÓN FRENTE A 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.

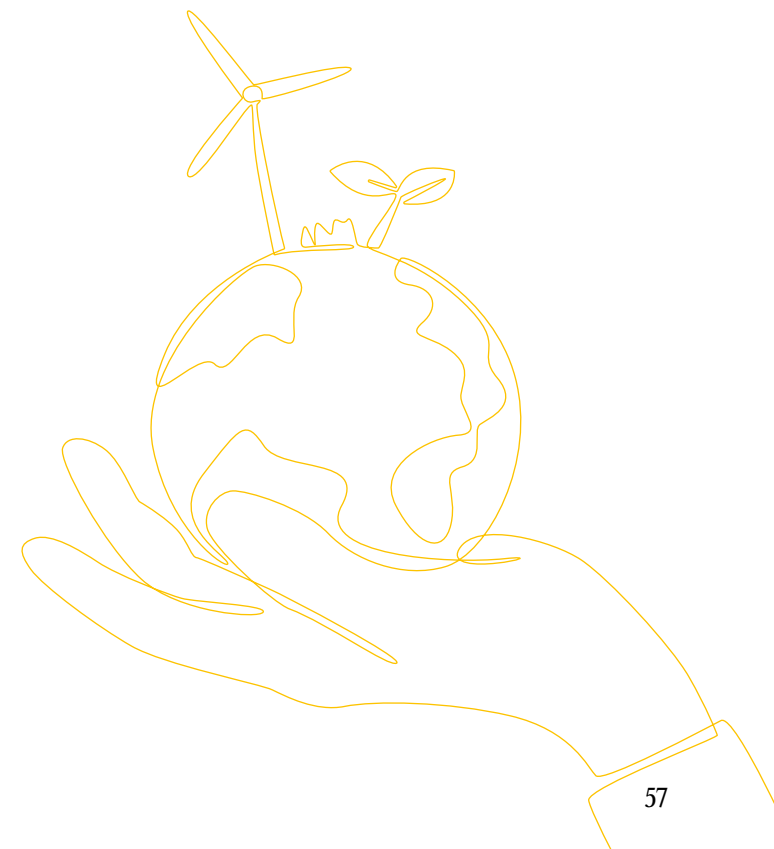
Además, en un ejercicio de responsabilidad de cara a la sociedad, revisamos periódicamente nuestros equipos de aire acondicionado y refrigeración, así como las neveras y las cámaras frigoríficas, con el objetivo de evitar que los gases CFC o gases de refrigeración se viertan a la atmósfera, lo que perjudicaría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

En 2023 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 5,99 kg/hab. ocupada (hoteles del Grupo). Aún no han salido los GdO de energía verde, pero en el cálculo de la huella se ha supuesto que es el mismo del año pasado. 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 hoteles exclusivamente del Perímetro del Grupo:



03. CAPITAL AMBIENTAL

	EMISIONES INCLUIDAS EN CADA ALCANCE	EMISIONES
ALCANCE 1	Combustión de fuentes fijas gas	2.606,7 tn CO ²
	Combustión de fuentes fijas propano	550,7 tn CO ²
	Combustión de fuentes fijas gasoil	69,40 tn CO ²
	Gases refrigerantes	730,6 tn CO ²
	Transfer	5,6 tn CO ²
ALCANCE 2	Consumo eléctrico	1.956,8 tn CO ²
ALCANCE 3	Lavandería	1.831,84 tn CO ²
	Desplazamientos a las oficinas centrales	69,73 tn CO ²
	Desplazamientos desde las oficinas centrales por motivos comerciales o a hoteles	30,71 tn CO ²
	Consumo de agua	96 tn CO ²
	Gestión de residuos	32,22 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 (CO₂eq) y es la marca que cada actividad que emite GEI deja en el medio ambiente. Su cálculo

no se refiere solo al CO₂ emitido, sino a todos los gases de efecto invernadero que son responsables del calentamiento global.

Los informes sobre las emisiones de carbono por parte de las Compañías del sector turístico no han tenido, tradicionalmente, una adecuada coherencia. Por ello se creó una calculadora

propia que es la utilizada para la verificación de la huella de carbono.

En 2023 se verificó y se inscribió la huella de 2022 en el MITECO.

En 2023 se realizó una compensación del 1,75% de la huella verificada de 2022.

03. CAPITAL AMBIENTAL

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.

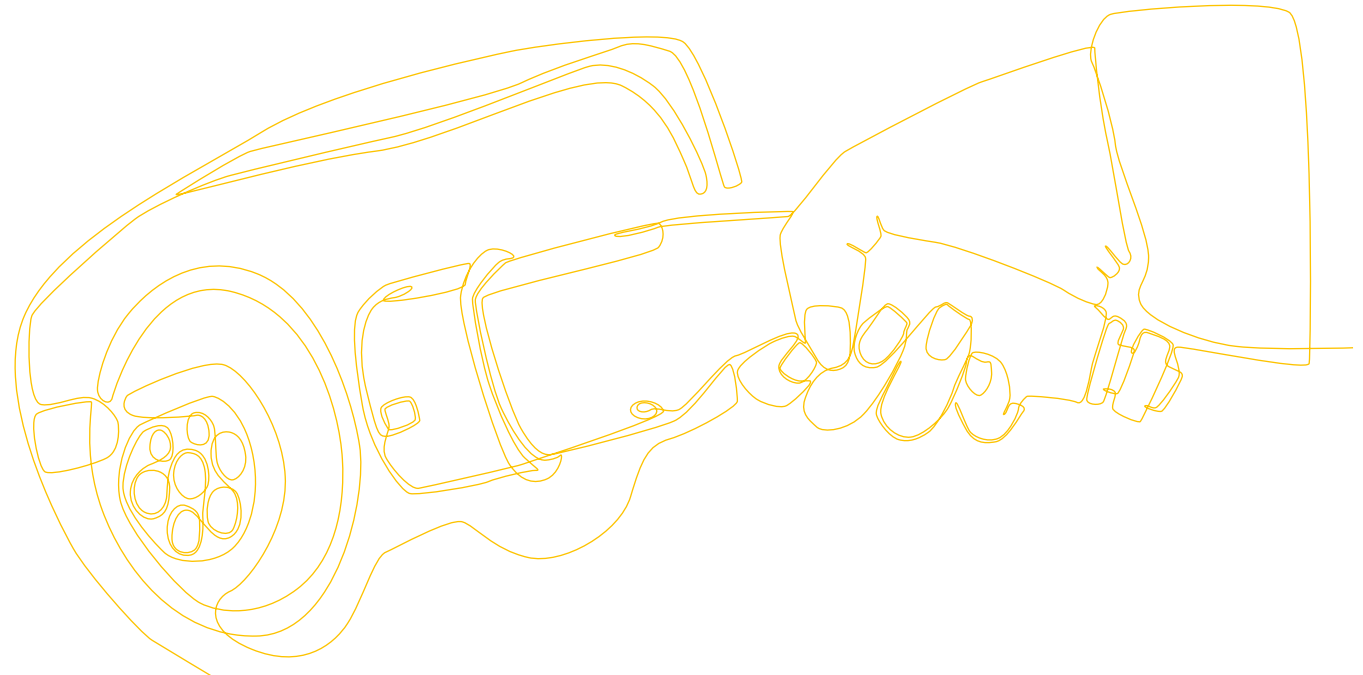


Nuestro acuerdo con la empresa Tesla y Porsche nos ha permitido instalar puntos de recarga eléctrica en nuestras instalaciones. Si nuestros clientes no disponen de cargador, nuestros profesionales le orientarán acerca de los puntos de recarga eléctrica más cercanos al hotel (esta información también 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^w 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.



03. CAPITAL AMBIENTAL

3.6

PROTECCIÓN DE LA *BIODIVERSIDAD*

3.6.1 PROCEDIMIENTOS QUE ADOPTA LA ORGANIZACIÓN PARA LA PROTECCIÓN DE LA BIODIVERSIDAD

BIODIVERSIDAD

Vincci Hoteles tiene un firme compromiso para la protección de la biodiversidad y su conservación.

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.

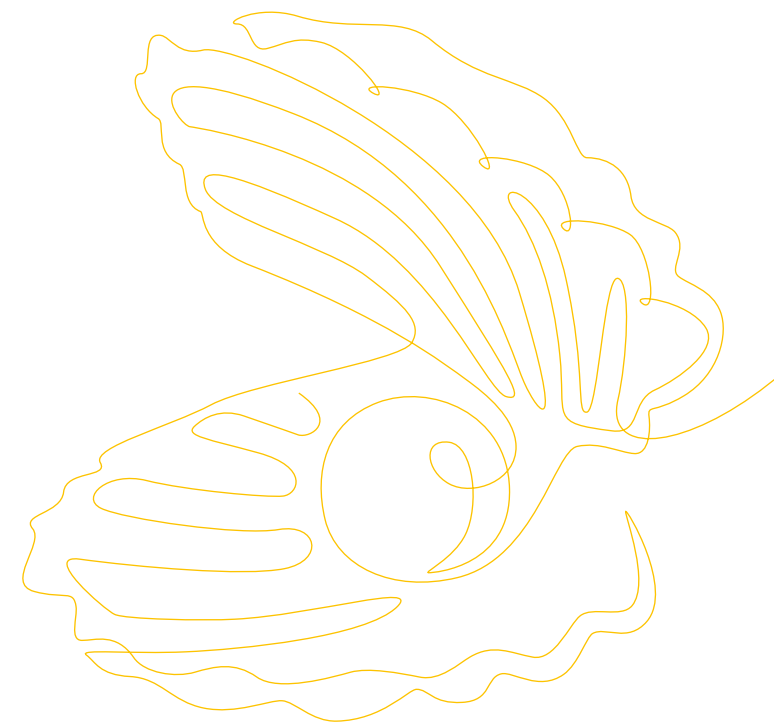
Vincci Selección Rumaykiyya se encuentra en un Parque Nacional de España y Parque Natural, en una zona amenazada para la flora y zona LIC. Vincci Costa Golf, por su parte, está ubicado dentro del Paraje Natural y Marisma de Sancti Petri.

Durante el mes de octubre de 2022, en los hoteles de Tenerife se procedió a atenuar las luces para evitar que la Pardela Cenicienta se deslumbrará por las luces del hotel y, adicionalmente, se dio formación a los empleados por si algún ave caía dentro de los hoteles.

No existen provisiones y garantías ambientales en 2023.

Acciones específicas como procesos, proyectos, programas e iniciativas de la organización para la protección de la biodiversidad.

En 2023 se ha compensado parte de la huella de 2022 con Bosques Sostenibles en el proyecto de recuperación de una zona forestal quemada, Valle de Iruela.



04

CAPITAL HUMANO



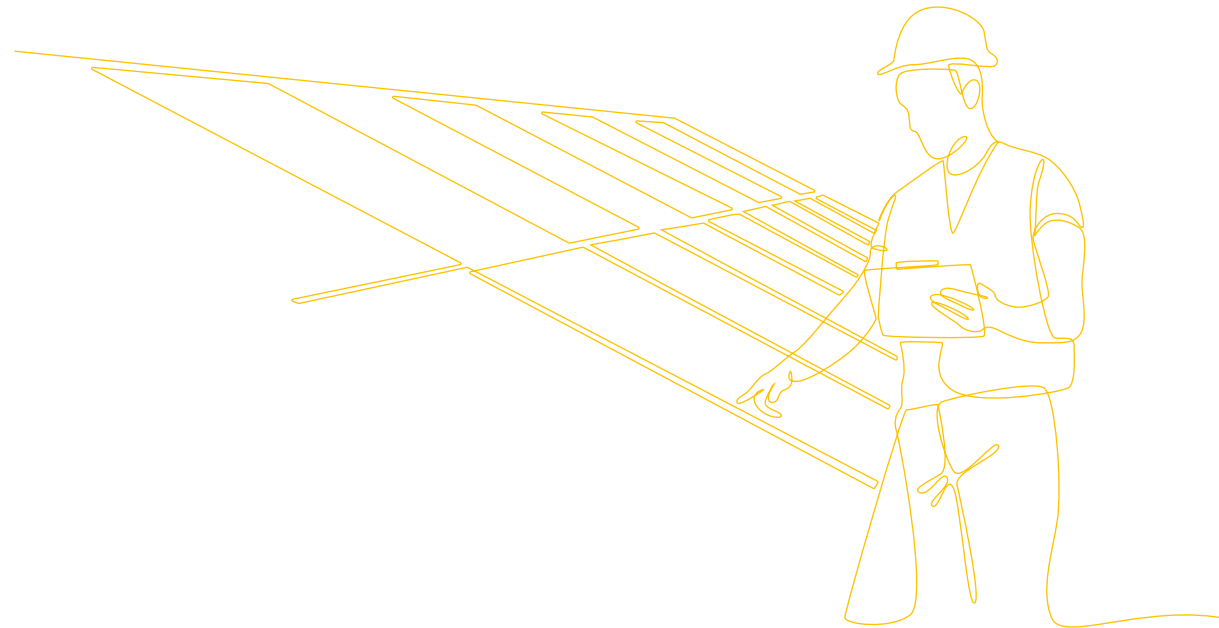
04. CAPITAL HUMANO

4.1

PERFIL DE LA *PLANTILLA*

4.1.1 PROPORCIÓN DE ALTOS EJECUTIVOS CONTRATADOS DE LA COMUNIDAD LOCAL

A 31 de diciembre de 2023, los 12 miembros de la Alta Dirección del Grupo se encuentran en las oficinas centrales, calle Anabel Segura 11 edif A planta baja 28108 Alcobendas (Madrid).



04. CAPITAL HUMANO

4.2

ORGANIZACIÓN DEL TRABAJO

4.2.1 PROCEDIMIENTOS QUE APLICA LA ORGANIZACIÓN SOBRE 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 1.835 profesionales (1.451 en España; 208 en Portugal y 176 en Túnez a 31 de diciembre de 2023) lo que nos convierte en una referencia hotelera, siendo un valor añadido para todos los clientes que nos eligen.



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.

Vincci Hoteles permite a parte de sus empleados a elegir su horario, dando intervalos de tiempo para los fichajes de entrada y salida, acomodando la jornada laboral a las necesidades del personal.

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

04. CAPITAL HUMANO

personal y profesional.

En los centros de trabajo de España, tanto los trabajadores que desarrollan su trabajo a jornada completa (87,75% de la plantilla), como quienes desarrollan sus funciones a tiempo parcial (12,25%) 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 0,78% 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.

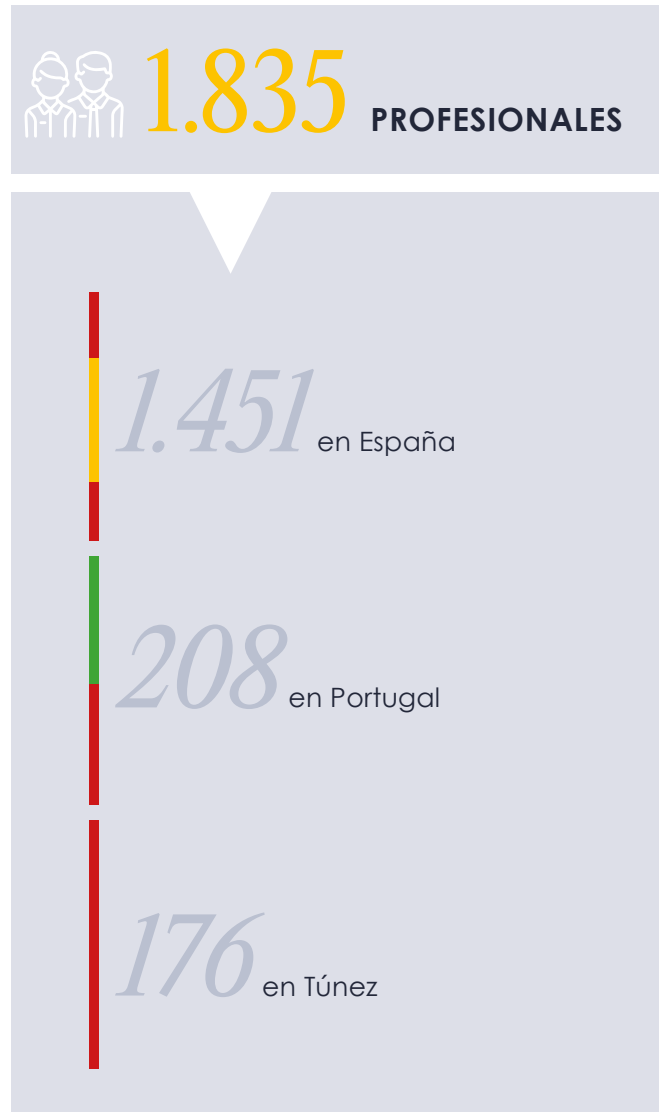
El objetivo de Vincci Hoteles es ofrecer un entorno de trabajo motivador y un empleo estable que, complementado con el desarrollo de las nuevas tecnologías, nos permitirán conseguir nuestros objetivos de crecimiento. Actualmente nuestro Grupo no cuenta con ninguna política de Gestión de la Diversidad.

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 2023, en España y Portugal se han llevado a cabo 2.302 procesos de selección. Se han gestionado tanto en los propios hoteles como a través del departamento de Recursos Humanos en nuestras oficinas centrales, con la ayuda de los delegados de RRHH.

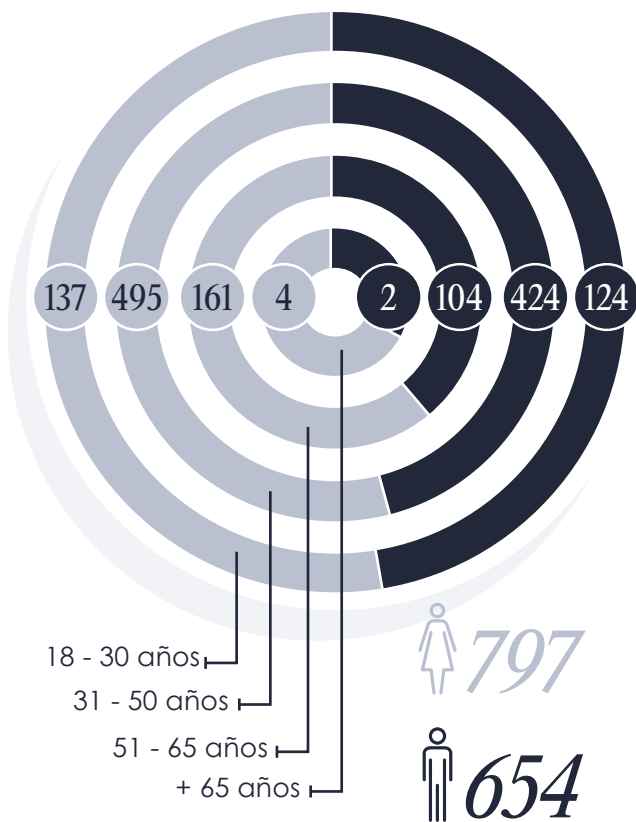
El número total de empleados en el Grupo a 31 de diciembre de 2023 es de:



04. CAPITAL HUMANO

NÚMERO TOTAL Y DISTRIBUCIÓN DE EMPLEADOS POR SEXO, EDAD, PAÍS Y CLASIFICACIÓN PROFESIONAL

■ ESPAÑA



1.451 EMPLEADOS EN ESPAÑA
(a 31 de diciembre de 2023)

EMPLEADOS POR CATEGORÍA

CATEGORIAS	HOMBRE	MUJER	TOTAL
ALTA DIRECCIÓN	8	4	12
DIRECCIÓN HOTEL	31	20	51
TÉCNICOS, ADMINISTRATIVOS Y COMERCIALES	29	94	123
MANDOS INTERMEDIOS	113	140	253
RESTO DE PERSONAL	475	539	1.012



Remuneraciones y brecha salarial por sexo, edad y categoría profesional 2023

REMUNERACIÓN POR EDAD

	HOMBRE	MUJER	TOTAL
18 - 30	16.619	16.184	16.390
31 - 50	24.833	22.122	23.373
51 - 65	30.345	25.365	27.320
+ 65 años	83.051	21.721	42.165
TOTAL	24.330	21.754	22.915

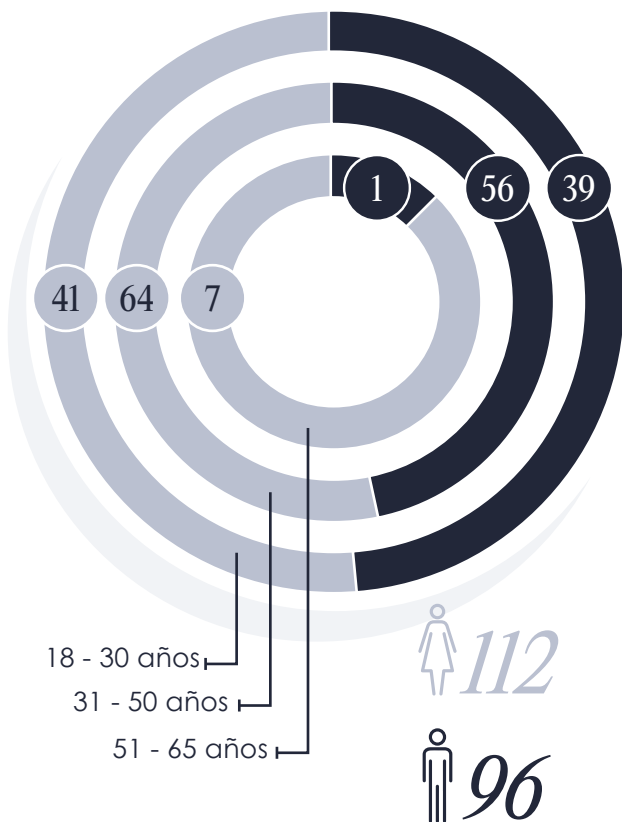
REMUNERACIÓN POR CATEGORÍA

	HOMBRE	MUJER	TOTAL	BRECHA
ALTA DIRECCION	116.537	113.673	115.583	2%
DIRECTORES	52.216	49.523	54.199	13%
MANDO INTERMEDIOS	30.514	27.466	28.828	10%
RESTO DE PERSONAL	18.678	17.529	18.066	6%
TÉCNICOS, ADMINISTRATIVOS Y COMERCIALES	31.838	27.652	28.639	13%
TOTAL	24.330	21.754	22.915	11%

04. CAPITAL HUMANO

NÚMERO TOTAL Y DISTRIBUCIÓN DE EMPLEADOS POR SEXO, EDAD, PAÍS Y CLASIFICACIÓN PROFESIONAL

■ PORTUGAL



208 EMPLEADOS EN PORTUGAL
(a 31 de diciembre de 2023)

EMPLEADOS POR CATEGORÍA

CATEGORIAS	HOMBRE	MUJER	TOTAL
ALTA DIRECCIÓN	-	-	-
DIRECCIÓN HOTEL	3	8	11
TÉCNICOS, ADMINISTRATIVOS Y COMERCIALES	2	9	11
MANDOS INTERMEDIOS	24	10	34
RESTO DE PERSONAL	67	85	152



Remuneraciones y brecha salarial por sexo, edad y categoría profesional 2023

REMUNERACIÓN POR EDAD

	HOMBRE	MUJER	TOTAL
18 - 30	13.064	12.495	12.773
31 - 50	19.372	17.753	18.509
51 - 65	20.227	10.096	11.362

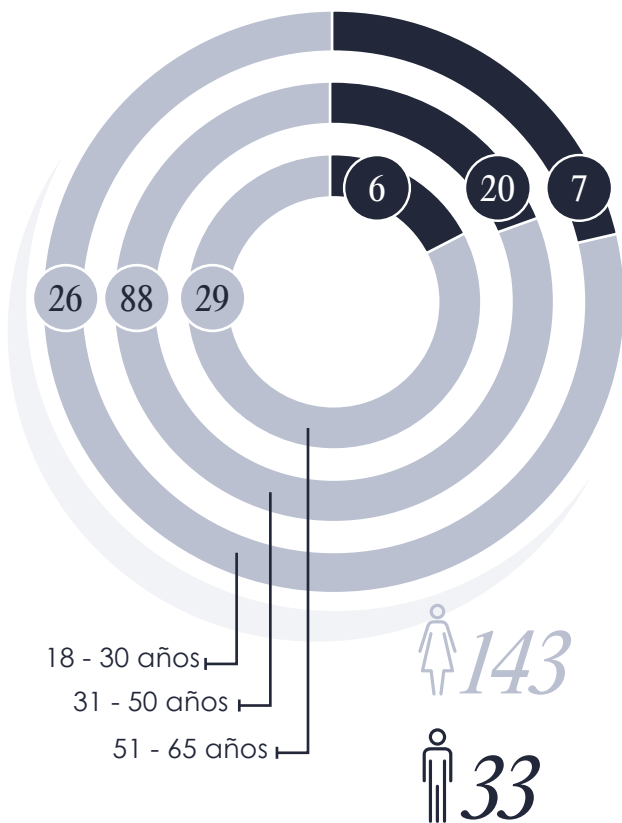
REMUNERACIÓN POR CATEGORÍA

	HOMBRE	MUJER	TOTAL	BRECHA
COMERCIAL ADMINISTRATIVO Y TECNICO	18.773	22.432	21.767	-19%
DIRECTOR	54.318	34.378	39.816	37%
MANDO INTERMEDIO	20.854	19.043	20.321	9%
RESTO DE PERSONAL	13.636	12.375	12.931	9%
TOTAL	16.819	15.350	16.028	9%

04. CAPITAL HUMANO

NÚMERO TOTAL Y DISTRIBUCIÓN DE EMPLEADOS POR SEXO, EDAD, PAÍS Y CLASIFICACIÓN PROFESIONAL

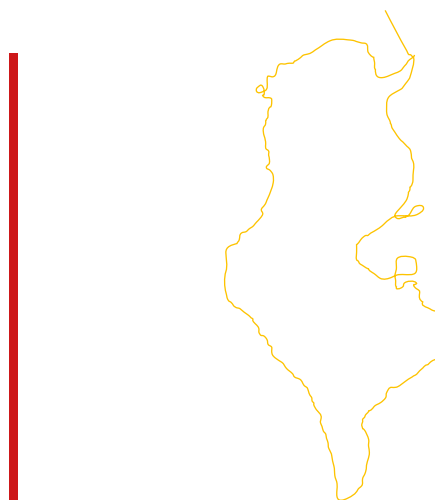
■ TÚNEZ



208 EMPLEADOS EN TÚNEZ
 (a 31 de diciembre de 2023)

EMPLEADOS POR CATEGORÍA

CATEGORIAS	HOMBRE	MUJER	TOTAL
DIRECTIVO Y DIRECTORES	1	13	14
MANDOS INTERMEDIOS	3	13	16
RESTO DE PERSONAL	25	86	111
TÉCNICOS, ADMINISTRATIVOS Y COMERCIALES	4	31	35



Remuneraciones y brecha salarial por sexo, edad y categoría profesional 2023

REMUNERACIÓN POR EDAD

	HOMBRE	MUJER	TOTAL
18 - 30	14.236	12.439	12.820
31 - 50	16.080	19.428	18.808
51 - 65	12.466	26.146	23.801
TOTAL	15.032	19.520	18.678

REMUNERACIÓN POR CATEGORÍA

	HOMBRE	MUJER	TOTAL	BRECHA
DIRECTOR	49.204	30.435	47.864	38%
MANDO INTERMEDIO	22.600	18.078	21.752	20%
RESTO DE PERSONAL	14.055	13.076	13.835	7%
COMERCIAL ADMINISTRATIVO Y TÉCNICO	20.939	21.122	20.960	-1%
TOTAL	19.520	15.032	18.678	23%

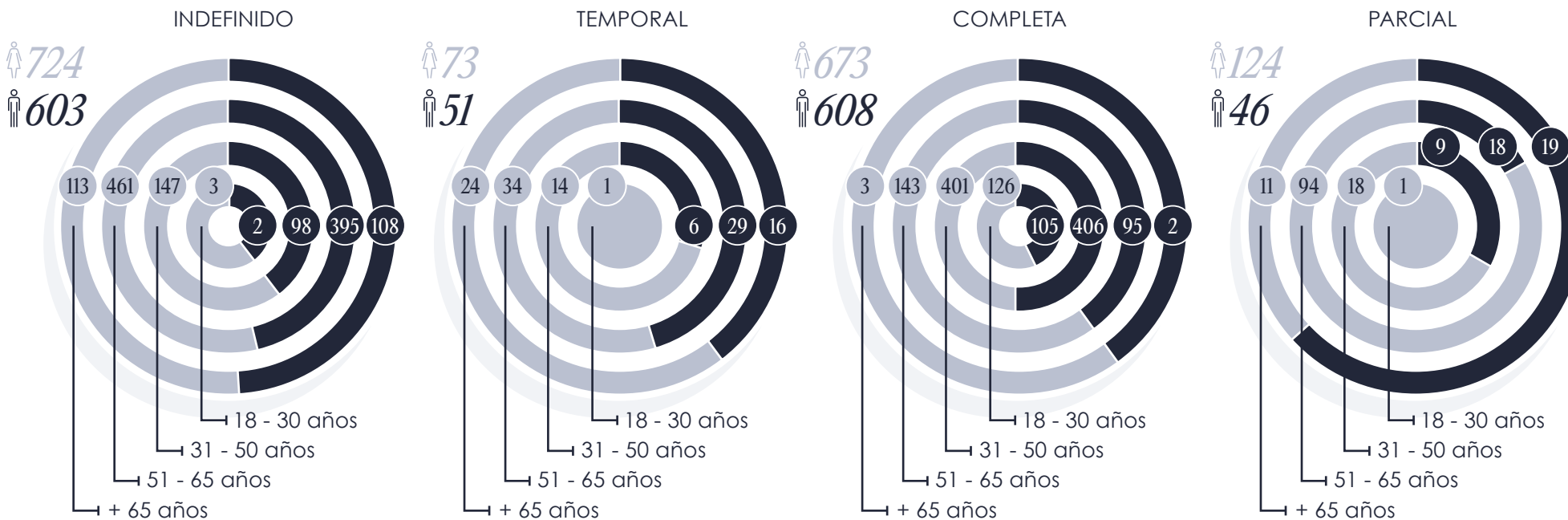
04. CAPITAL HUMANO

ANÁLISIS POR TIPOS DE CONTRATO

■ ESPAÑA

Número total y distribución de modalidades de contrato de trabajo

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



Empleados medios por Tipo de Contrato por Categoría Profesional

CATEGORIAS	INDEFINIDO		TEMPORAL		TOTAL
	HOMBRE	MUJER	HOMBRE	MUJER	
ALTA DIRECCIÓN	8	4	-	-	12
DIRECTORES	30	20	1	-	51
MANDOS INTERMEDIOS	113	136	-	4	253
RESTO DE PERSONAL	423	474	50	65	1012
TÉCNICOS, ADMINISTRATIVOS Y COMERCIALES	29	90	-	4	123

Empleados medios por Tipo de Jornada por Categoría Profesional

CATEGORIAS	INDEFINIDO		TEMPORAL		TOTAL
	HOMBRE	MUJER	HOMBRE	MUJER	
ALTA DIRECCIÓN	8	4	-	-	12
DIRECTORES	30	20	1	-	51
MANDOS INTERMEDIOS	113	129	-	11	253
RESTO DE PERSONAL	428	442	45	97	1012
TÉCNICOS, ADMINISTRATIVOS Y COMERCIALES	29	78	-	16	123

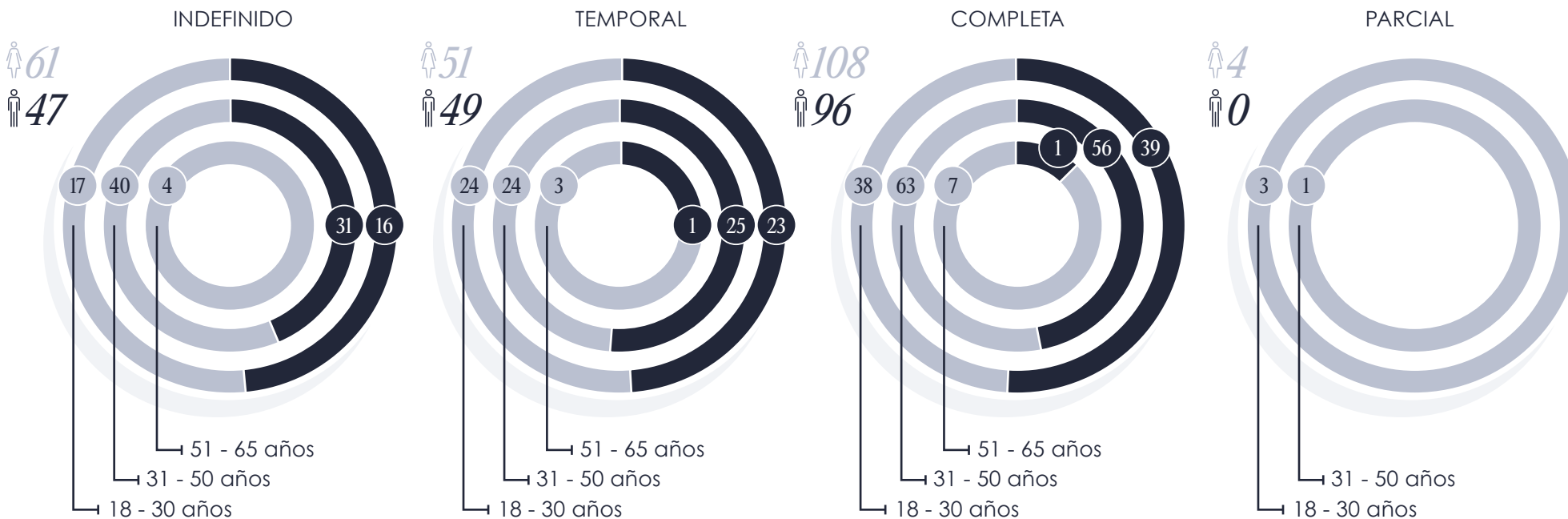
04. CAPITAL HUMANO

ANÁLISIS POR TIPOS DE CONTRATO

■ PORTUGAL

Número total y distribución de modalidades de contrato de trabajo

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



Empleados medios por Tipo de Contrato por Categoría Profesional

CATEGORIAS	INDEFINIDO		TEMPORAL		TOTAL
	HOMBRE	MUJER	HOMBRE	MUJER	
DIRECTORES	2	7	1	11	11
MANDOS INTERMEDIOS	16	8	8	2	34
RESTO DE PERSONAL	28	40	39	45	152
TÉCNICOS, ADMINISTRATIVOS Y COMERCIALES	1	6	1	6	11

Empleados medios por Tipo de Jornada por Categoría Profesional

CATEGORIAS	INDEFINIDO		TEMPORAL		TOTAL
	HOMBRE	MUJER	HOMBRE	MUJER	
DIRECTORES	3	8	-	-	11
MANDOS INTERMEDIOS	24	10	-	-	34
RESTO DE PERSONAL	67	81	-	4	152
TÉCNICOS, ADMINISTRATIVOS Y COMERCIALES	2	9	-	-	11

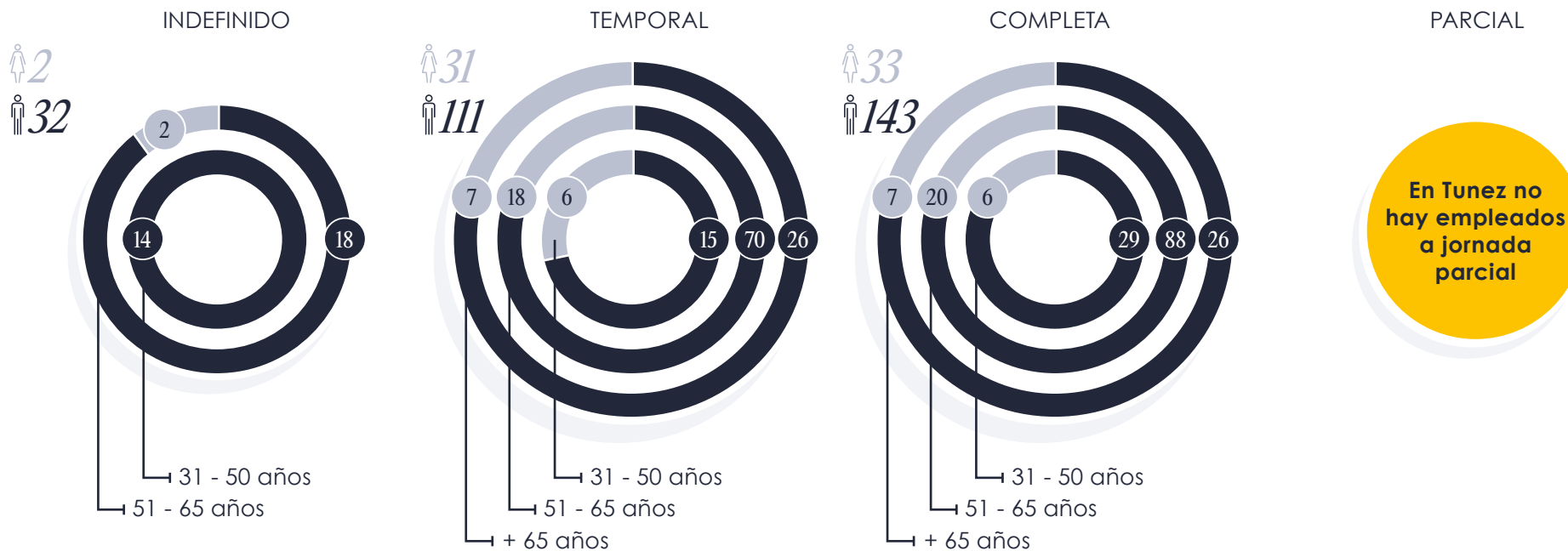
04. CAPITAL HUMANO

ANÁLISIS POR TIPOS DE CONTRATO

■ TUNEZ

Número total y distribución de modalidades de contrato de trabajo

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



Empleados medios por Tipo de Contrato por Categoría Profesional

CATEGORIAS	INDEFINIDO		TEMPORAL		TOTAL
	HOMBRE	MUJER	HOMBRE	MUJER	
DIRECTORES	11	1	2	-	14
MANDOS INTERMEDIOS	5	-	8	3	16
RESTO DE PERSONAL	2	-	84	25	111
TÉCNICOS, ADMINISTRATIVOS Y COMERCIALES	14	1	17	3	35

Empleados medios por Tipo de Jornada por Categoría Profesional

CATEGORIAS	INDEFINIDO		TEMPORAL		TOTAL
	HOMBRE	MUJER	HOMBRE	MUJER	
DIRECTORES	13	1	-	-	14
MANDOS INTERMEDIOS	13	3	-	-	16
RESTO DE PERSONAL	86	25	-	-	111
TÉCNICOS, ADMINISTRATIVOS Y COMERCIALES	31	4	-	-	35

04. CAPITAL HUMANO

DESPIDOS DURANTE EL EJERCICIO 2023

■ ESPAÑA

RANGO EDADES	HOMBRE	MUJER	TOTAL
18 - 30	8	8	16
31 - 50	36	27	63
51 - 65	4	6	10

CATEGORIAS	HOMBRE	MUJER	TOTAL
COMERCIAL	-	3	3
DIRECTOR	1	-	1
MANDO INTERMEDIO	3	3	6
MANTENIMIENTO	1	-	1
RESTO PERSONAL	43	35	78

89 TOTAL DE DESPIDOS EN ESPAÑA
(durante el ejercicio de 2023)

■ PORTUGAL

En Portugal
no ha habido
despidos en el
ejercicio 2023.

■ TUNEZ

RANGO EDADES	HOMBRE	MUJER	TOTAL
18 - 30	-	-	-
31 - 50	1	13	14
51 - 65	-	4	4

CATEGORIAS	HOMBRE	MUJER	TOTAL
MANDO INTERMEDIO	-	4	4
DIRECTORES	1	6	7
RESTO PERSONAL	-	3	3
COMERCIAL ADMINISTRATIVO Y TÉCNICO	-	4	4

18 TOTAL DE DESPIDOS EN TUNEZ
(durante el ejercicio de 2023)

04. CAPITAL HUMANO

BENEFICIOS PARA NUESTROS EMPLEADOS

Todos los beneficios del empleado se pueden consultar en el portal del empleado de cada trabajador (Nivimu).

En este apartado se incluyen interesantes descuentos relacionados 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-Nederlanden ofrece un servicio de asesoramiento personalizado gratuito y Gestival concede los mejores precios a nuestros empleados.

El beneficio estrella son los descuentos en los propios hoteles, bajo el plan de Vincci Family dividido en tres grupos, sujeto a disponibilidad.



Vincci Family Tarifa Empleados

Tarifa especial 60% de descuento. Beneficiarios: serán beneficiarios del programa todos aquellos empleados que trabajen en Vincci Hoteles, con cualquier modalidad de contrato laboral.



Vincci Family Tarifa Familia

Tarifa especial 25% de descuento. Serán beneficiarios del programa todos aquellos familiares de empleados de Vincci Hoteles, hasta tercer grado de consanguinidad.



Vincci Family Tarifa Amigos

Tarifa especial 20% de descuento. Serán beneficiarios del programa todos aquellos amigos, proveedores e invitados de cualquier empleado de Vincci Hoteles.

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.



04. CAPITAL HUMANO

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

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

ODS a los que contribuimos:



4 Educación de calidad.

EVALUACIÓN DEL DESEMPEÑO

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

Cuando el empleado va a firmar el contrato indefinido, a través del documento Ficha de valoración del empleado, se indica el grado de cumplimiento de determinados aspectos de su puesto, entre ellos conocimiento, calidad, autonomía, cantidad y trabajo en equipo. En función de esta valoración se establecen las decisiones oportunas.

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

Además, el departamento de Recursos Humanos lleva a cabo el cálculo de la tasa de rotación, otra de las variables de medición respecto a sus empleados. Esta medida de gestión del capital humano permite identificar la insatisfacción laboral de los profesionales y las deficiencias en los procesos de selección y contratación.

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

ODS a los que contribuimos:



8 Trabajo decente y crecimiento económico.

04. CAPITAL HUMANO

VINCCI GO!

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

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

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

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

Sin embargo, para que el programa se desarrolle según lo previsto, es necesario que se apoye en una formación continuada que resulta clave para que el empleado pueda alcanzar el éxito en su vida profesional.

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

Hay dos tipos de movilidad posible. La horizontal, que se da cuando el trabajador aplica a una vacante con funciones que se corresponden al mismo grupo profesional que el trabajo desempeñado hasta entonces, y la vertical, que puede ser ascendente si se desea un puesto de categoría superior o descendente si se opta a una categoría inferior. Un ejemplo de movilidad vertical lo encontramos en que subdirectores y directores que en su día comenzaron un programa de prácticas en Vincci Hoteles y que actualmente asumen funciones de responsabilidad. En 2023, Vincci Hoteles ha ofertado casos de promoción interna en relación a estos puestos y ha hecho públicas ofertas de movilidad para sus empleados.

En España: **36** ofertas Vincci&Go publicadas en 2023

En Portugal: **12** Vincci & Go

ODS a los que contribuimos:



8 Trabajo decente y crecimiento económico.



04. CAPITAL HUMANO

4.3

SALUD Y SEGURIDAD

4.3.1 PROCEDIMIENTOS QUE ADOPTA LA ORGANIZACIÓN SOBRE LA SALUD Y LA SEGURIDAD

PROCEDIMIENTOS QUE ADOPTA LA ORGANIZACIÓN SOBRE LA SALUD Y 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.

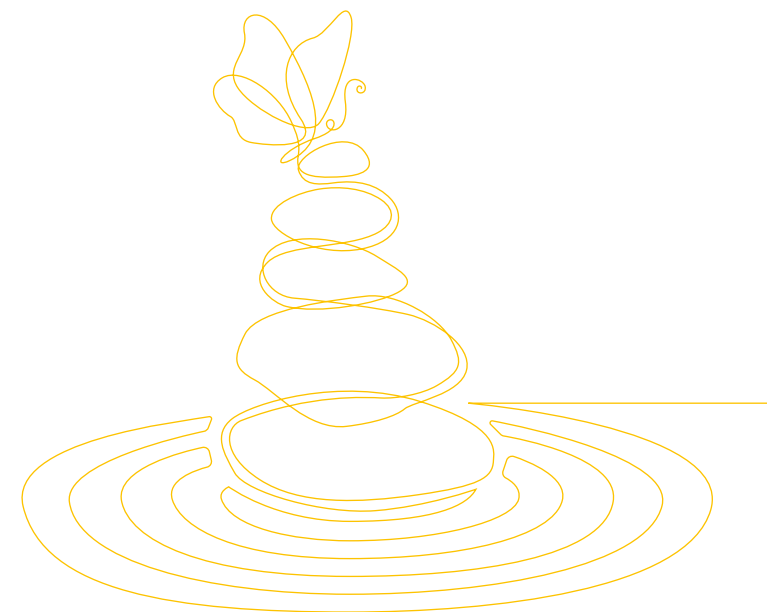
Política corporativa en materia de Seguridad y Salud

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.



04. CAPITAL HUMANO

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

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

Plan de Prevención de Riesgos Laborales

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

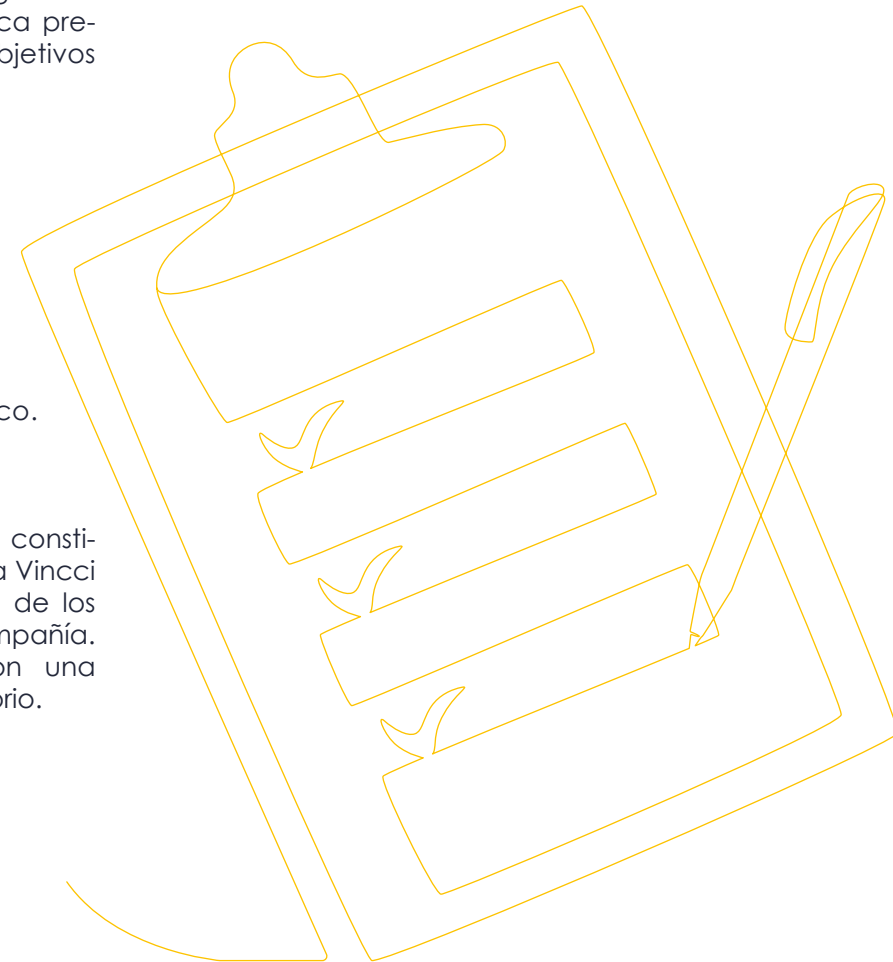
ODS a los que contribuimos:



8 Trabajo decente y crecimiento económico.

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.



04. CAPITAL HUMANO

4.3.2 NÚMERO DE ACCIDENTES LABORALES

ACCIDENTES EN ESPAÑA

En relación con los accidentes laborales, en España se han producido

218 durante el **2023**,
siendo

 **128** mujeres

 **90** hombres

ÍNDICE DE INCIDENCIA (I.I.)

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.

Su cálculo es: 89,59338387

$$I.I. = \frac{(\text{N}^\circ \text{ de accidentes} \times 1000)}{\text{N}^\circ \text{ de trabajadores}}$$

ACCIDENTES EN PORTUGAL

En relación con los accidentes laborales, en Portugal se han producido

22 durante el **2023**,
siendo

 **10** mujeres

 **10** hombres

ÍNDICE DE INCIDENCIA (I.I.): 52,88461538



04. CAPITAL HUMANO

4.3.3 ABSENTISMO

CAUSAS DE ABSENTISMO LABORAL

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 2023 se contemplan las siguientes:



TIPO ABSENTISMOS ESPAÑA	DIAS
Absentismo Injustificado	464
Accidente Laboral(Accidente)	3.358
Accidente Laboral (Recaída Accidente)	267
Accidente no Laboral(Enfermedad)	771
Accidente no Laboral (Recaída Enfermedad)	563
Enfermedad Común (Enfermedad)	26.098
Enfermedad Común (Permiso por nacimiento)	5.572
Enfermedad Común (Recaída Enfermedad)	2.971
Enfermedad Común (Riesgo Embarazo)	760
Enfermedad Común (Situación especial de IT 01)	13
Enfermedad Común (Situación especial de IT 02)	65
Enfermedad Profesional (Accidente)	149
Huelga	3
Suspensión de Empleo y Sueldo	83
TOTAL	41.137

TIPO ABSENTISMOS PORTUGAL	DIAS
Accidente de Trabajo	369
Accidente de trabajo sin baja	10
Asistencia Familiar (familiar a cargo)	16
Reposo domiciliario no retribuido	7
Baja familiar a cargo	114
Baja por riesgo durante el embarazo	77
Baja Médica	1.545
Permiso por matrimonio	60
Licencia retribuida	66
Falta injustificada	151
Falta Justificada con remuneración	5
Falta Justificada sin remuneración	21
ITP 20% (aptos con restricción 20% para trabajar tras accidentes)	27
ITP 30% (aptos con restricción 30% para trabajar tras accidentes)	34
Permiso nacimiento opcional	10
Permiso nacimiento obligatorio	40
Permiso fallecimiento familiar cercano	5
Maternidad	138
Permiso fallecimiento 3º grado consanguinidad	8
Paternidad	116
Día libre extra	18
Suspensión empleo y sueldo (disciplinario)	12
Exámenes oficiales	12
TOTAL	2.861

Los datos de absentismo en Túnez no se proporcionan al considerar los Administradores del Grupo, en base al análisis de materialidad realizado, que no resultan significativos sobre el conjunto del EINF.

04. CAPITAL HUMANO

4.4

FORMACIÓN

4.4.1 PROCEDIMIENTOS QUE ADOPTA LA ORGANIZACIÓN SOBRE LA FORMACIÓN Y ENSEÑANZA DE SUS EMPLEADOS

GESTIÓN DE LA FORMACIÓN

El modelo de gestión de Vincci Hoteles tiene como objetivo el desarrollo de cada carrera profesional, potenciando la formación a lo largo de la vida laboral de los empleados. Recibir la formación adecuada permite a cada trabajador dar lo mejor de sí mismo. En este sentido,



la formación por áreas supone llegar a un mayor número de empleados, ya que hay técnicas necesarias para el desarrollo de determinados puestos y favorece el crecimiento general del departamento. En función de las necesidades detectadas por los responsables de los departamentos o los directores de los establecimientos, se envía un email al personal encargado de la formación en Recursos Humanos, que es quien se ocupa de su gestión.

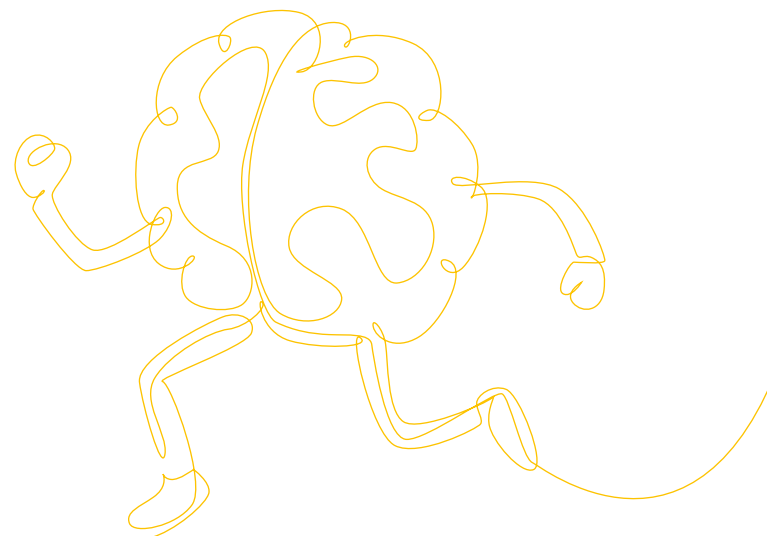
Los tres pilares fundamentales para conseguir que el cliente reciba la mejor atención posible pasan por refrescar conocimientos, reciclarse profesionalmente y aprender nuevas competencias. La formación interna y externa resulta clave en cualquier puesto de trabajo, tanto la específica, que resulta clave 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 2023, una vez cubierta la formación legal, se han destinado más recursos a la formación de desarrollo.



04. CAPITAL HUMANO

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 2023:

CATEGORÍAS	HOMBRES	MUJERES	TOTAL
DIRECTORES	245	328	573
MANDO INTERMEDIO	1.855	1.351	3.206
RESTO PERSONAL	3.841	3.927	7.768
TÉCNICOS, COMERCIALES Y ADMINISTRATIVOS	187	623	810
TOTAL	6.128	6.229	12.357

Cursos de formación España 2023:

CATEGORÍAS	HOMBRES	MUJERES	TOTAL
AGENTE IGUALDAD	-	250	250
ALÉRGENOS ONLINE	2.244	1.488	3.732
AUDITOR INTERNO EN SISTEMAS DE GESTIÓN	16	-	16
COMUNICACIÓN Y ATENCIÓN AL CLIENTE EN HOSTELERÍA Y TURISMO	-	35	35
DEFIBRILADORES	368	336	704
DISOCIANATOS ONLINE	154	6	160

04. CAPITAL HUMANO

Cursos de formación España 2023:

CATEGORÍAS	HOMBRES	MUJERES	TOTAL
ESTRATEGIAS Y PROGRAMAS DE FIDELIZACION CLIENTES	-	12	12
EXCEL BÁSICO	30	-	30
GESTIÓN COMPETENCIAS Y EVALUACIÓN DESEMPEÑO	-	60	60
FRANCÉS	-	60	60
GESTIÓN COMERCIAL Y REVENUE EN RESTAURACIÓN	-	160	160
GUEST EXPERIENCE PRESENCIAL	1.140	1.240	2.344
HERRAMIENTAS PARA LA PREVENCIÓN DEL ACOSO ONLINE	90	66	156
INGLÉS	-	300	300
INGLÉS PRESENCIAL	48	12	60
iso 50001 ESTRUCTURA Y REQUISITOS	16	-	16
LEGIONELLA	44	-	44
LIDERAZGO Y GESTIÓN DE EQUIPOS	144	252	396
MANTENIMIENTO DE PISCINAS	50	-	50

CATEGORÍAS	HOMBRES	MUJERES	TOTAL
MINDFULNESS	30	-	30
NEGOCIACIÓN Y RESOLUCIÓN DE CONFLICTOS	-	20	20
NEUROVENTAS	15	-	15
POWER BI ONLINE	90	30	120
PREVENCIÓN DEL ACOSO ONLINE	3	12	15
PRIMEROS AUXILIOS PRESENCIAL	168	114	282
PRL 30 HORAS ONLINE	120	180	300
PRL 50 HORAS ONLINE	250	-	250
PROTECCIÓN CONTRA INCENDIOS NIVEL I	48	48	96
PROTECCIÓN CONTRA INCENDIOS NIVEL II	64	48	112
PROTECCIÓN DEL MENOR ONLINE	384	528	912
RGPD ONLINE	104	108	212
UPSELLING PRESENCIAL	544	864	1.408
TOTAL	6.128	6.229	12.357

04. CAPITAL HUMANO

Cursos de formación Portugal 2023:

CATEGORÍAS	HOMBRES	MUJERES	TOTAL
COMERCIAL ADMINISTRATIVO Y TÉCNICO	25	144	169
DIRECTOR	31,5	112,5	144
MANDO INTERMEDIO	500	315,5	815,5
RESTO PERSONAL	572,5	648,5	1.221
TOTAL	6.129	1.220,5	2.349,5

Cursos de formación Portugal 2023:

CATEGORÍAS	HOMBRES	MUJERES	TOTAL
219 - ARTES - PROGRAMAS NO CLASIFICADOS EN OTRO ÁREA DE FORMACIÓN	1,5	-	1,5
222 – LENGUA EXTRANJERA	50	49,5	99,5
345 – GESTIÓN Y ADMINISTRACIÓN	460	516	976
346 - SECRETARIADO Y TRABAJO ADMINISTRATIVO	-	2	2
489 - INFORMÁTICA	-	154	154
811 - HOSTELERÍA Y RESTAURACIÓN	256	316	572
861 – PREVENCIÓN DE RIESGOS LABORALES	200	-	200
862 – SEGURIDAD E HIGIENE EN EL TRABAJO	160	164	324
OTROS	1,5	19	20,5
TOTAL	1.129	1.220,5	2.349,5

Cursos de formación Túnez:

Las horas de formación de Túnez no resultan significativas, conforme al análisis de materialidad realizado, motivo por el que no se desglosan en el EINF.

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 2023, un total de 66 personas, procedentes de 40 centros, han participado en diferentes programas formativos de prácticas en 12 departamentos diferentes de la Compañía en España.

04. CAPITAL HUMANO

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

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

CONVENIOS DE COLABORACIÓN

Entre los convenios de Vincci Hoteles en **España** con escuelas y universidades destacamos las que tienen lugar con:

- Universidad de Málaga
- Ciudad de los Muchachos
- Simone Ortega
- Universidad de Alcalá
- Universidad de Valencia
- MEDAC
- EcoTur
- Fundación Mahou San Miguel

En 2023 en Portugal un total de 15 personas, procedentes de escuelas, han participado en diferentes programas formativos de prácticas en recepción, sala, cocina y pisos departamentos diferentes de la Compañía en Portugal.

Entre los convenios en Portugal de Vincci Hoteles con escuelas y universidades destacamos las que tienen lugar con la Escuela, Escola Profissional de Gaia, Agrupamento de Escola de Canelas, Escola Profissional de Espinho, Escola Secundária Augusto Gomes, Talentus Gaia, PSIPORTO y Escola Profissional Profitecla entre otros.

ODS a los que contribuimos:



8 Trabajo decente y crecimiento económico.



17 Alianzas para lograr los objetivos.

04. CAPITAL HUMANO

4.5

IGUALDAD

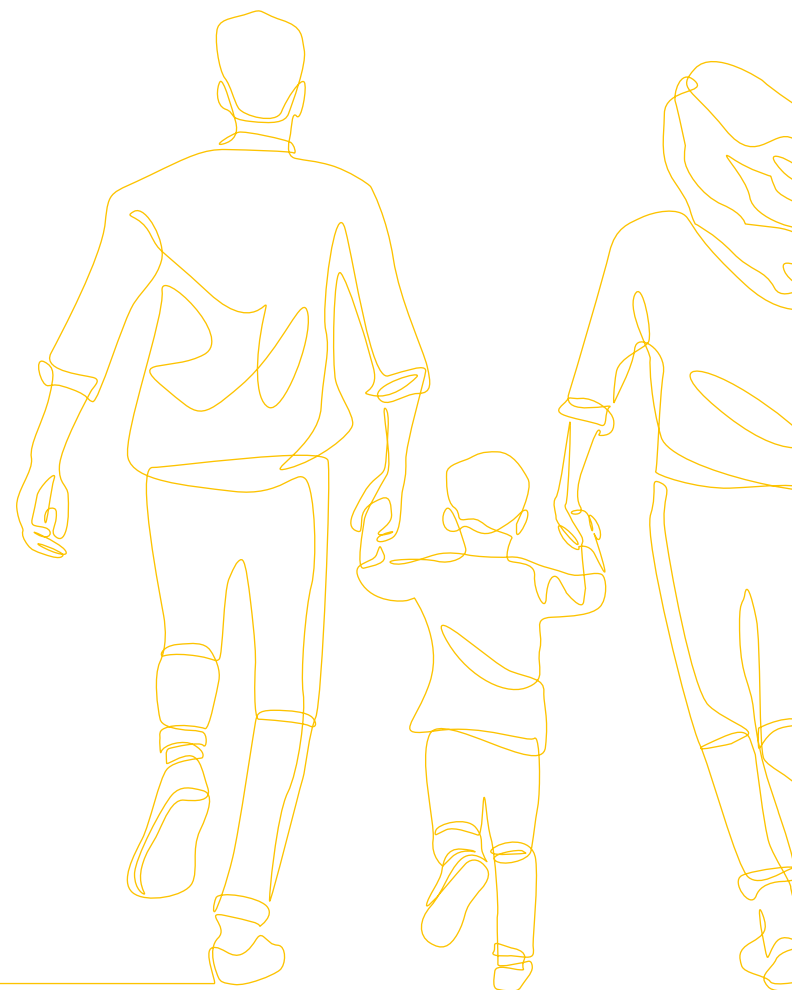
4.5.1. PROCEDIMIENTOS QUE ADOPTA LA ORGANIZACIÓN SOBRE LA DIVERSIDAD E IGUALDAD DE OPORTUNIDADES Y LA NO DISCRIMINACIÓN

PLAN DE IGUALDAD

El principal objetivo del Plan de Igualdad de Vincci Hoteles es respetar la igualdad real y efectiva de todos nuestros trabajadores y trabajadoras. Estas medidas han sido consensuadas entre el Grupo y las diferentes representaciones sindicales, y organizadas en diferentes áreas temáticas de actuación, entre las que se encuentran las siguientes:



- Defensa efectiva de la igualdad entre hombres y mujeres, garantizando las mismas oportunidades laborales de ingreso y desarrollo profesional de todos los trabajadores, independientemente de su sexo y condición.
- Representación equilibrada de la mujer en el ámbito laboral.
- Promoción de las mujeres que, por su valía personal, accedan a puestos de responsabilidad, reduciendo potenciales desequilibrios de origen cultural, social o familiar.
- Gestión de recursos humanos conforme a la legislación vigente en materia de igualdad de oportunidades.
- Prevención de la discriminación laboral por razón de sexo y establecimiento de un protocolo de actuación para aquellos casos que se tenga constancia.
- Firme compromiso de Responsabilidad Social Corporativa con el fin último de mejorar la calidad de vida de todos los trabajadores y sus familias.



04. CAPITAL HUMANO

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 su contrato, la intranet 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.
- En 2023, en Vincci España, con la ayuda de Randstad, se elaboró un informe tras una auditoría que valiese como punto de partida en la negociación del Plan de Igualdad.

- Durante 2023 y lo que llevamos de año 2024 una comisión formada por RRHH, Asesoría Jurídica y los representantes de los trabajadores, siguen negociando punto por punto el Plan de Igualdad que de momento no está cerrado.

ODS a los que contribuimos:

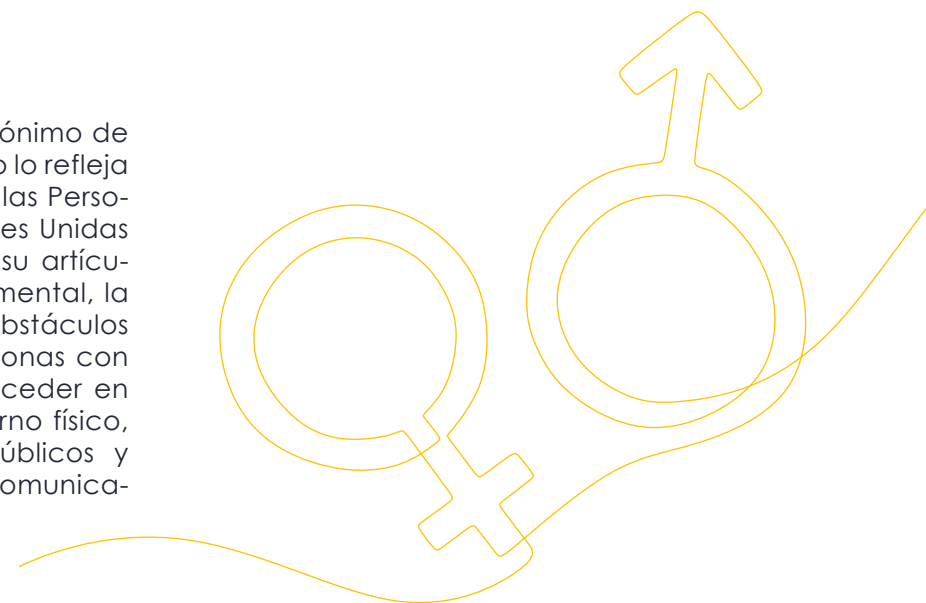


5 Igualdad de Género.

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



05. CAPITAL SOCIAL

5.1

DERECHOS HUMANOS

5.1.1 PROTOCOLO QUE ADOPTA LA ORGANIZACIÓN SOBRE LA EVALUACIÓN DE LOS DERECHOS HUMANOS

En 2023 no se hizo ninguna evaluación sobre derechos humanos. La cadena está adherida al Código Ético de la Organización Mundial del Turismo.



5.1.2 ENORMATIVA QUE ADOPATA LA ORGANIZACIÓN FRENTE AL 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.



05. CAPITAL SOCIAL

5.2

COMPROMISOS DE LA EMPRESA *CON EL DESARROLLO SOSTENIBLE*

5.2.1 PROTOCOLO QUE ADOPTA LA ORGANIZACIÓN SOBRE LAS ENTIDADES LOCALES Y LOS IMPACTOS ECONÓMICOS INDIRECTOS DERIVADOS DE LAS ACTIVIDADES DE LA EMPRESA

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.

05. CAPITAL SOCIAL

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 CON LOS QUE ESTÁ IMPLICADA LA ORGANIZACIÓN

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 2023, la recogida de tapones, tanto en nuestras oficinas centrales como en todos nuestros hoteles españoles, ha alcanzado los 337.500 tapones, lo que se considera un orgullo para todos los profesionales que formamos parte de la cadena ante el compromiso común que acometemos al unísono.

05. CAPITAL SOCIAL

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 2023, Vincci Selección La Plantación del Sur y Vincci Tenerife Golf han recogido, entre otros, los siguientes residuos: residuos urbanos, pinturas, raees, baterías, aceite, tóners, envases contaminados.

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 2023 en hoteles: 843,3 euros.

Dinero recaudado para Aldeas Infantiles en 2023 a través de nóminas empleados: 4.968,56 euros.

OTRAS DONACIONES

- Vincci Selección Aleya: donación de 4.510,80 euros a Unicef.
- Vincci Selección Estrella del Mar ha donado 41 kgs de nórdicos y 25 kgs de mantas a la Asociación Madre Coraje.



05. CAPITAL SOCIAL

5.2.3 AFILIACIÓN A ASOCIACIONES

CÓDIGO ÉTICO DE LA ORGANIZACIÓN MUNDIAL DEL TURISMO

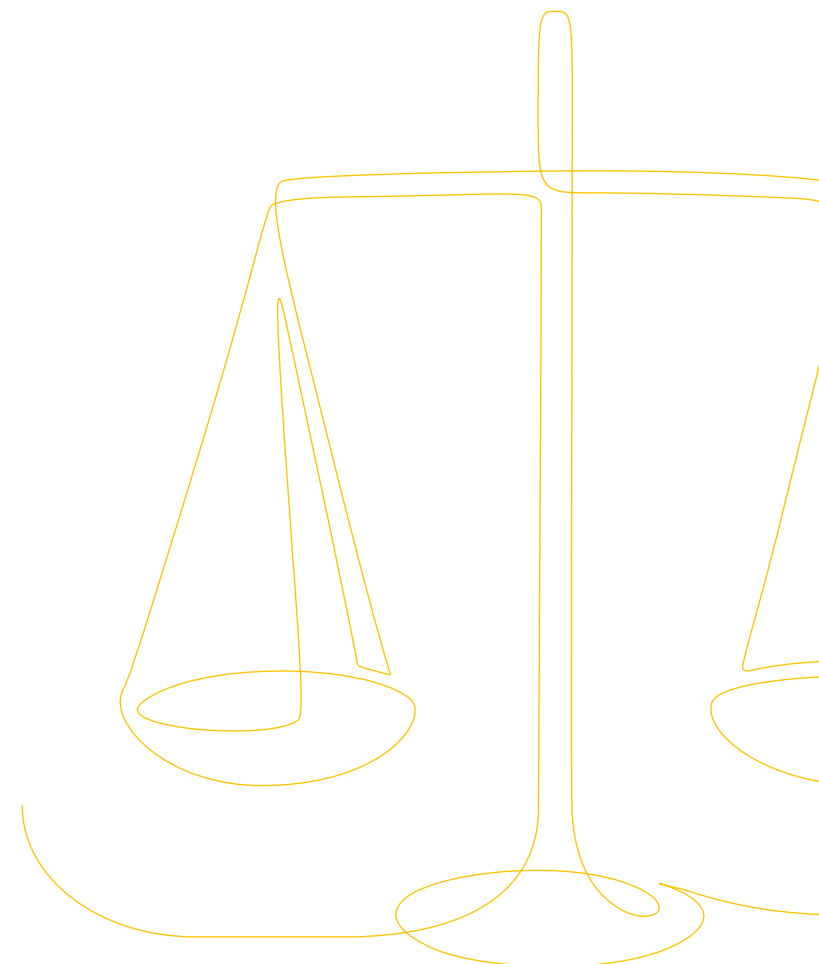
En 2018 firmamos el Código Ético Mundial para el Turismo, que constituye el marco de referencia para conseguir un turismo sostenible y responsable. Tiene como principal fin ayudar a maximizar los beneficios del sector, a la vez que se minimizan los potenciales impactos negativos para el medio ambiente,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



05. CAPITAL SOCIAL

AFILIACIONES A ENTIDADES TURÍSTICAS

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

05. CAPITAL SOCIAL

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 PROCEDIMIENTOS QUE ADOPTA LA ORGANIZACIÓN SOBRE LA SEGURIDAD Y SALUD EN CLIENTES, MARKETING Y ETIQUETADO Y LA 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

05. CAPITAL SOCIAL

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 14001:2015. Esta auditoría interna sirve como complemento a las externas a cargo de Compañías especializadas. En 2023 también nos certificamos por la norma ISO 50001:2018.

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

Las auditorías realizadas engloban todas las áreas, protocolos y procedimientos llevados a cabo, además de la higiene y las buenas prácticas en el puesto, y los diferentes aspectos medioambientales regulados por la legislación. De esta forma somos capaces de detectar, de una manera sencilla, rápida y eficaz, potenciales deficiencias. Es la manera más eficiente de poder establecer las medidas correctivas y preventivas necesarias para conseguir los niveles 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. Esta certificación tiene una vigencia de 2 años, por lo que será renovada en el ejercicio 2024.

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.

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

05. CAPITAL SOCIAL

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 91,34/100, lo que supone un aumento de 0,08 puntos respecto al año anterior (91,26/100).

AUDITORÍAS APPCC

91,26 / 100 2022
91,34 / 100 2023

*no se tienen datos de Vincci Baixa, Vincci Liberdade, Vincci Selección Estrella del Mar ni hoteles en Túnez

NUESTROS CLIENTES

Durante 2023, 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

05. CAPITAL SOCIAL

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 formato electrónico de MICE, una vez que el grupo ha finalizado la sesión. Otro canal de comunicación directa con los clientes es una aplicación como método alternativo para la realización de encuestas.

Número de cuestionarios	2022	2023
Encuesta Post Stay	23.928	26.170
Encuesta MICE	93	59
Encuesta Pre Stay	6.187	9.932
Encuesta In Stay	10.807	3.278

*no se tienen datos de Vincci Selección Estrella del Mar y Vincci Nozah Beach

REVIEWPRO: HERRAMIENTA DE REPUTACIÓN ONLINE

GRUPO	2022	2023
Número de opiniones	58.958	62.574
Número de menciones	194.059	207.283

*no se tienen datos de Vincci Selección Estrella del Mar y Vincci Nozah Beach

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

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

Las cifras analizadas demuestran que mantenemos unos elevados niveles de satisfacción por parte de nuestros clientes en los aspectos identificados. Nuestro índice global de la cadena continúa aumentando año tras año, alcanzando el 88,8% en 2023.

INDICADOR	2022	2023
Índice global de la Cadena	87,30%	88,8%
Limpieza	90,70%	91,8%
Ubicación	91,60%	92,7%
Servicio	91,90%	92,1%
Habitación	90,40%	90,8%
Relación Calidad/Precio	83%	84,6%
Gastronomía	82,10%	80,5%
Entretenimiento	75,10%	80,4%

*no se tienen datos de Vincci Selección Estrella del Mar y Vincci Nozah Beach

05. CAPITAL SOCIAL

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 medio-ambientales 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.

CANAL HOTEL

Durante 2023 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.

	2022	2023
Fans en Facebook corporativo	90.427	97.210
Fans en Facebook (places hoteles)	-	124.803
Seguidores en X (antes Twitter)	21.869	22.121
Seguidores en Instagram	40.407	63.900
LinkedIn	52.873	58.555

05. CAPITAL SOCIAL

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 Vinc-ci 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 2023 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.



05. CAPITAL SOCIAL

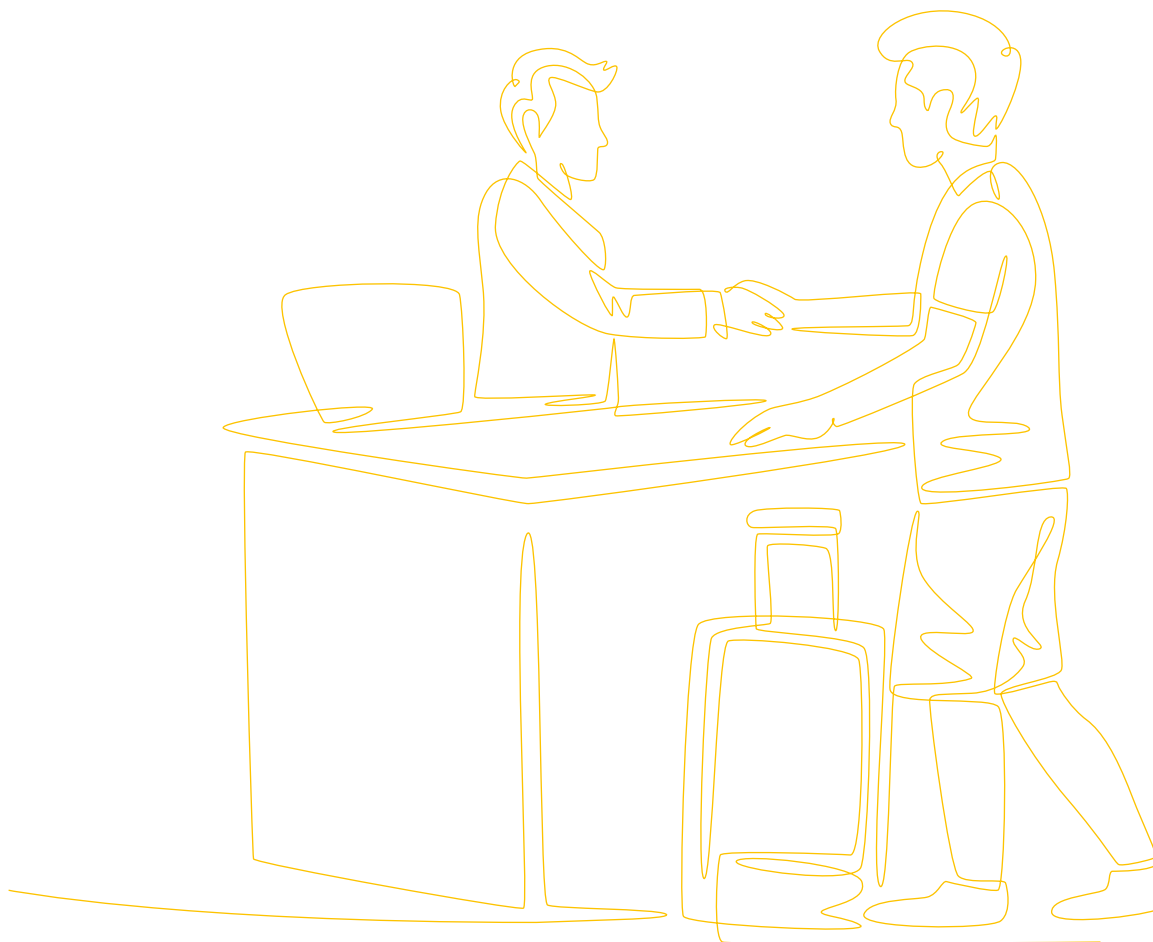
Las críticas constructivas de nuestros clientes nos ayudan a aprender de nuestros errores y seguir mejorando en nuestra labor profesional, con el fin de continuar creciendo en nueva vocación por ofrecer un inmejorable servicio, dando en todo momento lo mejor de nosotros mismos como profesionales del 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 2023, el porcentaje de contestaciones de opiniones online es del 27,7% mientras que las

contestaciones de los cuestionarios internos Post Stay se elevan al 69,16%. 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.





■ ANEXO 1 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
		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
Información sobre cuestiones medioambientales	General	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
	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 301-1	MÓDULO 3
	Cambio Climático	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
		Emissiones 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	
Protección de la biodiversidad	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	
	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	No material
		Empleados con discapacidad	GRI 405-1 b) iii	MÓDULO 4
	Organización del trabajo	Organización del tiempo de trabajo	GRI 3-3	No material
		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
		Condiciones de salud y seguridad en el trabajo	GRI 403-1	MÓDULO 4
	Salud y Seguridad	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	No material
		Porcentaje de empleados cubiertos por convenio colectivo por país	GRI 2-30	No material
		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
		Medidas adoptadas para promover la igualdad de trato y de oportunidades entre hombres y mujeres	GRI 3-3	MÓDULO 4
	Igualdad	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
Prevención de los riesgos de vulneración de los derechos humano 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
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



EPÍGRAFE	SUBEPÍGRAFE	APARTADO DE LA LEY	GRI	REFERENCIA AL INFORME
Información sobre la sociedad		Inclusión en la política de compras de cuestiones sociales, de igualdad de género y ambientales	GRI 3-3	MÓDULO 2
	Subcontratación y proveedores	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



■ ANEXO 2

DATOS DE CADENA DE CALIDAD Y SOSTENIBILIDAD NO VERIFICADOS POR DELOITTE

CADENA, CON HOTELES NO INCLUIDOS EN EL EINF

RESIDUOS	2023 Kg
Papel y cartón	165.818,10
Orgánico	259.897,69
Vidrio	184.953,86
Envases	181.893,77
Indiferenciado	869.912,65
Aceite Vegetal	22.798,00
Raees	3.841,10
Toners	733,6
Fluorescentes, bajo consumo y led	744,53



HUELLA DE CARBONO

Emisiones incluidas en cada alcance	Emisiones tn CO2EQ	Emisiones tn CO2	Emisiones tn CH4	Emisiones tn N2O	Emisiones tn N2
Emisiones directas	Combustión de fuentes fijas gas	2.197,38	2.192,54	4,81	0,04
	Combustión de fuentes fijas propano	600,17			
	Combustión de fuentes fijas gasoil	69,6	69,19	0,26	0,15
	Gases refrigerantes	731,19	731,19		
	Transfer	13,99	13,88	0	0,11
Cat 1	3.612,33	3.006,80	5,07	0,30	
Emisiones indirectas por energía importada	Consumo eléctrico (Market)	7.65,25			
	Consumo eléctrico (Located)	6.593,26			
Cat 2	765,25				
Emisiones indirectas de Transporte	Desplazamientos a las oficinas centrales	69,73			
	Desplazamientos desde las oficinas centrales por motivos comerciales o a hoteles	38,25	23,2	0,24	6,71
Cat 3	107,98	23,2	0,24	6,71	
Emisiones indirectas por Uso de Producto	Lavandería	2.101,15			
	Consumo de agua	72,81			
	Gestión de residuos	33,92			
Cat 4	2.207,88				
Total (Market)	6.693,44	3.030	5,31	7,01	
Total (Located)	12.521,45	3.030	5,31	7,01	

REPUTACIÓN ONLINE

NÚMERO DE CUESTIONARIOS	2023
Encuesta Post Stay	28.697
Encuesta MICE	67
Encuesta Pre Stay	7.383
Encuesta In Stay	3.539

GRUPO	2023
Número de opiniones	72.178
Número de menciones	232.637

INDICADOR	2023
Índice global de la Cadena	88,3%
Limpieza	91,2%
Ubicación	91,8%
Servicio	91,6%
Habitación	90,40%
Relación Calidad/Precio	84,7%
Gastronomía	79,3%
Entretenimiento	78,3%



* no se tienen datos de Vincci Selección Estrella del Mar y Vincci Nozah Beach



MEMORIA DE SOSTENIBILIDAD
Y ESTADO DE INFORMACIÓN NO FINANCIERA
2023