



EINF Y MEMORIA DE SOSTENIBILIDAD

2024



ÍNDICE

01. 03

SOBRE ESTE INFORME

- 1.1 Enfoque de la memoria de sostenibilidad
- 1.2 Estándares de sostenibilidad
- 1.3 Análisis de negocio
- 1.4 Análisis de materialidad
- 1.5 Fundamentos
- 1.6 Dimensión financiera
- 1.7 Plazos del informe y punto de contacto para preguntas

05. 71

CAPITAL SOCIAL

- 5.1. Derechos Humanos 72
 - 5.1.1 Explicar cómo la organización gestiona la evaluación de derechos humanos.
 - 5.1.2 Explicar cómo la organización gestiona el trabajo forzoso u obligatorio.
- 5.2. Compromisos de la Empresa con el Desarrollo Sostenible 73
 - 5.2.1 Explicar cómo la organización gestiona las comunidades locales y los impactos económicos indirectos.
 - 5.2.2 Lista de los grupos de interés.
 - 5.2.3 Afiliación a asociaciones.
- 5.3. Subcontratación y Proveedores 76
 - 5.3.1 Cadena de suministro.
- 5.4. Consumidores 78
 - 5.4.1 Explicar cómo la organización gestiona la seguridad y salud en clientes, marketing y etiquetado y, privacidad del cliente.
 - 5.4.2 Enfoque de gestión de quejas y reclamaciones.

02. 23

LIDERAZGO Y BUEN GOBIERNO

- 2.1. Modelo de Negocio 24
 - 2.1.1 Nombre de la compañía.
 - 2.1.2 Actividades, marcas, productos y servicios.
 - 2.1.3 Ubicación de la sede.
 - 2.1.4 Ubicación de las operaciones.
 - 2.1.5 Propiedad y forma jurídica.
 - 2.1.6 Declaración de altos ejecutivos responsables de la toma de decisiones.
 - 2.1.7 Responsabilidad a nivel ejecutivo de temas económicos, ambientales y sociales.
- 2.2. Valores, Principios, Normas y Políticas 28
 - 2.2.1 Valores, principios, estándares y normas de conducta.
 - 2.2.2 Enfoque de gestión de la organización sobre corrupción y soborno; derechos humanos; materia laboral; medioambiente; cadena de suministros.
- 2.3. Principales Riesgos No Financieros 30
 - 2.3.1 Principales impactos, riesgos y oportunidades.
 - 2.3.2 Operaciones con impactos negativos significativos.
- 2.4. Corrupción y Soborno 31
 - 2.4.1 Mecanismos de evaluación de la eficacia del enfoque de gestión contra la corrupción y el soborno y sus resultados.
 - 2.4.2 Comunicación y formación sobre políticas y procedimientos anticorrupción.

03. 32

CAPITAL AMBIENTAL

- 3.1. Medioambiente 33
 - 3.1.1 Mecanismos de evaluación de la eficacia del enfoque de gestión medioambiental y sus resultados.
 - 3.1.2 Principio o enfoque de precaución para proteger el medioambiente de un riesgo de daño grave o irreversible.
- 3.2. Contaminación 37
 - 3.2.1 Explicar cómo la organización gestiona la contaminación atmosférica, lumínica o acústica.
- 3.3. Economía Circular, Prevención y Gestión de Residuos 38
 - 3.3.1 Explicar cómo la organización gestiona los residuos.
 - 3.3.3 Explicar cómo la organización gestiona los desperdicios alimentarios.
- 3.4. Uso Sostenible de los Recursos 41
 - 3.4.1 Explicar cómo la organización gestiona el consumo de agua y su suministro.
 - 3.4.2 Explicar cómo la organización gestiona la energía.
 - 3.4.3 Consumo energético dentro de la organización.
- 3.5. Cambio Climático 44
 - 3.5.1 Explicar cómo la organización gestiona las emisiones.
 - 3.5.2 Acciones específicas sobre las emisiones.
- 3.6. Protección de la Biodiversidad 47
 - 3.6.1 Explicar cómo la organización gestiona la biodiversidad.

04. 48

CAPITAL HUMANO

- 4.1. Perfil de la Plantilla 49
 - 4.1.1 Proporción de altos ejecutivos contratados de la comunidad local.
- 4.2. Organización del Trabajo 50
 - 4.2.1 Explicar cómo la organización gestiona el empleo.
- 4.3. Salud y Seguridad 63
 - 4.3.1 Explicar cómo la organización gestiona la salud y la seguridad
 - 4.3.2 Número de accidentes laborales.
 - 4.3.3 Absentismo.
- 4.4. Formación 66
 - 4.4.1 Explicar cómo la organización gestiona la formación y enseñanza.
- 4.5. Igualdad 69
 - 4.5.1 Explicar cómo la organización gestiona la diversidad e igualdad de oportunidades y la no discriminación.

ANEXO

- 01. Contenidos aplicados de la Ley 11/2018 EINF

01.

SOBRE ESTE INFORME



SOSTENIBLES &
RESPONSABLES
vinccihoteles

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 2024 llega a su decimotercera edición. El fin último de esta Memoria de Sostenibilidad, además de informar de las diferentes iniciativas de la Compañía, es poner en valor nuestro sólido compromiso de responsabilidad en el ámbito de interés social, ambiental y económico.

A lo largo de estos últimos años hemos tomado una serie de medidas y protagonizado diferentes iniciativas que, unidas a las desarrolladas en este último ejercicio, hacen de Vincci Hoteles un referente en sostenibilidad y responsabilidad social.

Nuestro buen hacer y el ejercicio de responsabilidad adquirida con los diferentes grupos de interés nos consolidan como una cadena líder en las responsabilidades que llevamos a cabo.

ACERCA DE ESTE INFORME

La información descrita a lo largo de esta **Memoria de Sostenibilidad** incluye los hoteles del Grupo en régimen de propiedad, arrendamiento y gestión.

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

A través de la lectura de este Informe 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 este Informe es verificada por Deloitte Auditores, S.L. en función del alcance de su trabajo y el contexto normativo.

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”).

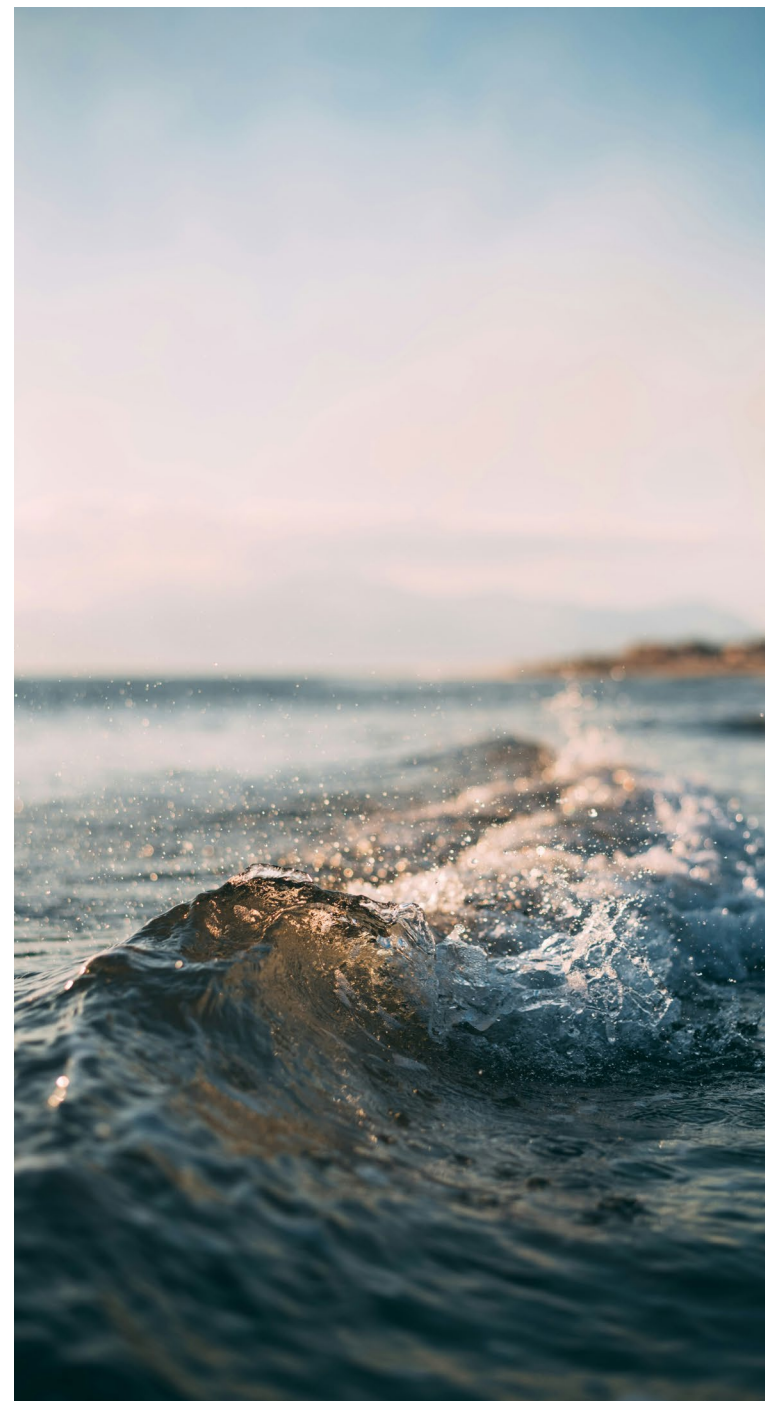


VINCULACIÓN CON LOS OBJETIVOS DE DESARROLLO SOSTENIBLE

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.



01. SOBRE ESTE INFORME

1.3 ANÁLISIS DE NEGOCIO

GRUPOS DE INTERÉS. (GRI 2-29)

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.

●● 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.



01. SOBRE ESTE INFORME

1.3 ANÁLISIS DE NEGOCIO

●● ADMINISTRACIÓN PÚBLICA

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

●● PROVEEDORES Y SUBCONTRATAS

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

●● ACCIONISTAS

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



●● SINDICATOS

Nuestro compromiso pasa por ofrecer a nuestros clientes una experiencia de alojamiento única y diferenciada. Este objetivo de Vincchi 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.

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.

Para ofrecer soluciones concretas debemos identificar las necesidades de nuestros grupos de interés. En este sentido, la Memoria de Sostenibilidad 2024 incluye toda la información reseñable en materia ambiental, económica y social, abriendo así un canal de comunicación directo orientado al interés común.

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

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

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

El paso posterior es la revisión, valoración y validación de los temas por parte de las diferentes unidades de negocio y la alta dirección. Así, de la aplicación de los principios de exhaustividad y participación de los grupos de interés se pasa a la identificación de contenidos.

Por último, una vez que la Memoria de Sostenibilidad ve la luz se hace imprescindible una última revisión mientras el Grupo prepara la siguiente Memoria.

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

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

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

“**VINCCI HOTELES**
PRIORIZA LOS TEMAS
CLAVE DE SOSTENIBILIDAD
MEDIANTE UN ANÁLISIS DE
DOBLE MATERIALIDAD”

01. SOBRE ESTE INFORME

1.4 ANÁLISIS DE MATERIALIDAD

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
Clientes Directos	Cuestiones 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
1.4 ANÁLISIS DE MATERIALIDAD

●● TEMAS MÁS RELEVANTES DE LA MEMORIA DE SOSTENIBILIDAD 2024

SOCIAL

- Empleo **401**
- Diversidad igualdad de oportu. **405**
- No discriminación **406**
- Prácticas materia de seguridad **410**
- Salud y seguridad de clientes **416**



PROPIOS

- 501 Satisfacción de clientes
- 502 Cumplimiento legal



ECONÓMICOS

- Desempeño económico **201**
- Presencia en el mercado **202**



AMBIENTALES

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



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.

VINCCI HOTELES,
REFERENTE
INTERNACIONAL DEL
TURISMO ESPAÑOL,
COMBINA EXCELENCIA,
INNOVACIÓN Y ATENCIÓN
PERSONALIZADA DESDE 2001



01. SOBRE ESTE INFORME
1.5 FUNDAMENTOS

●● APERURA DE HOTELES POR AÑO

AÑO APERTURA	HOTEL	AÑO APERTURA	HOTEL
2001	Nace Vincci Hoteles Vincci Selección Rumaykiyya	2011	Vincci Selección Aleysa Boutique & Spa
2002	Vincci Ciudad de Salamanca Vincci Puertochico	2012	Vincci Albayzin Vincci BIT
2003	Vincci Costa Golf Vincci La Rábida Vincci Lys Vincci Marítimo	2014	Vincci Gala
2004	Vincci Centrum	2015	Vincci Liberdade Vincci Mercat Vincci Porto Vincci Valdecañas Golf
2005	Vincci Selección La Plantación del Sur	2016	Vincci Mae Vincci The Mint Vincci Zaragoza Zentro
2006	Vincci Soho Vincci Tenerife Golf (*)	2018	Vincci Safira Palms Vincci Consulado de Bilbao
2007	Vincci Capitol Vincci Frontaura Vincci Palace Vincci Via 66	2021	Vincci Ponte de Ferro
2008	Vincci Baixa Vincci SoMa	2022	Vincci Larios Diez Vincci Molviedro Vincci Ever Eden Beach Resort Vincci Dar Midoun Hotel Ramblas powered by Vincci (**)
2009	Vincci Málaga (**)	2024	Vincci Bon Jardim Vincci Selección Unuk Vincci Helva Beach
2010	Vincci Selección Posada del Patio Vincci Helios Beach		

(*) El hotel Vincci Tenerife Golf fue enajenado en diciembre de 2023, sin embargo, de acuerdo a las condiciones del contrato de compraventa, la cadena Vincci Hoteles ha llevado la gestión de determinados aspectos del hotel hasta febrero de 2024.

(**) Los hoteles Vincci Málaga y Hotel Ramblas powered by Vincci dejaron de ser gestionados por la cadena en agosto de 2024.

01. SOBRE ESTE INFORME

1.5 FUNDAMENTOS

●● PROYECCIÓN DE FUTURO

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

●● AUNANDO ESFUERZOS

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

●● INNOVACIÓN EN EL SERVICIO

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

●● IDENTIDAD PROPIA

Con el fin de ofrecer la máxima calidad, cada uno de nuestros hoteles cuenta con una identidad personal y única, lo que a su vez se traducen experiencias personalizadas para nuestros huéspedes. Cada establecimiento tiene su propia personalidad diferenciada, marcada por su ubicación.

●● EL MOTOR DE LA COMPAÑÍA

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



01. SOBRE ESTE INFORME

1.5 FUNDAMENTOS

●● 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.

“**NUESTRO EQUIPO Y
NUESTROS VALORES
SON LA CLAVE DE UNA
EXPERIENCIA VINCCI
HOTELES BASADA
EN LA CALIDAD Y LA
SOSTENIBILIDAD.**”

●● NUESTRO COMPROMISO

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

●● PATRIMONIO COMO SEÑA DE IDENTIDAD

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

●● DE CARA AL FUTURO

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



01. SOBRE ESTE INFORME

1.5 FUNDAMENTOS

LOGROS



Electrificación total

Suministro de electricidad
verde en todos los hoteles de
España y Portugal



Premio Best Practice
Sostenibilidad en MICE

METAS



Certificación UNE 19601

Instalar papelera con
inteligencia artificial en un hotel



Obtención de Certificado de
Ahorro Energético

Puesta en marcha de Plan de
Voluntariado Corporativo



Compra de Reducciones
Certificadas de Emisiones

01. SOBRE ESTE INFORME

1.6 DIMENSIÓN FINANCIERA

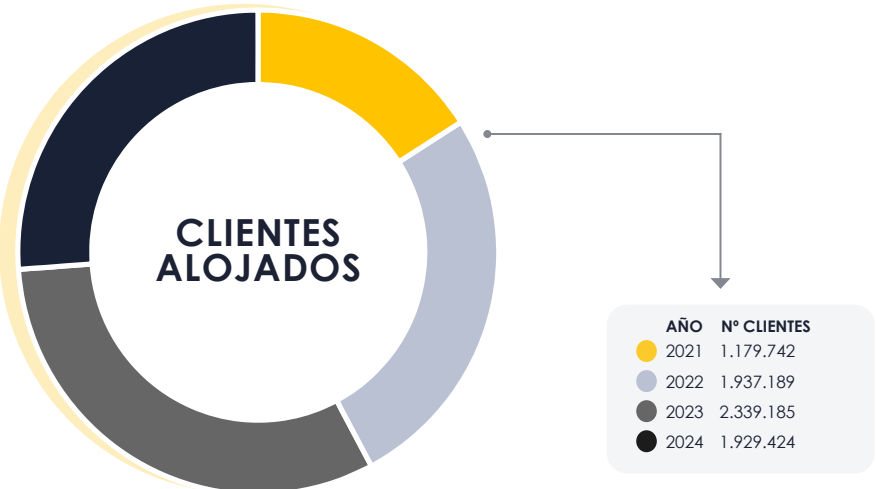
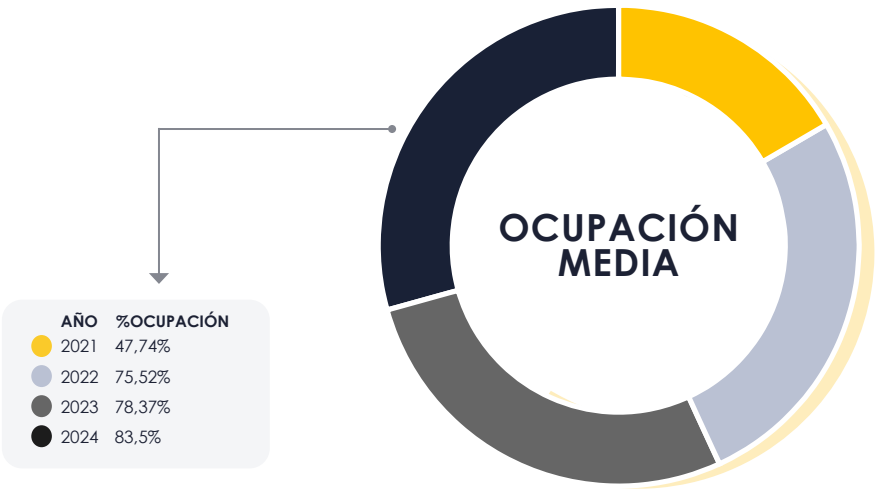
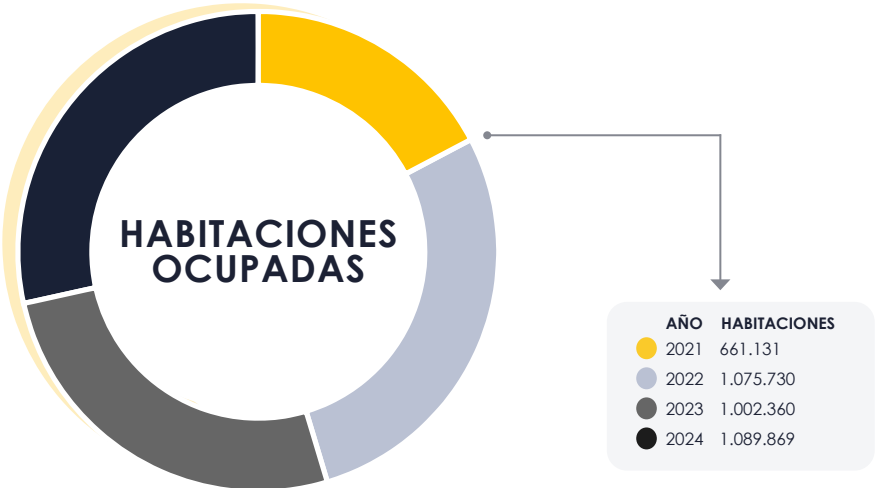
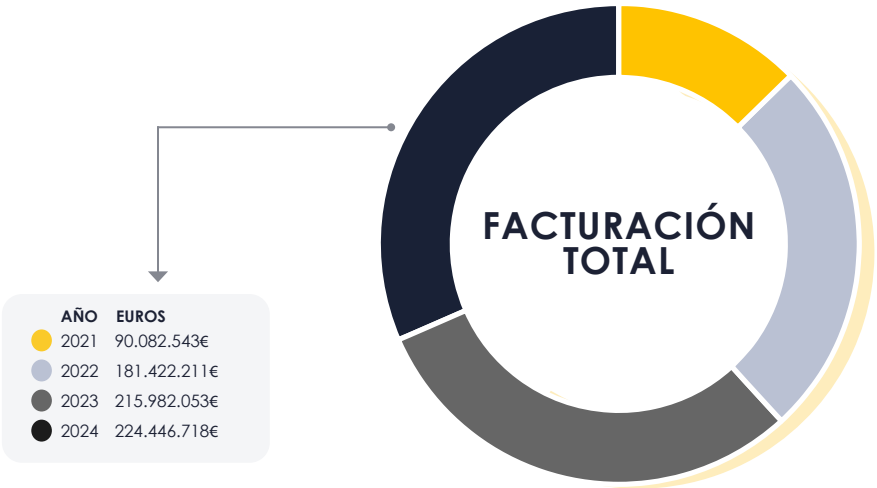
●● LA ORGANIZACIÓN EN CIFRAS



01. SOBRE ESTE INFORME

1.6 DIMENSIÓN FINANCIERA

●● LA ORGANIZACIÓN EN CIFRAS



01. SOBRE ESTE INFORME

1.6 DIMENSIÓN FINANCIERA

●● LA ORGANIZACIÓN EN CIFRAS

BENEFICIOS/(PÉRDIDAS) después de impuestos por país (datos en euros):			SUBVENCIONES RECIBIDAS (datos en euros):		
	2024	2023		2024	2023
BENEFICIOS / (PÉRDIDAS) ESPAÑA	30.693.895€	46.131.927€	SUBVENCIONES DE CAPITAL	111.630€	–
BENEFICIOS / (PÉRDIDAS) PORTUGAL	2.716.738€	2.943.226€	SUBVENCIONES DE EXPLOTACIÓN	396.232€	414.694€
BENEFICIOS / (PÉRDIDAS) GRECIA	715.624€	–	IMPUESTOS SOBRE SOCIEDADES (datos en euros):		
BENEFICIOS / (PÉRDIDAS) TÚNEZ	1.835.971€	1.845.317€		2024	2023
			IMPUESTOS SOBRE SOCIEDADES INGRESO / (GASTO)	10.531.300€	(877.356€)

	DATOS EN EUROS				
	PERÍMETRO GRUPO	ESPAÑA	PORTUGAL	GRECIA	TÚNEZ
IMPORTE NETO CIFRA DE NEGOCIOS	224.446.718€	181.029.384€	25.509.721€	9.494.862€	8.412.751€
BENEFICIO ANUAL	35.962.228€	30.693.895€	2.716.738€	715.624€	1.835.971€
RESULTADO EXPLOTACIÓN	46.553.375€	39.984.430€	3.487.863€	955.094€	2.125.988€



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.

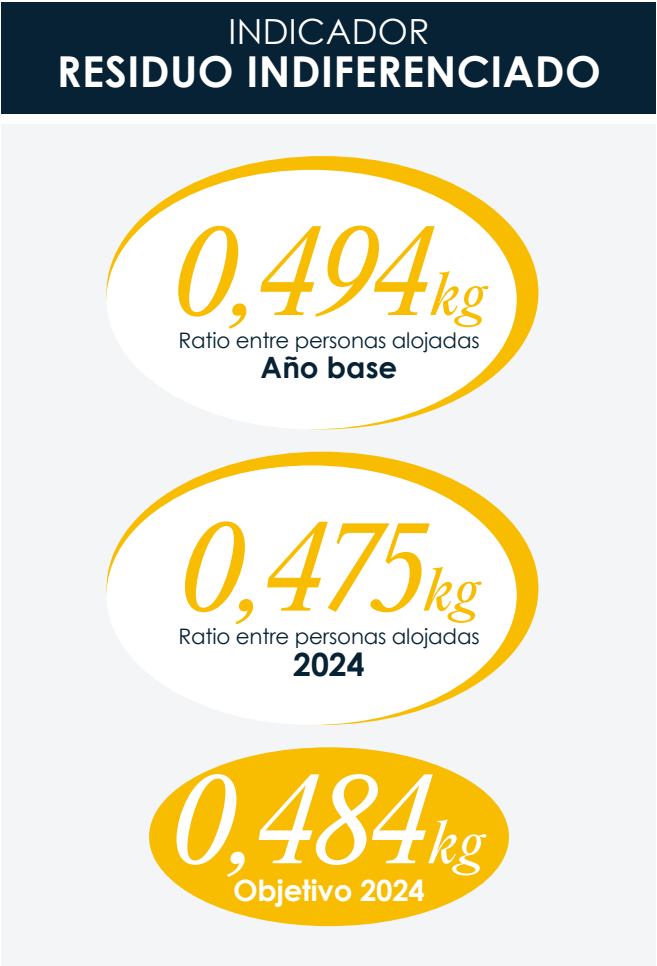
01. SOBRE ESTE INFORME

1.6 DIMENSIÓN FINANCIERA

●● LA ORGANIZACIÓN EN CIFRAS



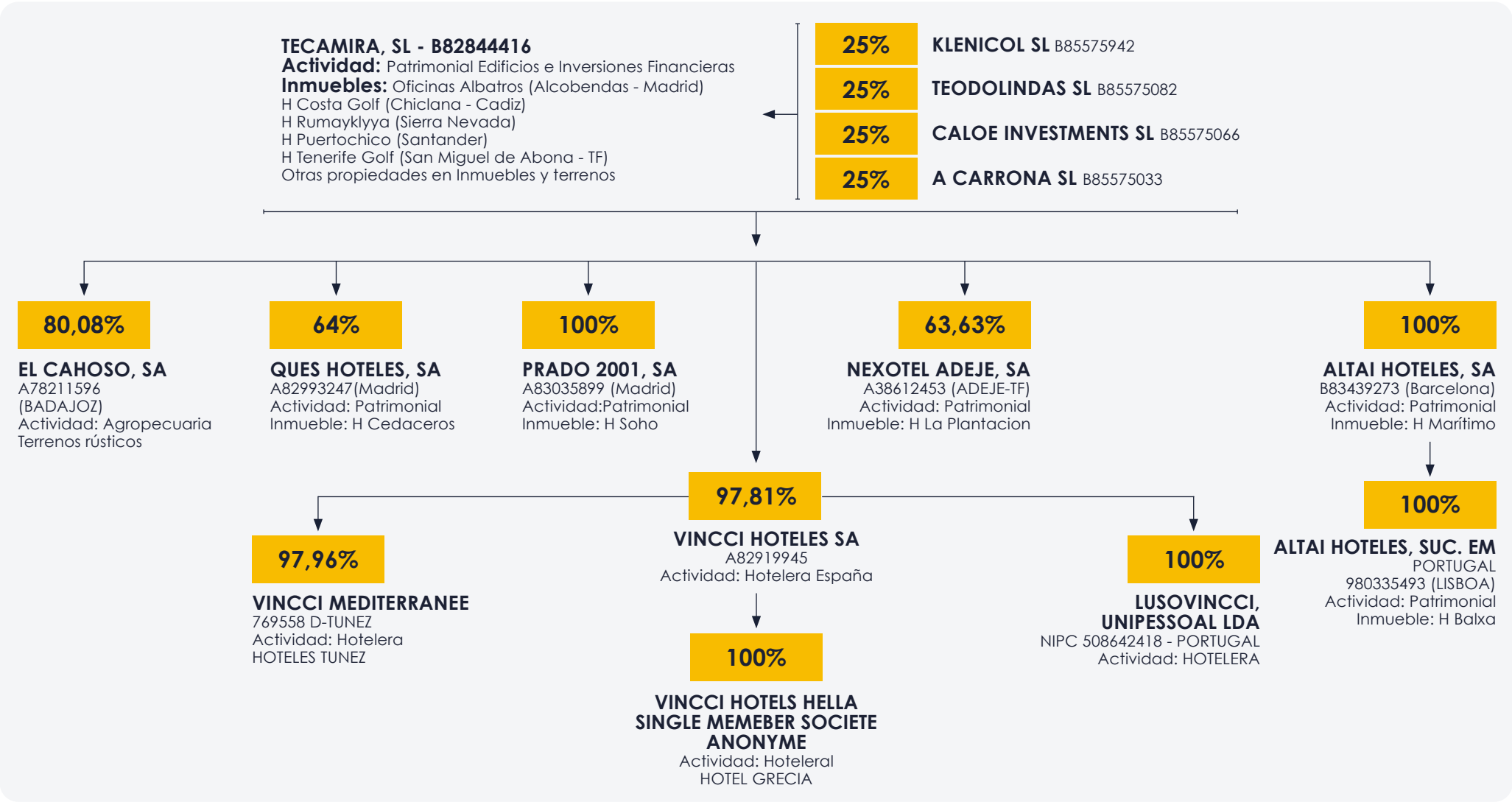
Vincci Hoteles dispone de créditos vinculados a indicadores de sostenibilidad, nos hemos **comprometido a ir reduciendo nuestra huella de carbono** y el residuo indiferenciado para continuar con una financiación más ventajosa.



01. SOBRE ESTE INFORME

1.6 DIMENSIÓN FINANCIERA

●● 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

1.6 DIMENSIÓN FINANCIERA

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. Es por ello que disponemos de una Política de Compras. 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)

En 2024 no se han realizado visitas a los proveedores pero si se han hecho algunas Evaluaciones de Proveedores por parte de algunos hoteles.



01. SOBRE ESTE INFORME

1.7 PLAZOS DEL INFORME Y PUNTO DE CONTACTO PARA PREGUNTAS

●● PERIODO OBJETO DEL INFORME PARA LA INFORMACIÓN PROPORCIONADA:

Ejercicio anual terminado el 31 de diciembre de 2024.

●● EL CICLO DE ELABORACIÓN DE INFORMES:

Anual

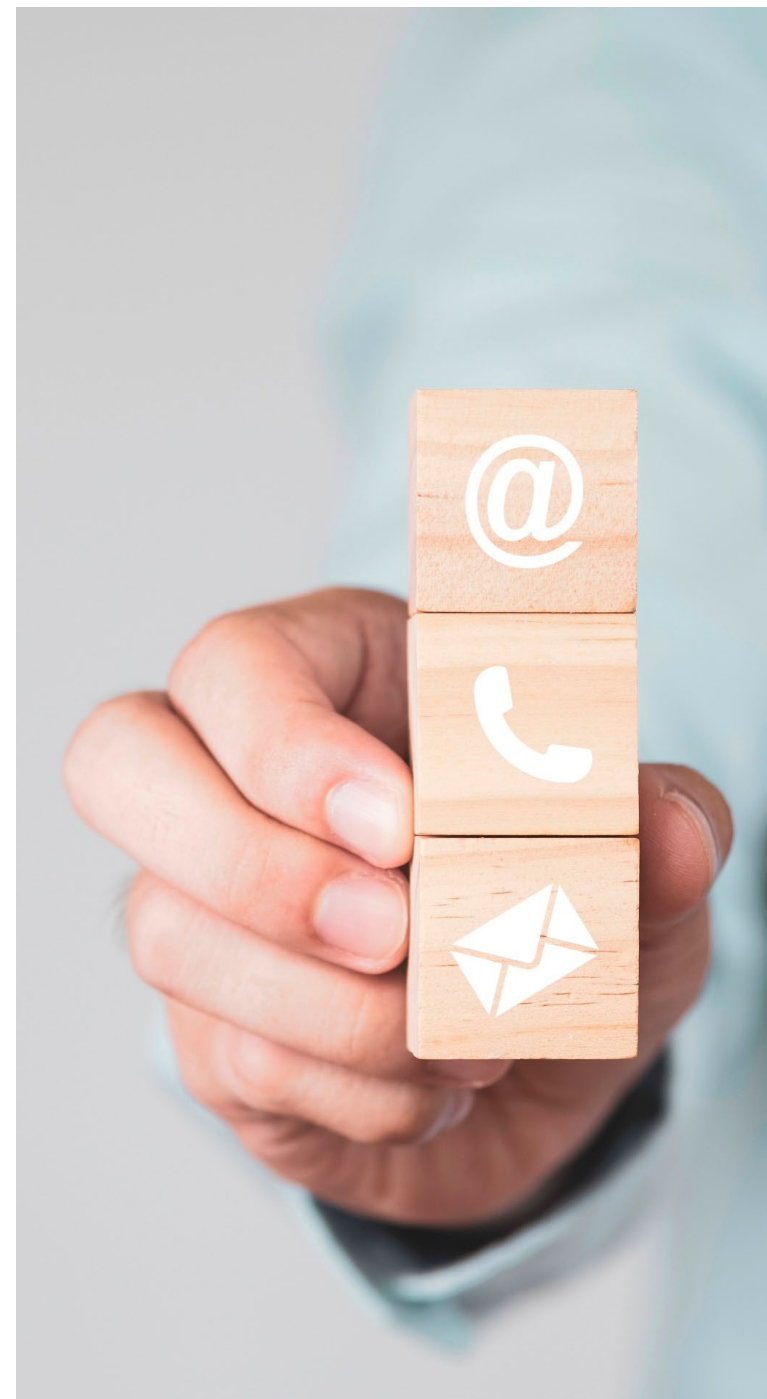
●● EL PUNTO DE CONTACTO PARA PREGUNTAS SOBRE EL INFORME O SUS CONTENIDOS:

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. C Bajo.
Centro de Negocios Albatros
28108 Arroyo de la Vega - Alcobendas (Madrid)



A warm, golden-hour photograph of three business professionals in a meeting. Two men are shaking hands over a table with papers, while a woman in the foreground looks on with a smile. The scene is softly lit, creating a professional yet friendly atmosphere.

02.

LIDERAZGO Y BUEN GOBIERNO



SOSTENIBLES &
RESPONSABLES
vincchoteles

02. LIDERAZGO Y BUEN GOBIERNO

2.1 MODELO DE NEGOCIO

2.1.1 NOMBRE DE LA COMPAÑÍA

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

2.1.2 ACTIVIDADES, MARCAS, PRODUCTOS Y SERVICIOS

MODELOS DE GESTIÓN HOTELERA

- **PROPIEDAD:** A través de sus sociedades patrimoniales el Grupo tiene en propiedad los establecimientos, soportando el riesgo empresarial y asumiendo tanto beneficios como costes de la actividad.
- **ALQUILER:** Vincci Hoteles alquila inmuebles para su explotación durante un tiempo determinado, fijando un canon de arrendamiento que puede ser un importe variable o fijo, según el contrato. La unidad de negocio está determinada por un acuerdo acerca de la capacidad de decisión de ambas partes. Vincci Hoteles actúa como gestor, encargándose de la explotación del establecimiento y ocupándose de los procesos en contraprestación de los honorarios pactados. El Grupo ofrece las ventajas de un modelo de trabajo propio, portfolio de marcas, acuerdos de colaboración y su dilatada experiencia en el sector.
- **GESTIÓN:** Vincci Hoteles se encarga de la gestión de los hoteles, pero no de su explotación.



02. LIDERAZGO Y BUEN GOBIERNO

2.1 MODELO DE NEGOCIO

NUESTROS PRODUCTOS

●● **HOTELES Y SPA:** Nuestra misión es ofrecer un servicio personalizado y caracterizado por la máxima calidad, con una atención enfocada a la excelencia y el máximo cuidado de cada detalle. Bajo este objetivo nuestro Grupo se ha consolidado como máxima referencia de su sector a nivel nacional e internacional. Uno de los valores diferenciales de Vincci Hoteles es la cuidada localización de sus establecimientos, siempre ubicados en lugares destacados por su riqueza paisajística, social y cultural. Para conseguir que el cliente se sienta cómodo aunamos los últimos avances tecnológicos y una cuidada atención personalizada. Queremos que nuestros clientes disfruten al máximo de cada uno de nuestros hoteles, independientemente de la necesidad que ha motivado su elección. Por ello, todas las estancias de nuestros establecimientos presentan un diseño exclusivo, capaz de sorprender, con todo lujo de detalles y unos criterios de identidad propia en cuanto a calidad y diseño.

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

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

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

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

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

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

UNA ATENCIÓN PENSADA
PARA CADA TIPO DE
HUÉSPED

02. LIDERAZGO Y BUEN GOBIERNO

2.1 MODELO DE NEGOCIO

2.1.3 UBICACIÓN DE LA SEDE

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

2.1.4 UBICACIÓN DE LAS OPERACIONES

Indicar el número de países en los que opera la organización especificando los países en los que lleva a cabo las operaciones más significativas o relevantes para los temas tratados en el informe. España, Portugal, Grecia y Túnez.

2.1.5 PROPIEDAD Y FORMA JURÍDICA

Naturaleza de la 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.

DECLARACIÓN CARLOS CALERO DIRECTOR GENERAL DE VINCCI HOTELES

Es un honor para mí presentarles la memoria de sostenibilidad de Vincci Hoteles correspondiente al año 2025. En este nuevo ejercicio, seguimos avanzando con determinación hacia un modelo de turismo más consciente, innovador y responsable, que refleje nuestros valores y la misión que compartimos como compañía: generar un impacto positivo real en la sociedad y en el entorno.

En el plano medioambiental, hemos conseguido el **Certificado de Ahorro Energético (CAE)**, un reconocimiento oficial que acredita la mejora en la eficiencia de nuestras instalaciones, fruto de nuestras inversiones en sostenibilidad energética. Además, hemos dado un paso pionero al instalar una **pape- lera inteligente con sistema de IA** en uno de nuestros establecimientos, como parte de un proyecto piloto para optimizar la separación y recogida de residuos mediante tecnologías emergentes.

En paralelo, hemos adquirido por primera vez **Reducciones Certificadas de Emisiones (CERs)**, reforzando nuestra apuesta por la neutralidad climática a través de mecanismos regulados de compensación de emisiones.

Finalmente, lanzamos con éxito nuestro **Plan de Voluntariado Corporativo**, una iniciativa que promueve la implicación activa de nuestro equipo en acciones sociales alineadas con los Objetivos de Desarrollo Sostenible.

Estos logros no serían posibles sin el compromiso, la implicación y el esfuerzo colectivo de todos los



Carlos Calero
Director General de Vincci Hoteles

profesionales que forman parte de Vincci Hoteles. A todos ellos, mi más sincero agradecimiento.

Afrontamos el futuro con ilusión, sabiendo que cada paso nos acerca a un modelo hotelero más humano, más eficiente y más respetuoso. Seguiremos avanzando con la misma convicción y el mismo sentido de responsabilidad compartida.

– Carlos Calero –

02. LIDERAZGO Y BUEN GOBIERNO

2.1 MODELO DE NEGOCIO

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.

- *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*
DÑA. MYRIAM RODRÍGUEZ

- *DIR. CALIDAD Y SOSTENIBILIDAD*
D. CÉSAR PÉREZ

- *DIR. EXPANSIÓN*
D. MIGUEL FUENTES

- *DIR. SISTEMAS*
D. PABLO MUÑIZ

- *DIR. REVENUE & COMERCIAL*
DÑA. AMAYA LACAMBRA

- *DIR. ASESORÍA JURÍDICA*
DÑA. ESTRELLA MARUGÁN

- *DIR. RRHH*
D. MARCOS VALERA

- *DIR. MARKETING Y COMUNICACIÓN*
DÑA. AIXA RODRÍGUEZ DEL ALISAL

- *DIR. F&B*
D. ENRIQUE LEZCANO

- *DIR DE ESTRATEGIA DIGITAL Y DESARROLLO DE NEGOCIO*
D. NÉSTOR ALDEA



02. LIDERAZGO Y BUEN GOBIERNO

2.2 VALORES, PRINCIPIOS, NORMAS Y POLÍTICAS

2.2.1 VALORES, PRINCIPIOS, ESTÁNDARES Y NORMAS DE CONDUCTA

Descripción de los valores, principios, estándares y normas de conducta de la organización.

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 Auditores, S.L., haciéndolas públicas para que cualquier persona interesada pueda consultarlas. A nivel interno, desde el Departamento Financiero de las oficinas centrales

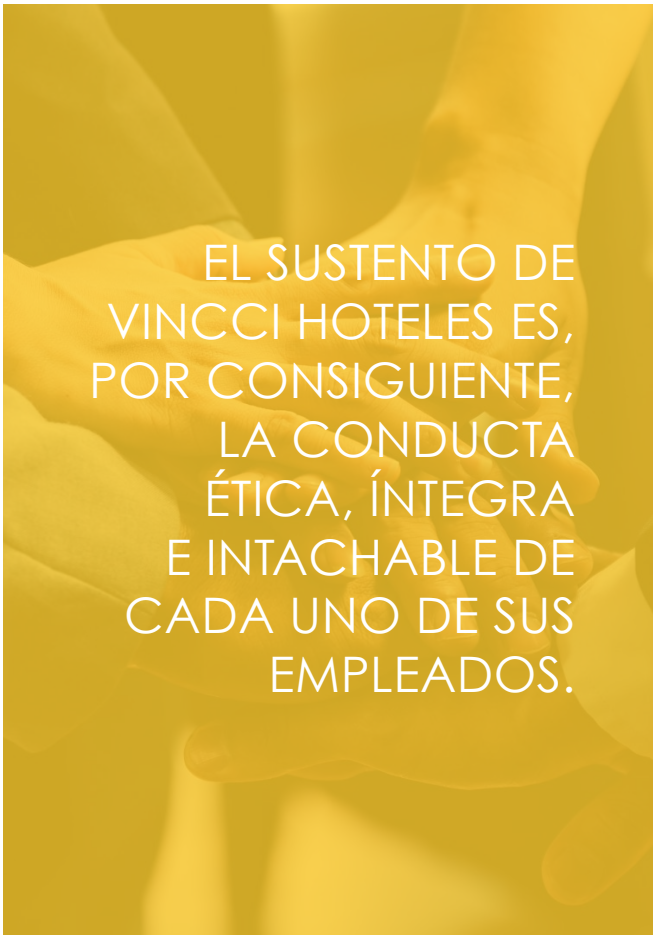
también se realizan auditorías que tienen como fin comprobar que la gestión de los hoteles se acoge al marco legal.

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 nuestro gestor documental y en el Microsite de Sostenibilidad, este código está dentro de la formación On boarding de cada nuevo empleado. Cualquier empleado que lo desee puede consultarlo y está abierto a toda persona que quiera conocerlo. Este compromiso de intenciones de los empleados de la Compañía constituye una garantía para nuestros clientes, que son atendidos por empleados conscientes de la responsabilidad que implican sus acciones. Nuestra actitud de servicio,

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



EL SUSTENTO DE
VINCCI HOTELES ES,
POR CONSIGUIENTE,
LA CONDUCTA
ÉTICA, ÍNTEGRA
E INTACHABLE DE
CADA UNO DE SUS
EMPLEADOS.

02. LIDERAZGO Y BUEN GOBIERNO

2.2 VALORES, PRINCIPIOS, NORMAS Y POLÍTICAS

2.2.2 ENFOQUE DE GESTIÓN DE LA ORGANIZACIÓN SOBRE CORRUPCIÓN Y SOBORNO; DERECHOS HUMANOS; MATERIA LABORAL; MEDIOAMBIENTE; CADENA DE SUMINISTROS

Procedimientos que adopta la organización sobre corrupción y soborno; derechos humanos; materia laboral; medioambiente y cadena de suministros. La legislación española y portuguesa nos obliga a tener un sistema de gestión de compliance, este se ha implementado durante 2024. Dentro del sistema se encuentra el Canal Denuncia, este permite comunicar, de manera confidencial y con un sencillo formulario, las actividades y conductas potencialmente irregulares.

La cadena cuenta con procedimientos para todos sus departamentos a nivel operativo (incluyendo la Cadena de Suministro). A su vez, debido a la certificación ISO14001:2015, tenemos procedimientos sobre la gestión medioambiental. Los procedimientos, se pueden consultar en FARO, por lo que está a disposición de todo el personal.

POLÍTICA DE LA ORGANIZACIÓN SOBRE CORRUPCIÓN Y SOBORNO; DERECHOS HUMANOS; MATERIA LABORAL; MEDIOAMBIENTE; 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 SEGURIDAD Y SALUD
- POLÍTICA COMPLIANCE



02. LIDERAZGO Y BUEN GOBIERNO

2.3 PRINCIPALES RIESGOS NO FINANCIEROS

2.3.1 PRINCIPALES IMPACTOS, RIESGOS Y OPORTUNIDADES

•• FORTALEZAS

MEDIOAMBIENTE:

•Certificación Medioambiental •Implicación del personal •Contrato de Energía Verde •Compra de productos a granel •Elaboraciones en hoteles (Homemade) •Equipos medioambientalmente responsables (Ecoastur, Tersano, Naoclean y Woxi) •Aprovechamineto de Alimentos sobrantes para otras elaboraciones •Movilidad Sostenible (cargadores Tesla, oferta de bicicletas •transporte público •Accesibilidad •Apoyo de la Dirección •Calculadora CO2 clientes

COMPLIANCE:

•PRL certificado por un tercero •Implicación del personal •Varias confirmaciones para autorizar gastos •Certificación Ambiental •Controles APPCC

•• DEBILIDADES

MEDIOAMBIENTE:

•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 •Recursos para acciones medioambientales, Hoteles con propano y gasoil •Productos de Km0 •Minibares (Etiqu. D) •Insonorización de habitaciones •Ajustes de Temperaturas en habitaciones, Piscinas con cloro •Control de desperdicios •Sensores de movimientos en zonas de personal •Sectorización de contadores •Formación ambiental y/o concienciación

COMPLIANCE:

•Turnos nocturnos •Dinero en efectivo •Comisiones restaurantes y taxis •Traducción de documentación Compliance •Integración del sistema con el resto •Formación en Compliance

•• AMENAZAS

MEDIOAMBIENTE:

•Legislación •Contaminación de mares •Contaminación atmosférica •Cambio climático •Fichas policiales •Falta de ayudas públicas a grandes empresas para proyectos ambientales •Cliente árabe y asiático •Sobreinformación de clientes •Contaminación lumínica •Cortes en el suministro •Políticas Unión Europea

COMPLIANCE:

•Ciberataques •Rotación del personal •Situación personal •Legislación cambiante •Ubicaciones en Parajes Naturales •Gestores de Residuos no autorizados •Denuncias falsas

•• OPORTUNIDADES

MEDIOAMBIENTE:

•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 •Colaboraciones con partes interesadas •Economía local (búsqueda de proveedores locales) •Aumento del coste de agua y energía (concienciación a ahorrar) •Fidelización del cliente a través de política ambiental •Electrificación del ACS y climatización

COMPLIANCE:

•Certificación Compliance •Blockchain

02. LIDERAZGO Y BUEN GOBIERNO

2.4 CORRUPCIÓN Y SOBORNO

2.3.2 OPERACIONES CON IMPACTOS NEGATIVOS SIGNIFICATIVOS

Indicar la ubicación de las operaciones. España, Portugal, Grecia y Túnez.

Las operaciones con impactos negativos significativos; reales o potenciales, en las comunidades locales.

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.

RESULTADOS DE LA EVALUACIÓN DE LA GESTIÓN ANTICORRUPCIÓN Y SOBORNO

En 2024 las sociedades Vincci Hoteles S.A., Lusovincci LDA y Nexotel Adeje S.A. se han sometido a una Auditoría Externa certificación de Compliance Penal, el resultado ha sido desfavorable, teniendo que volver a realizar la Auditoría en los próximos meses. Se detectaron No Conformidades que han de ser resueltas para la obtención de la certificación de la UNE 19601.

Se evaluaron los riesgos y aquellos que salieron significativos fueron:

- Acoso sexual Tipo penal: Art.184.1
- Delito contra la integridad moral Tipo penal: Art.173.1
- Prostitución y explotación sexual y corrupción de menores Tipo penal: Art. 189.5

Como se ha comentado anteriormente, existen No Conformidades que han de solventarse, una de ellas está en la Evaluación de Riesgos.

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

La compañía posee Políticas de Compliance Penal y Políticas de Anticorrupción.

En 2024 se ha formado al Comité de Compliance y se ha lanzado la formación para los Directivos/as, Directores/as y Subdirectores/as. Se ha establecido un calendario para lanzar píldoras informativas a todo el personal y se elaborarán cursos para el resto del personal.

2.4.2 COMUNICACIÓN Y FORMACIÓN SOBRE POLÍTICAS Y PROCEDIMIENTOS ANTICORRUPCIÓN

Las políticas y procedimientos de Compliance Penal de la organización se continúan comunicando a las partes interesadas.

2.4.3 PROGRAMAS DE DESARROLLO

PROGRAMAS DE DESARROLLO COMUNITARIO LOCALES BASADOS EN LAS NECESIDADES DE LA COMUNIDAD

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 A CLIENTES EN EL CHECK OUT
- REDONDEO SOLIDARIO EN ALGUNOS HOTELES
- MENÚS SOLIDARIOS
- LA CAMPAÑA DE NAVIDAD, ÁRBOL DE NAVIDAD

03.

CAPITAL
AMBIENTAL



SOSTENIBLES &
RESPONSABLES
vinccihoteles

03. CAPITAL AMBIENTAL

3.1 MEDIOAMBIENTE

DECLARACIÓN CÉSAR PÉREZ – DIRECTOR DE CALIDAD Y SOSTENIBILIDAD DE VINCCI HOTELES

Es un privilegio compartir con vosotros los avances y objetivos de sostenibilidad que Vincci Hoteles se ha marcado para este nuevo ejercicio. Desde la Dirección de Calidad y Sostenibilidad, nuestro propósito es seguir integrando la sostenibilidad en el corazón del negocio y convertir cada hotel, cada proceso y cada decisión en una oportunidad para generar valor positivo.

Para 2025, uno de nuestros principales objetivos es culminar el proceso de **electrificación de uno de nuestros hoteles**, eliminando completamente el uso de combustibles fósiles en sus sistemas de climatización y producción de agua caliente. Esta transformación supone un paso decisivo hacia la descarbonización progresiva de nuestro portfolio.

Asimismo, trabajaremos para garantizar que **la energía que abastece a todos nuestros hoteles en España y Portugal provenga íntegramente de fuentes de energía renovables**. Esta medida no solo reduce drásticamente nuestra huella de carbono, sino que también posiciona a la cadena como referente en eficiencia energética dentro del sector hotelero.

En el ámbito del turismo de reuniones, nos sentimos especialmente orgullosos de haber recibido el **Premio Best Practice de Sostenibilidad en MICE**, un reconocimiento que pone en valor nuestra estrategia “MICEfulness” y nuestro esfuerzo por ofrecer eventos responsables y alineados con los estándares ESG.

Todas estas acciones responden a una visión estratégica clara: un futuro en el que sostenibilidad y rentabilidad caminen de la mano. Por eso, este 2025 seguimos apostando por la innovación, la mejora continua y la colaboración con nuestros equipos y socios para consolidar un modelo hotelero que inspire y transforme.

Gracias a todas las personas que hacen posible este camino. Seguimos trabajando con ilusión y convicción para que Vincci Hoteles sea sinónimo de sostenibilidad real.



03. CAPITAL AMBIENTAL

3.1 MEDIOAMBIENTE

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

MECANISMOS DE EVALUACIÓN MEDIOAMBIENTAL

En 2024 no se ha producido ningún análisis de riesgos de trabajadores, social ni quejas. Únicamente se ha efectuado a nivel medioambiental y de compliance. Se efectuará en los siguientes ejercicios.

ISO 14001:2015



Sistema de Gestión Ambiental, se certificó hace más de 10 años, la norma presenta un sistema de medida para que las Compañías que lo aplican puedan diseñar, gestionar y mejorar su política medioambiental.

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,

●● 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

●● 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

●● 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 Selección La Plantación del Sur

RESULTADOS DE LA EVALUACIÓN DE LA GESTIÓN MEDIOAMBIENTAL

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 MEDIOAMBIENTE

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.

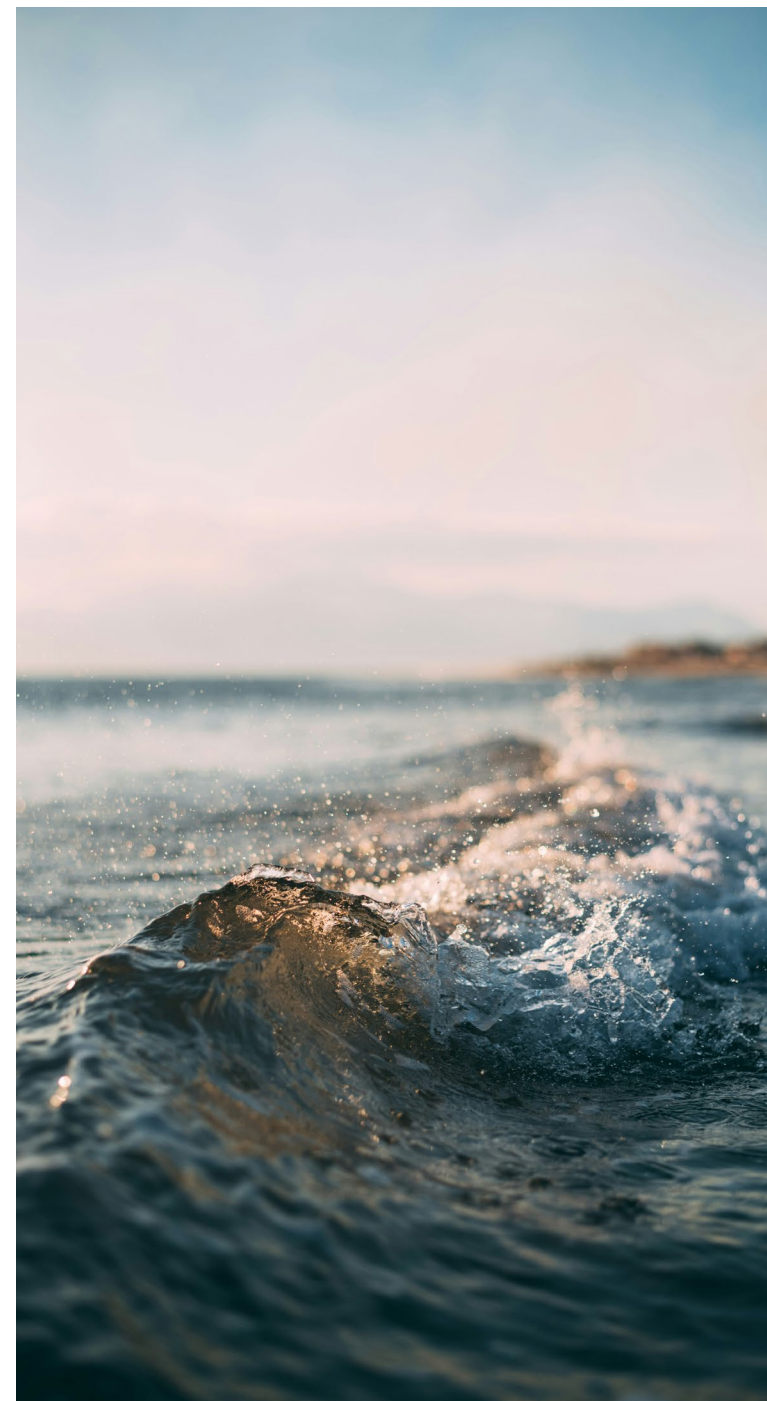
GUÍA AMBIENTAL PARA PROVEEDORES Y SUBCONTRATAS

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.



03. CAPITAL AMBIENTAL

3.1 MEDIOAMBIENTE

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.

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 os obliga a estar informados sobre la legislación vigente y sobre aquellos posibles cambios que pudieran darse en la normativa para su aplicación inmediata.

Como el hecho de desconocer las particularidades de la normativa vigente no exime de su cumplimiento, todos los requisitos legales y medioambientales aplicados son identificados, hechos públicos

y actualizados permanentemente. A lo largo de 2024, 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.

03. CAPITAL AMBIENTAL

3.2 CONTAMINACIÓN

EXPLICAR CÓMO LA ORGANIZACIÓN GESTIONA LA CONTAMINACIÓN ATMOSFÉRICA, LUMÍNICA O ACÚSTICA

Procedimientos que adopta la organización sobre la contaminación atmosférica, lumínica y 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.

●● 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 2024 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 de agua ozonizada, produciendo así un antiséptico apto para limpieza que evita la generación de envases y vertidos que contaminan el medio ambiente o equipos con ozono.



03. CAPITAL AMBIENTAL

3.3 ECONOMÍA CIRCULAR, PREVENCIÓN Y GESTIÓN DE RESIDUOS

3.3.1 EXPLICAR CÓMO LA ORGANIZACIÓN GESTIONA LOS RESIDUOS.

RESIDUOS PELIGROSOS Y NO PELIGROSOS

Las políticas de la UE, en consonancia con el Parlamento Europeo, se orientan hacia un aumento gradual del reciclaje obligatorio de los residuos urbanos. La meta a conseguir que podría ser revisada si fuera pertinente, es llegar al reciclaje de un 55% de los residuos en 2025, a un 60% en 2030 y a un 65% en 2035, además de una disminución del 10% de residuos en los vertederos.

Siguiendo en esta línea de actuación que se apoya en la responsabilidad de la gestión de residuos, nuestra cadena mantiene acuerdos con Ambilamp, con ERP Spain, Acicla, Recuperaciones Pérez, etc., y hace uso de los servicios municipales y de la iniciativa privada a través de compañías que han sido seleccionadas tras un minucioso proceso de selección.

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

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

	2023	2023	2024*	2024*
	KG	KG/CLIENTE	KG	KG/CLIENTE
Papel y cartón	159.228	0,08	241,537	0,14
Orgánico	245.943	0,14	404,872	0,24
Vidrio	177.082	0,1	248,235	0,14
Envases	178.625	0,1	304,848	0,18
Indiferenciado	838.211	0,48	793,509	0,46
Decantador de grasas	18.474	0,01	19,600	0,01
Raees	3.427	0,002	3,181	0,00
Toners	659	0,0003	590	0,00
Pilas alcalinas y Baterías	234	0,0002	496	0,00
Poda	14.500	0,01	20,966	0,01
Fruorescentes, bajo consumo y led	702	0,0004	277	0,00
Envases contaminados	775	0,0005	73	0,00
Aerosoles	20	0,000012	5	0,00

(*)No se han incluido los datos de los hoteles Vincci Ever Eden y Vincci Helios al ser hoteles con apertura en 2024 y el Grupo se encuentra en proceso de obtener y gestionar la información.

03. CAPITAL AMBIENTAL

3.3 ECONOMÍA CIRCULAR, PREVENCIÓN Y GESTIÓN DE RESIDUOS

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, 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.

ACEITE VEGETAL

A la hora de reciclar el aceite alimentario disponemos de un gestor autorizado que lo transforma en biodiésel, 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.

NÚMERO DE FACTURAS ELECTRÓNICAS EMITIDAS:

	2023	2024
Número de facturas	44.948	53.456
Evolución en%	-8,13%	18,93%

FOLIOS	2023	2024*
Consumo folios	7.806.500	2.494.500
Habitaciones	976.380	991.806
Ratio	7,99	2,51

LAVANDERÍA	2023	2024*
Kilos lavandería	4.797.438	4.627.618
Habitaciones	976.380	991.806
Ratio kilos/hab.	4,91	4,66

(*)No se han incluido los datos de los hoteles Vincci Ever Eden y Vincci Helios al ser hoteles con apertura en 2024 y el Grupo se encuentra en proceso de obtener y gestionar la información.



03. CAPITAL AMBIENTAL

3.3 ECONOMÍA CIRCULAR, PREVENCIÓN Y GESTIÓN DE RESIDUOS

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	
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
Tapas y absorbentes	15 02 02	Si	Eliminación
Fruorescentes, bajo consumo y led	20 01 21	Si	Reciclaje
Materiales 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

3.4 USO SOSTENIBLE DE LOS RECURSOS

3.3.3 EXPLICAR CÓMO LA ORGANIZACIÓN GESTIONA LOS DESPERDICIOS ALIMENTARIOS

La reducción de los desperdicios alimentarios supone una mejora en la gestión de los residuos, una optimización de los costes de producción y una acción contra el hambre. Durante 2024 se ha probado una herramienta gratuita para anotar el desperdicio alimentario y poder realizar informes, a su vez un hotel contabilizó los desperdicios de clientes y cocina en diferentes turnos en un hotel.

3.4.1 EXPLICAR CÓMO LA ORGANIZACIÓN GESTIONA EL CONSUMO DE AGUA Y SU SUMINISTRO

CONSUMO DE RECURSOS

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



AGUA	2023	2024
Agua (m³/hab.)	0,41	0,44
Agua (m³/hab.) España	0,40	0,36
Agua (m³/hab.) Portugal	0,29	0,30
Agua (m³/hab.) Grecia	–	0,82
Agua (m³/hab.) Túnez	0,49	1,12
Agua (m³)	542.349,94	480.460,09
Agua (m³) España	350.251,65	302.098,06
Agua (m³) Portugal	31.335,19	40.325,38
Agua (m³) Grecia	–	30.520,64
Agua (m³) Túnez	160.763,10	107.516

(*)Huella Hídrica para los hoteles en 2024: 0,2684m3/pax (excluido Vincci Tenerife Golf) para los hoteles del Perímetro del Grupo. En 2023 0,2666 m3/pax.

03. CAPITAL AMBIENTAL

3.4 USO SOSTENIBLE DE LOS RECURSOS

3.4.2 PROCEDIMIENTOS 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 o bien nos lo puede dar el suministrador de energía.

ELECTRICIDAD	2023	2024
Electricidad (kWh/hab.)	22,02	24,90
Electricidad (kWh/hab) España	24,21	23,69
Electricidad (kWh/hab) Portugal	20,31	20,82
Electricidad (kWh/hab) Grecia	–	42,99
Electricidad (kWh/hab) Túnez	16,66	34,08
Electricidad (kWh)	29.146.226,75	27.350.004,14
Electricidad (kWh) España	21.516.891,83	19.682.868,07
Electricidad (kWh) Portugal	2.163.644,22	2.799.318,18
Electricidad (kWh) Grecia	–	1.594.418,89
Electricidad (kWh) Túnez	5.465.710,70	3.273.399,00

GAS NATURAL	2023	2024
Gas Natural (kWh/hab.)	12,52	13,87
Gas Natural(kWh/hab) España	12,75	12,60
Gas Natural (kWh/hab) Portugal	11,00	12,02
Gas Natural (kWh/hab) Grecia	No Hay	No Hay
Gas Natural (kWh/hab) Túnez	12,52	25,36
Gas Natural (kWh)	14.287.688,09	12.797.612,88
Gas Natural (kWh) España	9.008.694,01	9.053.833,57
Gas Natural (kWh) Portugal	1.171.359,52	1.307.728,74
Gas Natural (kWh) Grecia	–	No Hay
Gas Natural (kWh) Túnez	4.107.634,56	2.436.050,57

03. CAPITAL AMBIENTAL

3.4 USO SOSTENIBLE DE LOS RECURSOS

PROPANO	2023	2024
Propano (kg/hab.)	1,02	0,98
Propano (kg/hab.) España	1,02	1,26
Propano (kg/hab.) Portugal	No Hay	No Hay
Propano (kg/hab.) Grecia	–	0,17
Propano (kg/hab.) Túnez	No Hay	No Hay
Propano (kg)	185.681,11	142.452,95
Propano (kg) España	185.681,11	136.076,93
Propano (kg) Portugal	No Hay	No Hay
Propano (kg) Grecia	–	6.376,02
Propano (kg) Túnez	No Hay	No Hay

CARBURANTE	2023	2024
Carburante (ltr/hab.)	No Hay DATOS	0,19
Carburante (ltr/hab.) España	No Hay DATOS	0,75
Carburante (ltr/hab.) Portugal	No Hay	No Hay
Carburante (ltr/hab.) Grecia	–	No Hay
Carburante (ltr/hab.) Túnez	No Hay	0,02
Carburante (ltr/hab.)	No Hay DATOS	22.045
Carburante (ltr/hab.) España	No Hay DATOS	22.045
Carburante (ltr/hab.) Portugal	No Hay	No Hay
Carburante (ltr/hab.) Grecia	–	No Hay
Carburante (ltr/hab.) Túnez	No Hay	2.063

3.4.3 CONSUMO ENERGÉTICO DENTRO DE LA ORGANIZACIÓN

ESTÁNDARES, METODOLOGÍAS, SUPUESTOS Y/O HERRAMIENTAS DE CÁLCULO UTILIZADOS

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

La fuente de los factores de conversión utilizados. 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

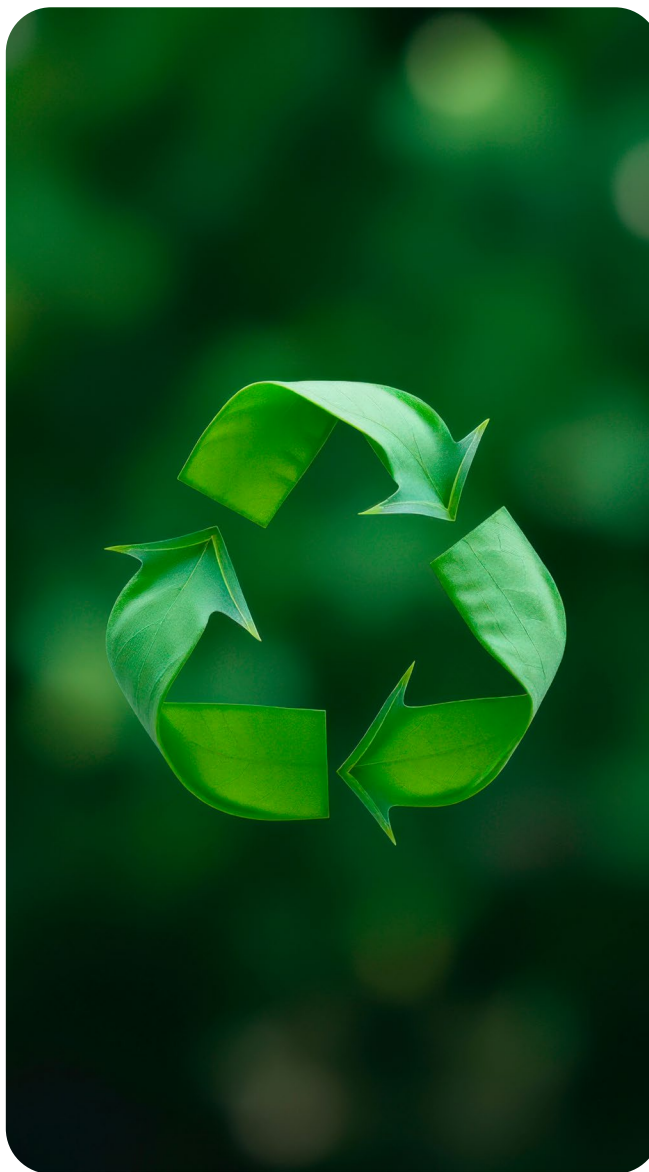
3.5.1 PROCEDIMIENTOS QUE ADOPTA LA ORGANIZACIÓN FRENTE A LAS EMISIONES

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.

En 2024 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 2024 para los hoteles es de 7,97 kg/hab. ocupada (hoteles del Grupo), en 2023 fue de 5,88kg/hab. La huella total fue de 7.906,21 tn CO2EQU.



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.

En 2024 se verificó y se inscribió la huella de 2023 en el MITECO.

En 2024 se realizó una compensación del 1,03% de la huella verificada de 2023.

03. CAPITAL AMBIENTAL
3.5 CAMBIO CLIMÁTICO

	EMISIONES INCLUIDAS EN CADA ALCANCE	2023	2024
ALCANCE 1	Combustión de fuentes fijas gas	2.606,7 tn CO ²	2.410,98 tn CO ²
	Combustión de fuentes fijas propano	550,7 tn CO ²	410,73 tn CO ²
	Combustión de fuentes fijas gasoil	69,40 tn CO ²	59,99 tn CO ²
	Gases refrigerantes	730,6 tn CO ²	1.384,42 tn CO ²
	Transfer	5,6 tn CO ²	1,09 tn CO ²
ALCANCE 2	Consumo eléctrico	1.956,8 tn CO ²	2.764,62 tn CO ²
ALCANCE 3	Lavandería	1,8 tn CO ²	1,61 tn CO ²
	Desplazamiento oficinas centrales	69,73 tn CO ²	69,73 tn CO ²
	Desplazamiento desde oficinas centrales por motivos comerciales o a hoteles	30,71 tn CO ²	15,36 tn CO ²
	Consumo de agua	96 tn CO ²	72,84 tn CO ²
	Gestión de residuos	32,22 tn CO ²	714,84 tn CO ²

(*) En el cálculo del ejercicio 2024 en comparación con el del ejercicio 2023 se han incluido las nuevas aperturas del ejercicio 2024 por lo que es lógico que la huella en términos totales sea mayor.

03. CAPITAL AMBIENTAL

3.5 CAMBIO CLIMÁTICO

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.

Existe una normativa sobre el número de plazas de recarga eléctrica (Endesa, Tesla, Porsche y Cable Energía) que se han de disponer en función del número de plazas de parking que se disponga. Todos los hoteles con parking cumplen con esta normativa.

3.5.2 ACCIONES ESPECÍFICAS SOBRE LAS EMISIONES

PROCESOS, PROYECTOS, PROGRAMAS E INICIATIVAS PARA LA REDUCCIÓN DE LAS EMISIONES

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



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 2024, en el hotel Vincci Selección La Plantación del Sur se procedió a atenuar las luces para evitar que la Pardela Cenicenta se deslumbrara 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 2024.

ACCIONES ESPECÍFICAS COMO PROCESOS, PROYECTOS, PROGRAMAS E INICIATIVAS DE LA ORGANIZACIÓN PARA LA PROTECCIÓN DE LA BIODIVERSIDAD

En 2024 se ha compensado parte de la huella de 2023 con Bosques Sostenibles en el proyecto repoblación forestal en el monte de utilidad pública nº 13 "El Pinar" (t.m. Mijares)".





04.

CAPITAL HUMANO



SOSTENIBLES &
RESPONSABLES
vincchoteles

04. CAPITAL HUMANO

4.1 PERFIL DE LA PLANTILLA

4.1.1 PROPORCIÓN DE ALTOS EJECUTIVOS CONTRATADOS DE LA COMUNIDAD LOCAL.

PORCENTAJE DE ALTOS EJECUTIVOS, DE LAS UBICACIONES CON OPERACIONES SIGNIFICATIVAS, CONTRATADOS DE LA COMUNIDAD LOCAL.

A 31 de diciembre de 2024, los 13 miembros de la Alta Dirección del Grupo se encuentran en las oficinas centrales, calle Anabel Segura 11 edif C planta baja 28108 Alcobendas (Madrid).



04. CAPITAL HUMANO

4.2 ORGANIZACIÓN DEL TRABAJO

4.2.1 PROCEDIMIENTOS QUE ADOPTA 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 1.928 profesionales (1.527 en España; 236 en Portugal, 134 en Túnez y 31 en Grecia a 31 de diciembre de 2024) 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.

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.

En los centros de trabajo de España, tanto los trabajadores que desarrollan su trabajo a jornada completa (89,06% de la plantilla), como quienes desarrollan sus funciones a tiempo parcial (10,94%) 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.



04. CAPITAL HUMANO
4.2 ORGANIZACIÓN DEL TRABAJO

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 2024, en España y Portugal se han llevado a cabo 1.280 procesos de selección. Se han gestionado tanto en los propios hoteles como a través de departamento de Recursos Humanos en nuestras oficinas centrales, con la ayuda de los delegados de RRHH.

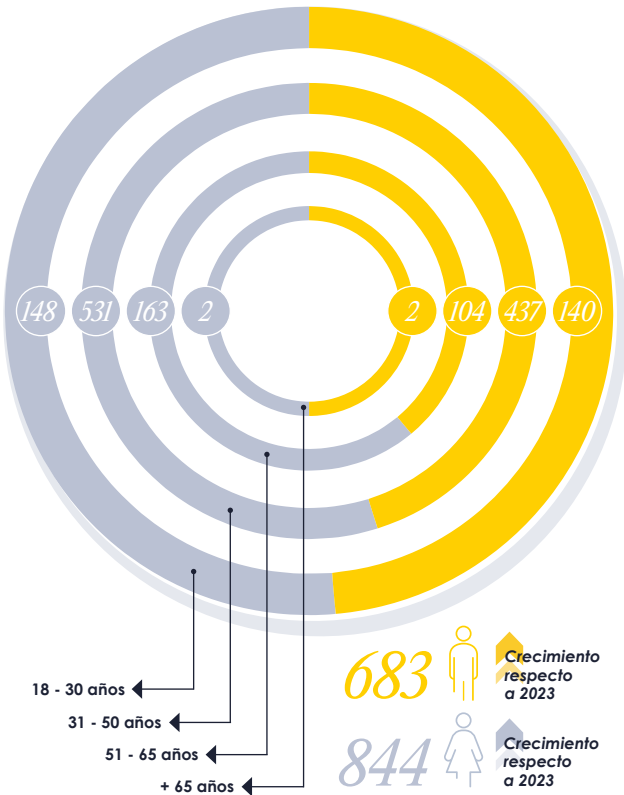
El número total de empleados en el Grupo a 31 de diciembre de 2024 es de 1.928 profesionales (1.527 en España; 236 en Portugal, 134 en Túnez y 31 en Grecia a 31 de diciembre de 2024).



04. CAPITAL HUMANO
4.2 ORGANIZACIÓN DEL TRABAJO

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

 **1.527** EMPLEADOS EN ESPAÑA
(a 31 de diciembre de 2024)



CATEGORIAS	HOMBRE	MUJER	TOTAL
ALTA DIRECCIÓN	9	4	13
DIRECTORES	28	24	52
MANDOS INTERMEDIOS	126	152	278
RESTO PERSONAL	496	577	1.073
TÉCNICOS, ADMINISTRATIVOS Y COMERCIALES	24	87	111

REMUNERACIÓN POR SEXO, EDAD Y CATEGORÍA PROFESIONAL 2024:

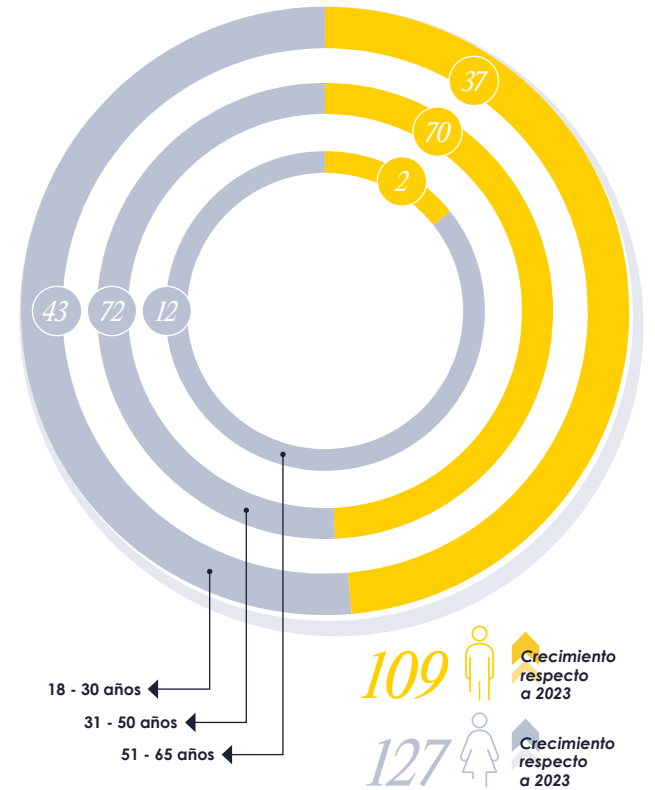
REMUNERACIÓN POR EDAD	HOMBRE	MUJER	TOTAL
18 - 30	23.673	22.664	23.155
31 - 50	26.890	24.259	25.447
51 - 65	30.000	25.598	27.313
+ 65	108.011	19.948	69.980
TOTAL	26.942	24.228	25.442

REMUNERACIÓN POR CATEGORÍA	HOMBRE	MUJER	TOTAL
ALTA DIRECCIÓN	146.673	153.674	148.827
DIRECTORES	63.632	46.810	55.868
MANDOS INTERMEDIOS	28.483	26.972	27.657
RESTO PERSONAL	22.057	20.960	21.467
TÉCNICOS, ADMINISTRATIVOS Y COMERCIALES	32.095	28.923	26.609
TOTAL	26.942	24.228	25.442

04. CAPITAL HUMANO
4.2 ORGANIZACIÓN DEL TRABAJO

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

 **236 EMPLEADOS EN PORTUGAL**
(a 31 de diciembre de 2024)



CATEGORIAS	HOMBRE	MUJER	TOTAL
DIRECTORES	32	7	9
MANDO INTERMEDIO	24	24	48
RESTO PERSONAL	76	88	162
TÉCNICOS, ADMINISTRATIVOS Y COMERCIALES	7	10	17

REMUNERACIÓN POR SEXO, EDAD Y CATEGORÍA PROFESIONAL 2024:

REMUNERACIÓN POR EDAD	HOMBRE	MUJER	TOTAL
18 - 30	19.159	19.063	19.107
31 - 50	24.512	22.700	23.593
51 - 65	25.638	17.664	18.803
TOTAL	22.715	20.993	21.788

REMUNERACIÓN POR CATEGORÍA	HOMBRE	MUJER	TOTAL
DIRECTORES	90.813	45.676	55.707
MANDO INTERMEDIO	30.212	24.533	27.373
RESTO PERSONAL	18.810	17.525	18.128
TÉCNICOS, ADMINISTRATIVOS Y COMERCIALES	25.037	19.960	22.946
TOTAL	26.942	24.228	25.442

04. CAPITAL HUMANO
4.2 ORGANIZACIÓN DEL TRABAJO

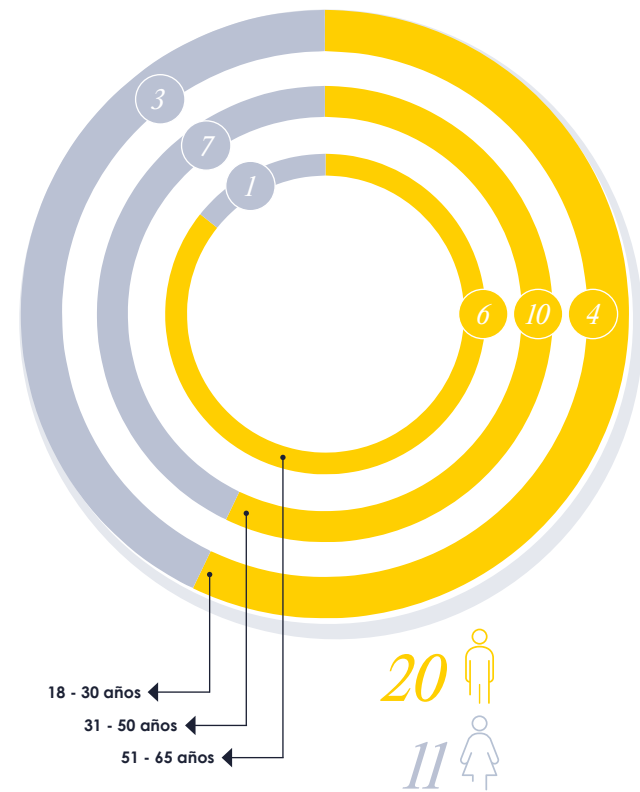
●● NÚMERO TOTAL Y DISTRIBUCIÓN DE EMPLEADOS POR SEXO, EDAD, PAÍS Y CLASIFICACIÓN PROFESIONAL



31

EMPLEADOS EN GRECIA

(a 31 de diciembre de 2024)



CATEGORIAS	HOMBRE	MUJER	TOTAL
DIRECTORES	4	0	4
MANDO INTERMEDIO	6	6	12
RESTO PERSONAL	10	2	12
TÉCNICOS, ADMINISTRATIVOS Y COMERCIALES	0	3	3

REMUNERACIÓN POR SEXO, EDAD Y CATEGORÍA PROFESIONAL 2024:

REMUNERACIÓN POR EDAD	HOMBRE	MUJER	TOTAL
18 - 30	32.736	21.987	28.129
31 - 50	56.366	34.727	47.456
51 - 65	22.229	39.535	24.701
TOTAL	41.399	31.690	37.954

REMUNERACIÓN POR CATEGORÍA	HOMBRE	MUJER	TOTAL
DIRECTORES	90.813	45.676	55.707
MANDO INTERMEDIO	77.094	—	77.094
RESTO PERSONAL	24.786	24.786	25.010
TÉCNICOS, ADMINISTRATIVOS Y COMERCIALES	—	22.265	22.265
TOTAL	41.399	31.690	37.954

04. CAPITAL HUMANO
4.2 ORGANIZACIÓN DEL TRABAJO

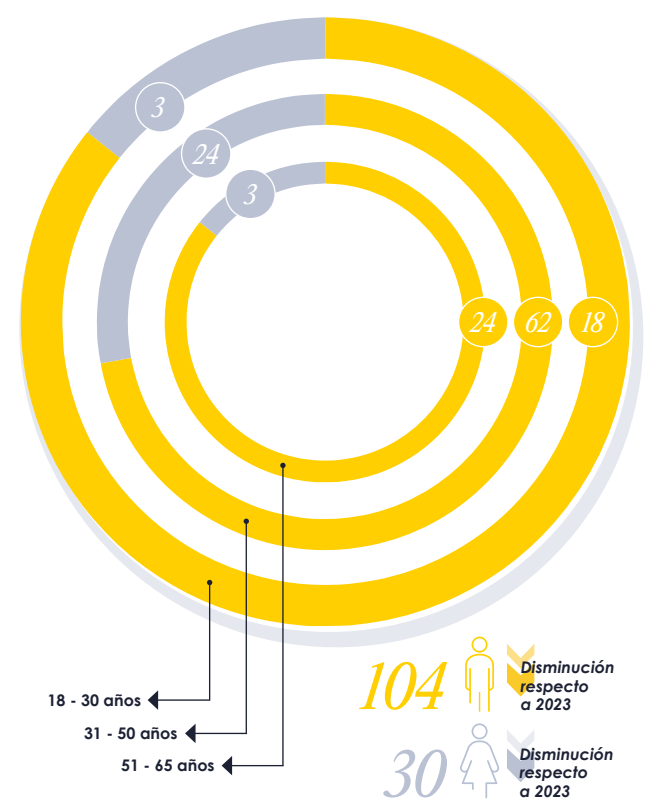
●● NÚMERO TOTAL Y DISTRIBUCIÓN DE EMPLEADOS POR SEXO, EDAD, PAÍS Y CLASIFICACIÓN PROFESIONAL



134

EMPLEADOS EN TÚNEZ

(a 31 de diciembre de 2024)



CATEGORIAS	HOMBRE	MUJER	TOTAL
DIRECTORES	10	2	12
MANDO INTERMEDIO	11	1	12
RESTO PERSONAL	69	22	91
TÉCNICOS, ADMINISTRATIVOS Y COMERCIALES	14	5	19

REMUNERACIÓN POR SEXO, EDAD Y CATEGORÍA PROFESIONAL 2024:


REMUNERACIÓN POR EDAD	HOMBRE	MUJER	TOTAL
18 - 30	3.878	4.033	3.900
31 - 50	6.160	4.538	5.707
51 - 65	7.466	3.553	7.032
TOTAL	4.389	6.066	5.691

REMUNERACIÓN POR CATEGORÍA	HOMBRE	MUJER	TOTAL
DIRECTORES	14.640	7.427	13.438
MANDO INTERMEDIO	6.600	5.076	6.473
RESTO PERSONAL	4.603	3.693	4.383
TÉCNICOS, ADMINISTRATIVOS Y COMERCIALES	6.732	6.097	6.565
TOTAL	4.389	6.066	5.691

04. CAPITAL HUMANO

4.2 ORGANIZACIÓN DEL TRABAJO


●● ANÁLISIS POR TIPOS DE CONTRATO 2024

 ESPAÑA	INDEFINIDO		TEMPORAL		TOTAL
	COMPLETA	PARCIAL	COMPLETA	PARCIAL	
SEXO	1.217	151	152	24	1.544
HOMBRE	579	32	61	8	680
MUJER	638	119	91	16	864
GRUPO EDAD	1.217	151	152	24	1.544
18 - 30	173	21	53	10	257
31 - 50	748	107	81	10	946
51 - 65	288	22	17	3	330
+ 66	8	1	1	1	11
CATEGORIA PROFESIONAL	1.217	151	152	24	1.544
ALTA DIRECCIÓN CENTRAL	13	0	0	0	13
DIRECTORES	49	1	0	0	50
MANDO INTERMEDIO	262	10	6	0	279
RESTO PERSONAL	795	128	143	22	1.089
TÉCNICOS, ADMINISTRATIVOS Y COMERCIALES	97	12	2	1	113

04. CAPITAL HUMANO

4.2 ORGANIZACIÓN DEL TRABAJO


●● ANÁLISIS POR TIPOS DE CONTRATO 2024


 PORTUGAL	INDEFINIDO		TEMPORAL		TOTAL
	COMPLETA	PARCIAL	COMPLETA	PARCIAL	
SEXO	120	1	82	1	204
HOMBRE	55	1	40	0	96
MUJER	64	0	42	1	108
GRUPO EDAD	120	1	82	1	204
18 - 30	26	1	34	1	62
31 - 50	85	0	45	0	130
51 - 65	8	0	3	0	11
CATEGORIA PROFESIONAL	120	1	82	1	204
DIRECTORES	8	0	1	0	9
MANDO INTERMEDIO	35	0	12	0	47
RESTO PERSONAL	68	1	62	1	132
TÉCNICOS, ADMINISTRATIVOS Y COMERCIALES	9	0	7	0	16

04. CAPITAL HUMANO

4.2 ORGANIZACIÓN DEL TRABAJO

●● ANÁLISIS POR TIPOS DE CONTRATO 2024

 GRECIA	INDEFINIDO	TEMPORAL	
	COMPLETA	COMPLETA	TOTAL
SEXO	32	76	108
HOMBRE	18	38	57
MUJER	14	38	52
GRUPO EDAD	32	76	108
18 - 30	8	31	38
31 - 50	18	22	40
51 - 65	6	24	30
+ 66	0	1	1
CATEGORIA PROFESIONAL	32	76	108
DIRECTORES	4	0	4
MANDO INTERMEDIO	14	4	19
RESTO PERSONAL	10	70	80
TÉCNICOS, ADMINISTRATIVOS Y COMERCIALES	4	3	7





En Grecia no hay empleados a jornada parcial

04. CAPITAL HUMANO

4.2 ORGANIZACIÓN DEL TRABAJO

●● ANÁLISIS POR TIPOS DE CONTRATO 2024

 TÚNEZ	INDEFINIDO	TEMPORAL	
	COMPLETA	COMPLETA	TOTAL
SEXO	29	213	242
HOMBRE	27	162	189
MUJER	2	51	53
GRUPO EDAD	29	213	242
18 - 30	0	59	59
31 - 50	17	122	139
51 - 65	12	32	44
CATEGORIA PROFESIONAL	29	213	242
DIRECTORES	6	11	17
MANDO INTERMEDIO	9	3	12
RESTO PERSONAL	3	183	186
TÉCNICOS, ADMINISTRATIVOS Y COMERCIALES	11	17	28



En Túnez no hay empleados a jornada parcial

04. CAPITAL HUMANO
4.2 ORGANIZACIÓN DEL TRABAJO
●● DESPIDOS DURANTE EL EJERCICIO 2024



100

DESPIDOS EN ESPAÑA

DURANTE EL EJERCICIO DE 2024

RANGO EDAD	HOMBRE	MUJER	TOTAL
18 - 30	14	16	30
31 - 50	33	22	55
51 - 65	5	10	15
TOTAL	52	48	100

CATEGORIAS	HOMBRE	MUJER	TOTAL
DIRECTORES	0	1	1
MANDOS INTERMEDIOS	6	4	10
RESTO PERSONAL	46	42	88
TÉCNICOS, ADMINISTRATIVOS Y COMERCIALES	0	1	1
TOTAL	52	48	100





05

DESPIDOS EN GRECIA

DURANTE EL EJERCICIO DE 2024

RANGO EDAD	HOMBRE	MUJER	TOTAL
18 - 30	1	0	1
31 - 50	0	1	1
51 - 65	0	3	3
TOTAL	1	4	5

CATEGORIAS	HOMBRE	MUJER	TOTAL
DIRECTORES	0	0	0
MANDOS INTERMEDIOS	0	1	1
RESTO PERSONAL	1	3	4
TÉCNICOS, ADMINISTRATIVOS Y COMERCIALES	0	0	0
TOTAL	1	4	5



01

DESPIDOS EN TÚNEZ

DURANTE EL EJERCICIO DE 2024

RANGO EDAD	HOMBRE	MUJER	TOTAL
18 - 30	0	0	0
31 - 50	0	0	0
51 - 65	0	1	1
TOTAL	0	1	1

CATEGORIAS	HOMBRE	MUJER	TOTAL
DIRECTORES	0	1	1
MANDOS INTERMEDIOS	0	0	0
RESTO PERSONAL	0	0	0
TÉCNICOS, ADMINISTRATIVOS Y COMERCIALES	0	0	1
TOTAL	0	1	1



En Portugal no ha habido despidos en los últimos 2 años.

04. CAPITAL HUMANO

4.2 ORGANIZACIÓN DEL TRABAJO

BENEFICIOS PARA NUESTROS EMPLEADOS

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

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*

PORTAL DEL EMPLEADO

El Portal de Empleado tiene 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.

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.

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.

04. CAPITAL HUMANO

4.2 ORGANIZACIÓN DEL TRABAJO

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.

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 2024, Vincci Hoteles ha ofertado casos de promoción interna en relación a estos puestos y ha hecho públicas ofertas de movilidad para sus empleados.



36 OFERTAS EN ESPAÑA
PUBLICADAS EN VINCCI&GO 2024



12 OFERTAS EN PORTUGAL
PUBLICADAS EN VINCCI&GO 2024



04. CAPITAL HUMANO

4.3 SALUD Y SEGURIDAD

4.3.1 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.

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 psíquicas 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.

●● 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 SALUD Y SEGURIDAD

4.3.2 NÚMERO DE ACCIDENTES LABORALES



90 Disminución respecto a 2023 128 Disminución respecto a 2023

ÍNDICE DE INCIDENCIA (I.I.): 102,16



4 Disminución respecto a 2023 22 Disminución respecto a 2023

ÍNDICE DE INCIDENCIA (I.I.): 110,16



2 1

ÍNDICE DE INCIDENCIA (I.I.): 96,77



15 4

ÍNDICE DE INCIDENCIA (I.I.): 141,79

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 tato por mil de trabajadores que se accidentan en un período determinado.

I.I. = (Nº de accidentes x 1000) / Nº de



04. CAPITAL HUMANO
4.3 SALUD Y SEGURIDAD

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 2024 se contemplan los accidentes, enfermedades, huelgas, ausencias injustificadas, permisos y suspensiones.

TOTAL HORAS ABSENTISMO

	2023	2024
ESPAÑA	329.096	567.848
PORTUGAL	22.888	18.277
TÚNEZ *	-	2.920
GRECIA	-	4.216
TOTAL	351.261	593.261

(*) Los datos de absentismo en Túnez de 2023 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

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 2024, una vez cubierta la formación legal, se han destinado más recursos a la formación de desarrollo.

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.



04. CAPITAL HUMANO

4.4 FORMACIÓN



Horas de formación en España

CATEGORIAS	2023	2024
DIRECTORES	573	1.385
MANDO INTERMEDIO	3.206	5.464
RESTO PERSONAL	7.768	4.766
TÉCNICOS, ADMINISTRATIVOS Y COMERCIALES	810	998
TOTAL	12.357	12.612



Horas de formación en Portugal

CATEGORIAS	2023	2024
DIRECTORES	144	61
MANDO INTERMEDIO	816	468
RESTO PERSONAL	1.221	739
TÉCNICOS, ADMINISTRATIVOS Y COMERCIALES	169	108
TOTAL	2.350	1.375



Horas de formación en Grecia

CATEGORIAS	2024
DIRECTORES	–
MANDO INTERMEDIO	8
RESTO PERSONAL	104
TÉCNICOS, ADMINISTRATIVOS Y COMERCIALES	–
TOTAL	112



Horas de formación en Túnez

CATEGORIAS	2024
DIRECTORES	18
MANDO INTERMEDIO	35
RESTO PERSONAL	76
TÉCNICOS, ADMINISTRATIVOS Y COMERCIALES	6
TOTAL	135

04. CAPITAL HUMANO

4.4 FORMACIÓN

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 2024, 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.



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 2024 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.

Convenios de colaboración

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.

04. CAPITAL HUMANO

4.5 IGUALDAD

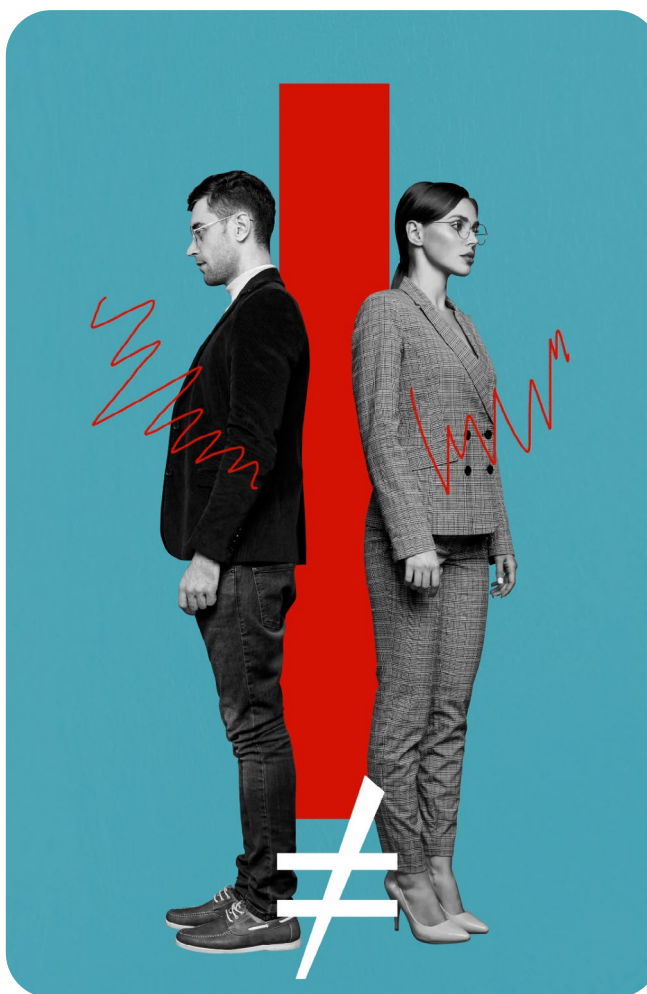
4.5.1 PROCEDIMIENTOS QUE ADOPTA LA ORGANIZACIÓN SOBRE LA DIVERSIDAD E IGUALDAD DE OPORTUNIDADES Y LA NO DISCRIMINACIÓN.

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.



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 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.

04. CAPITAL HUMANO

4.5 IGUALDAD

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.



A pair of hands is shown cupping a mound of dark, rich soil. The background is dark with out-of-focus light spots (bokeh). A semi-transparent white rounded rectangle is overlaid on the right side of the image, containing the page number and title.

05.

CAPITAL SOCIAL



SOSTENIBLES &
RESPONSABLES
vincchoteles

05. CAPITAL SOCIAL

5.1 DERECHOS HUMANOS

5.1.1 EXPLICAR CÓMO LA ORGANIZACIÓN GESTIONA LA EVALUACIÓN DE DERECHOS HUMANOS.

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

En 2024 no se hizo ninguna evaluación sobre derechos humanos, la cadena está adherida al Código Ético de la Organización Mundial del Turismo.

Durante el 2024, no se han recibido denuncias por casos de vulneraciones de derechos humanos.

5.1.2 EXPLICAR CÓMO LA ORGANIZACIÓN GESTIONA EL TRABAJO FORZOSO U OBLIGATORIO.

NORMATIVA QUE ADOPTA 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 EXPLICAR CÓMO LA ORGANIZACIÓN GESTIONA LAS COMUNIDADES LOCALES Y LOS IMPACTOS ECONÓMICOS INDIRECTOS

PROCEDIMIENTO QUE ADOPTA LA ORGANIZACIÓN SOBRE LAS COMUNIDADES LOCALES Y LOS IMPACTOS ECONÓMICOS INDIRECTOS DERIVADOS DE LAS ACTIVIDADES DE LA EMPRESA

PLAN DIRECTOR RSC 2021-2030

El 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.

5.2.2 LISTA DE LOS GRUPOS DE INTERÉS. 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 planearnos 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.



05. CAPITAL SOCIAL

5.2 COMPROMISOS DE LA EMPRESA CON EL DESARROLLO SOSTENIBLE

●● 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.

En 2024, la recogida de tapones, tanto en nuestras oficinas centrales como en todos nuestros hoteles españoles, ha alcanzado los 630 kilos de tapones (345.500 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.

●● 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 2024, en el Vincci Selección La Plantación del Sur se han recogido, entre otros, los siguientes residuos: residuos urbanos, pinturas, raas, 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 desti-

nadas 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 2024 en hoteles:** 5.214,30 euros.
- **Dinero recaudado para Aldeas Infantiles en 2024 a través de nóminas empleados:** 3.514,36 euros.

●● OTRAS DONACIONES

- **Vincci Soma:** Donación de 400 unds de jaboncillos de glicerina a Fundación Dalma.
- **Vincci Selección La Plantación del Sur:** Donación de 315 unds de jaboncillos de glicerina a la Fundación Ataretaco.
- **Vincci Costa Golf:** Donación de 2.400 unds de jaboncillos de glicerina a Caritas.
- **Vincci Palace:** Donación de 350 euros a la Congregación de Hermanas de la Caridad de San Vicente de Paúl.

05. CAPITAL SOCIAL

5.2 COMPROMISOS DE LA EMPRESA CON EL DESARROLLO SOSTENIBLE

5.2.3 AFILIACIÓN A ASOCIACIONES. LISTA DE LAS PRINCIPALES AFILIACIONES A ENTIDADES DEL SECTOR U OTRAS ASOCIACIONES, Y ORGANIZACIONES DE DEFENSA DE INTERESES, A NIVEL NACIONAL O INTERNACIONAL

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

5.3 COMPROMISOS DE LA EMPRESA CON EL DESARROLLO SOSTENIBLE

	AFILIACIÓN A ENTIDADES TURÍSTICAS		AFILIACIÓN A ENTIDADES TURÍSTICAS
VINCCI MARÍTIMO	Gremi d'Hotels de Barcelona	VINCCI ALBAYZÍN	Federacion de Empresas de Hosteleria y Turismo de Granada
VINCCI BAIXA	Hotelaria de Portugal	VINCCI GALA	Gremi d'Hotels de Barcelona
VINCCI SELECCIÓN LA PLANTACIÓN DEL SUR	Turismo Valencia	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 LIBERDADE	Hotelaria de Portugal
VINCCI COSTA GOLF	Asociación Hotelera y Extrahotelera de Tenerife, La Palma, La Gomera y El Hierro (Ashotel)	VINCCI PALACE	Turismo Valencia
VINCCI LA RÁBIDA	Federación de Hostelería de la Provincia de Cádiz (Horeca)	VINCCI THE MINT	Asociación Empresarial Hotelera de Madrid (Aehm)
VINCCI FRONTAURA	Asociación de Hoteles de Sevilla (AHS)	VINCCI MAE	Gremi d'Hotels de Barcelona
VINCCI MÁLAGA	Asociación de Hoteles de Valladolid (AHV)	VINCCI SELECCIÓN ALEYSA	Asociación de Empresarios Hoteleros de la Costa del Sol (Aehcos)
VINCCI SELECCIÓN POSADA DEL PATIO	Asociación de Empresarios Hoteleros de la Costa del Sol (Aehcos)	VINCCI CONSULADO DE BILBAO	Asociación Hotelera Destino Bilbao
VINCCI PUERTOCHICO	Asociación Empresarial de Hostelería de Cantabria	VINCCI SELECCIÓN UNUK	Asociación de Hoteles de Sevilla (AHS)

05. CAPITAL SOCIAL

5.3 SUBCONTRATACIÓN Y PROVEEDORES

5.3.1 CADENA DE SUMINISTRO. DESCRIPCIÓN DE LA CADENA DE SUMINISTRO DE LA ORGANIZACIÓN, INCLUIDOS LOS ELEMENTOS PRINCIPALES RELACIONADOS CON LAS ACTIVIDADES, MARCAS PRINCIPALES, PRODUCTOS Y SERVICIOS DE LA ORGANIZACIÓN

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.

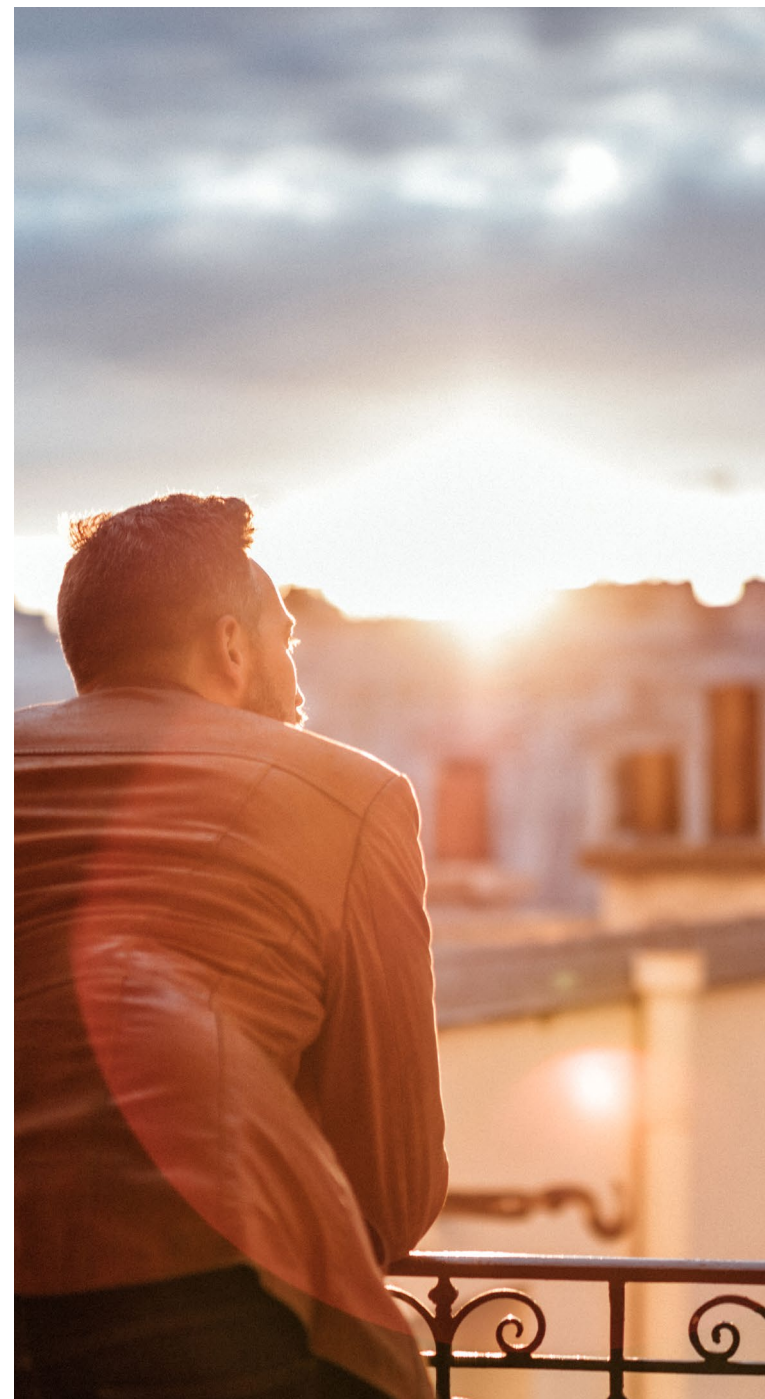
Desde este departamento se contratan las lavanderías que dan servicio a los hoteles, dentro de las cuales se encuentra Illunion y Carsan por ejemplo. Actualmente Vincci Hoteles trabaja junto con las subcontratas de limpieza para revisar los productos químicos que se van a utilizar en hotel y de esta manera aprobarlos o no, lo mismo ocurre con algunos utensilios que se recomiendan para el uso durante la limpieza.

Desde la cadena se realizan evaluaciones a los proveedores por parte de los hoteles para conocer el grado de satisfacción y cumplimiento de los proveedores.

A los proveedores se les comunica nuestro compromiso con la sostenibilidad y les solicitamos sus certificados de medioambiente, calidad, PRL, etc. Estos certificados se tienen en cuenta a la hora de

contratar con ellos, sin embargo, no es un requisito obligatorio para la contratación.

Se dispone de una política de Compras Sostenibles donde se establecen criterios ambientales para la contratación.



05. CAPITAL SOCIAL

5.4 CONSUMIDORES

5.4.1 PROCEDIMIENTOS QUE ADOPTA LA ORGANIZACIÓN SOBRE LA SEGURIDAD Y SALUD EN CLIENTES, EL 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.

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.

CONTROLES DE SANIDAD E HIGIENE

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

APPCC

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

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 92,25/100, lo que supone un aumento de 0,81 puntos respecto al año anterior (91,34/100).

AUDITORIAS APPCC

91,34/100
2023

92,15/100
2024

05. CAPITAL SOCIAL

5.4 CONSUMIDORES

NUESTROS CLIENTES

Durante 2024, nuestra cadena ha alojado a clientes de más de 150 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.

ENCUESTA CORPORATIVA DE SATISFACCIÓN AL CLIENTE ONLINE

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

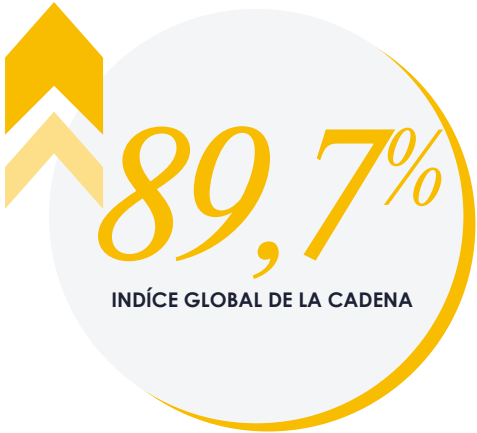
Nº DE CUESTIONADOS	2023	2024
Encuesta Post Stay	26.170	22.528
Encuesta MICE	59	57
Encuesta Pre Stay	6.932	7.581
Encuesta In Stay	3.278	1.745

REVIEWPRO: HERRAMIENTA DE REPUTACIÓN ONLINE

GRUPO	2023	2024
Nº de opiniones	62.574	60.056
Nº de menciones	207.283	200.098

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 89,7% en 2024.

INDICADOR	2023	2024
Índice global Cadena	88,8%	89,7%
Limpieza	91,8%	92%
Ubicación	92,7%	93,7%
Servicio	92,1%	92,9%
Habitación	90,8%	92,1%
Relación Calidad/Precio	84,6%	85%
Gastronomía	80,5%	81,3%
Entretenimiento	80,4%	84%



05. CAPITAL SOCIAL

5.4 CONSUMIDORES

COMUNICACIÓN CON NUESTROS GRUPOS DE INTERÉS

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

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

MICROSITE: VINCCI SOSTENIBLES & RESPONSABLES

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

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

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

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

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

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 potenciarlos clientes. A través de sus sugerencias y propuestas corregimos errores, potenciamos nuestros aciertos y continuamos mejorando.

	2023	2024
Fans Facebook corporativo	97.210	113.608
Seguidores X	22.121	24.520
Seguidores Instagram	63.900	109.445
LinkedIn	58.555	62.615

LEY DE PROTECCIÓN DE DATOS DE CARÁCTER PERSONAL (LOPD)

Los ficheros con datos de carácter personal se encuentran recogidos en el Registro General de la Agencia Española de Protección de Datos. Desde nuestra cadena se garantiza un correcto tratamiento de los datos personales y una óptima gestión de los derechos de acceso, rectificación, cancelación u oposición. Nuestros formularios recogen cláusulas que informan a los interesados de aquellos aspectos que la Ley Orgánica de Protección de Datos (LOPD) considera necesarios para que los derechos de las personas tengan un cumplimiento efectivo.

Tenemos actualizados todos los sistemas, operativas y procedimientos para cumplir con la nueva Ley de Protección de Datos. Asimismo, todos los profesionales que conformamos Vincci Hoteles somos conscientes del delito contra la intimidad y la privacidad que supone hacer un uso fraudulento de los datos de carácter personal. Por ello realizamos un gran

05. CAPITAL SOCIAL

5.4 CONSUMIDORES

esfuerzo para que todos los datos sean tratados de una manera óptima y conforme a la legislación vigente.

A lo largo de 2024 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 2,124 opiniones negativas en comentarios online.

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

Conocer la valoración de nuestras funciones por parte de nuestros clientes nos permite afrontarlas 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 2024, el porcentaje de contestaciones de opiniones online es del 42,4% mientras que las contestaciones de los cuestionarios internos Post Stay se elevan al 79,87%. 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.

A pair of hands is shown cupping a mound of dark, rich soil. The background is dark with out-of-focus light spots (bokeh). A semi-transparent white rounded rectangle is overlaid on the right side of the image, containing text and a logo.

00.

ANEXO



EPÍGRAFE	SUBEPÍGRAFE	APARTADO DE LA LEY	GRI	REFERENCIA AL INFORME
MODELO DE NEGOCIO	Descripción del modelo de negocio del grupo	Breve descripción del modelo de negocio del grupo, que incluirá su entorno empresarial, su organización y estructura, los mercados en los que opera, sus objetivos y estrategias, y los principales factores y tendencias que pueden afectar a su futura evolución	GRI 2-6 GRI 2-1	MÓDULO 1
INFORMACIÓN SOBRE CUESTIONES MEDIOAMBIENTALES	General	Efectos actuales y previsibles de las actividades de la empresa en el medio ambiente y en su caso, en la salud y la seguridad	GRI 3-3	MÓDULO 3
		Procedimientos de evaluación o certificación ambiental	GRI 2-23 GRI 2-12	MÓDULO 3
		Recursos dedicados a la prevención de riesgos ambientales	GRI 2-12	MÓDULO 3
		Aplicación del principio de precaución	GRI 2-23	MÓDULO 3
		Provisiones y garantías para riesgos ambientales	GRI 3-3	MÓDULO 3
	Contaminación	Medidas para prevenir, reducir o reparar las emisiones de carbono que afectan gravemente al medio ambiente, teniendo en cuenta cualquier forma de contaminación atmosférica específica de una actividad, incluido el ruido y la contaminación lumínica	GRI 3-3 GRI 302-4 GRI 302-5	MÓDULO 3
	Economía Circular y prevención y gestión de residuos	Medidas de prevención, reciclaje, reutilización, otras formas de recuperación y eliminación de desechos. Acciones para combatir el desperdicio de alimentos	GRI 2-25 GRI 301-1 GRI 301-2 GRI 301-3 GRI 306-2	MÓDULO 3
	Uso sostenible de los recursos	El consumo de agua y el suministro de agua de acuerdo con las limitaciones locales	GRI 303-1 GRI 303-2 GRI 303-5	MÓDULO 3
		Consumo de materias primas y las medidas adoptadas para mejorar la eficiencia de su uso	GRI 3-3 GRI 301-1	MÓDULO 3
		Energía: Consumo, directo e indirecto; Medidas tomadas para mejorar la eficiencia energética, Uso de energías renovables	GRI 3-3 GRI 302-1 GRI 302-4	MÓDULO 3
	Cambio Climático	Emisiones de Gases de Efecto Invernadero	GRI 305-1 GRI 305-2 GRI 305-3	MÓDULO 3
		Las medidas adoptadas para adaptarse a las consecuencias del Cambio Climático	GRI 3-3 GRI 305-5	MÓDULO 3
		Metas de reducción establecidas voluntariamente a medio y largo plazo para reducir las emisiones GEI y medios implementados a tal fin	GRI 3-3	MÓDULO 3
	Protección de la biodiversidad	Medidas tomadas para preservar o restaurar la biodiversidad	GRI 3-3 GRI 304-3 GRI 304-4	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
		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.
		Remuneración de puestos de trabajo iguales o de media de la sociedad	GRI 405-2	MÓDULO 4
		Implantación de medidas de desconexión laboral	GRI 3-3	No material
		Empleados con discapacidad	GRI 405-1 b) iii	MÓDULO 4
	Organización del trabajo	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
		Organización del tiempo de trabajo	GRI 3-3	No material
		Número de horas de absentismo	GRI 403-9	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	Cantidad total de horas de formación por categorías profesionales	GRI 404-1	MÓDULO 4
		Políticas implementadas en el campo de la formación	GRI 3-3 GRI 404-2	MÓDULO 4
	Accesibilidad	Accesibilidad universal de las personas con discapacidad	GRI 3-3	MÓDULO 4
	Relaciones Sociales	Porcentaje de empleados cubiertos por convenio colectivo por país	GRI 42-30	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
		Organización del diálogo social, incluidos los procedimientos para informar y consultar al personal y negociar con ellos	GRI 2-29	No material
	Igualdad	Medidas adoptadas para promover la igualdad de trato y de oportunidades entre hombres y mujeres	GRI 3-3	MÓDULO 4
		Planes de igualdad	GRI 3-3	MÓDULO 4
		Medidas adoptadas para promover el empleo	GRI 3-3	MÓDULO 4
		Protocolos contra el acoso sexual y por razón de sexo	GRI 3-3	MÓDULO 4
		La integración y accesibilidad universal de las personas con discapacidad	GRI 3-3	MÓDULO 4
		Política contra todo tipo de discriminación y, en su caso, de gestión de la diversidad	GRI 3-3	MÓDULO 4
INFORMACIÓN SOBRE EL RESPETO DE LOS DERECHOS HUMANOS	Derechos Humanos	Aplicación de procedimientos de debida diligencia en derechos humanos	GRI 3-3	MÓDULO 2
		Prevención de los riesgos de vulneración de los derechos humanos, y en su caso, medidas para mitigar, gestionar y reparar posibles abusos cometidos	GRI 3-3	MÓDULO 2
		Denuncias por casos de vulneraciones de derechos humanos	GRI 3-3	MÓDULO 5
		Promoción y cumplimiento de las disposiciones de los convenios fundamentales de la OIT relacionadas con el respeto por la libertad de asociación y el derecho a la negociación colectiva, la eliminación de la discriminación en el empleo y la ocupación, la eliminación del trabajo forzoso u obligatorio y la abolición efectiva del trabajo infantil	GRI 3-3	MÓDULO 2 MÓDULO 4 MÓDULO 5



EPÍGRAFE	SUBEPÍGRAFE	APARTADO DE LA LEY	GRI	REFERENCIA AL INFORME
INFORMACIÓN RELATIVA A LA LUCHA CONTRA LA CORRUPCIÓN Y EL SOBORNO	Corrupción y soborno	Medidas adoptadas para prevenir la corrupción y el soborno	GRI 3-3	MÓDULO 2
		Medidas para luchar contra el blanqueo de capitales	GRI 3-3	MÓDULO 2
		Aportaciones a fundaciones y entidades sin ánimo de lucro	GRI 3-3	MÓDULO 2
INFORMACIÓN SOBRE LA SOCIEDAD	Compromisos de la empresa con el desarrollo sostenible	Impacto de la actividad de la sociedad en el empleo y el desarrollo local	GRI 203-1 GRI 204-1	MÓDULO 5
		Impacto de la actividad de la sociedad en las poblaciones locales y el territorio	GRI 413-1 GRI 203-1	MÓDULO 5
		Relaciones mantenidas con los actores de las comunidades locales y las modalidades de diálogo con estos	GRI 413-1 GRI 2-29	MÓDULO 2
		Acciones de asociación o patrocinio	GRI 2-28	MÓDULO 5
	Subcontratación y proveedores	Inclusión en la política de compras de cuestiones sociales, de igualdad de género y ambientales	GRI 3-3	MÓDULO 2
		Consideración en las relaciones con proveedores y subcontratistas de su responsabilidad social y ambiental	GRI 2-6 GRI 3-3 GRI 308-1 GRI 414-1	MÓDULO 1
		Sistemas de supervisión y auditorías y resultados de las mismas	GRI 308-1 GRI 414-1	MÓDULO 1
	Consumidores	Medidas para la salud y seguridad de los consumidores	GRI 3-3 GRI 416-1	MÓDULO 5
		Sistemas de reclamación, quejas recibidas y resolución de las mismas	GRI 2-26 GRI 3-3	MÓDULO 5
	Información fiscal	Beneficios obtenidos por país	GRI 201-1	MÓDULO 1
		Impuestos sobre beneficios pagados	GRI 201-1	MÓDULO 1
		Subvenciones públicas recibidas	GRI 201-4	MÓDULO 1