

feel  
*fresh*  
feel  
*friendly*



**ferrer**  
**hotels**  
fresh & friendly

## Informe Corporativo de Sostenibilidad

Ferrer Hotels, 50 años de Turismo responsable



El **Informe bianual de Sostenibilidad** de Ferrer Hotels es un estudio anual que recoge el desempeño económico, ambiental y social de la cadena.

## INDICE

---

- Carta del Director General	Pág. 3
- Ferrer Hotels en cifras	Pág. 4
- Como vemos nuestra empresa	Pág. 4
- Los valores del deporte	Pág. 5
- Las bases del modelo de empresa	Pág. 6
- Desempeño económico	Pág. 7
- Desempeño social	
- Comunidad local y desarrollo económico sostenible	Pág. 8
- Capital Humano	Pág. 9
- Desempeño ambiental	
- Medición y supervisión resultados	Pág. 11
- Premios y distinciones obtenidos	Pág. 11
- Resultados 2013 a 2015 Janeiro	Pág. 12
- Resultados 2013 a 2015 Concord	Pág. 13
- Resultados 2013 a 2015 Maristany	Pág. 14
- Objetivos y metas	Pág. 15

## CARTA DEL DIRECTOR GENERAL



Estimados clientes/as y colaboradores/as,

En la actual coyuntura social y económica que nos rodea resulta imprescindible fortalecer los valores de empresa que han llevado a Ferrer Hotels hasta lo que es hoy, tras más de 50 años de apuesta por un turismo de calidad y responsable, tanto con la sociedad como con el medio ambiente.

Nuestra estrategia como empresa es reforzar nuestros lazos con la sociedad, tener un mayor conocimiento de nuestros clientes, continuar nuestra apuesta por la filosofía *fresh&friendly* y el desarrollo del talento de nuestro personal, además de seguir implementando nuestro compromiso por la conservación y respeto de nuestras islas

Para Ferrer Hotels Responsabilidad Social Corporativa significa un compromiso de mejora continua en toda el área de influencia donde nuestros hoteles se encuentran ubicados.

Es por eso que ofrecemos este Informe de sostenibilidad que simboliza nuestro compromiso ético, social, ambiental y de desempeño económico para todos los grupos de interés de la empresa.

**Miquel Vidal Bennasar**  
*Director General Ferrer Hotels*

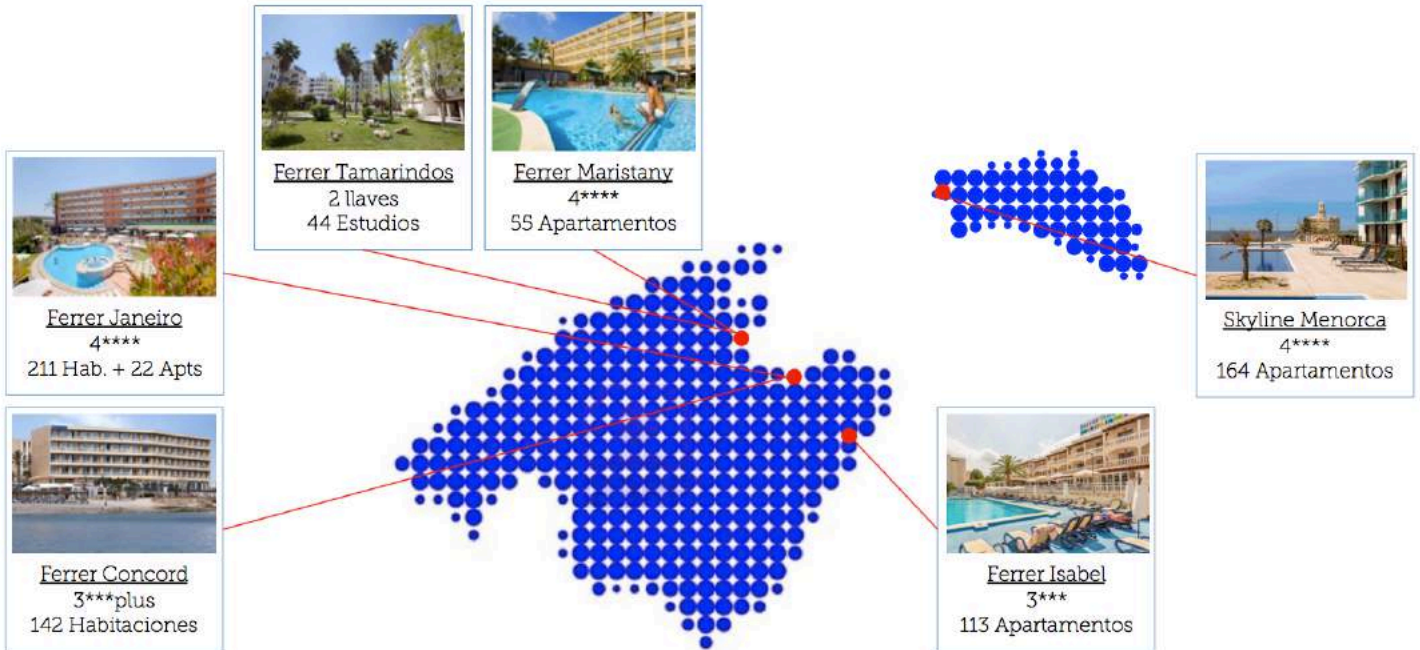
### Equipo profesional

---

- Director Administración y Finanzas  
**Jordi Riutort**
- Director de Operaciones  
**Enrique Le Senne**
- Directora de Capital Humano  
**Alicia Ferrer Véliz**
- Director de Marketing y Comunicación  
**Patrick Amengual Hackbarth**
- Director de Compras  
**Rafael Herrero**
- Sales Manager  
**Miquel Angel Llabrés**

# FERRER HOTELS EN CIFRAS

 **6** hoteles
  **+40** mil clientes al año
  **+200** emplead@as
  **+9** millones euros facturación 2015



## COMO ENTENDEMOS NUESTRA EMPRESA





# LOS VALORES DEL DEPORTE

A finales de 2013 Ferrer Hotels crea su club deportivo como parte de su **compromiso con un estilo de vida**, un turismo alternativo que busca en Mallorca la parte cultural y climática que favorecen la practica de deportes





## CLIENTES

La calidad es importante para nuestro negocio ya que da un valor añadido a nuestros clientes. Es por ello que Ferrer Hotels dispone de una certificación ISO 9001.

Dentro del sistema de gestión hemos establecido unos procedimientos que garanticen la Calidad y proporcionen un estándar a seguir, que sea medible y nos ayude a mejorar nuestro desempeño.

Nuestros medidores de Calidad son los resultados de Geshotel, empresa que, de forma periódica, recoge las opiniones de nuestros clientes mientras se hospedan en el hotel. A su vez utilizamos la herramienta TrustYou, para conocer las opiniones de nuestros clientes en los diferentes portales de reputación Online como Tripadvisor o Holidaycheck.

Fomentamos el respeto por el entorno indicándoles a nuestros clientes las precauciones que deben tomar para preservar la flora y fauna, además de elementos históricos que merecen ser disfrutados por las generaciones futuras.



## EMPLEAD@S

Mediante la ética empresarial Ferrer Hotels intenta contagiar los valores que transmite el deporte.

Hemos creado la figura de Ferrer Team para los empleados de nuestros establecimientos, los cuales disponen de descuentos en comercios locales, lugares de ocio, gimnasios etc. Además, los componentes de Ferrer Team tienen una política de estancias que les permite hospedarse de forma gratuita en los establecimientos, siempre que se siga el procedimiento.

Otro hito importante es la creación de un departamento de Capital Humano en este 2016, que va a dar sus frutos en los años venideros, con una consolidación de equipo de personas y mejora del ambiente laboral.



## MEDIO AMBIENTE

Disponemos del certificado del Sistema de Gestión Medioambiental ISO 14001. De forma continua llevamos un seguimiento sobre el impacto que nuestra actividad puede ocasionar en el entorno. Cada año identificamos y evaluamos los impactos ambientales y nos establecemos objetivos y mejoras.

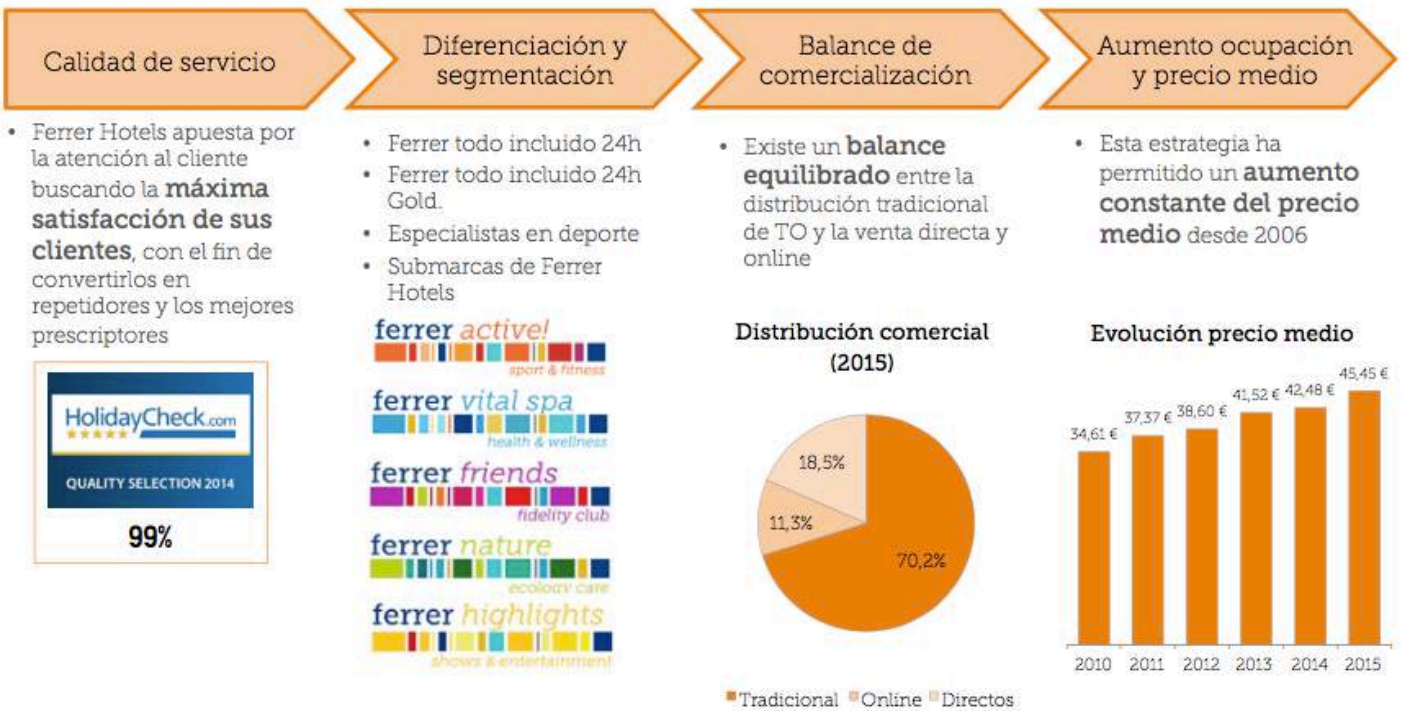
Trabajamos en la correcta gestión de los residuos peligrosos y especiales que se generan en el hotel, continuamos con los Gestores autorizados para Reciclajes Especiales y disponemos de un registro control para la generación de todo tipo de residuos.

Mediante la creación de Ferrer Nature, Ferrer Hotels quiere, no solo mostrar su compromiso con el medio ambiente, si no desarrollar actividades que ayuden a su mejora.

Ferrer Hotels se ha sumado a la iniciativa "Hoteles Amigos" de UNICEF.

# DESEMPEÑO ECONÓMICO

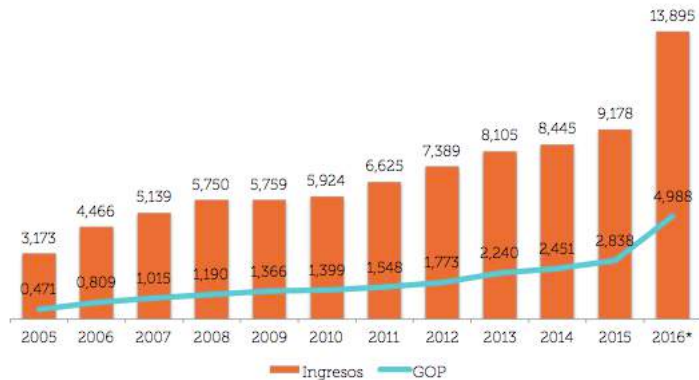
Desde 2005 la política de la empresa se ha basado en una constante renovación de sus instalaciones para garantizar la mejor calidad a sus clientes y colaboradores



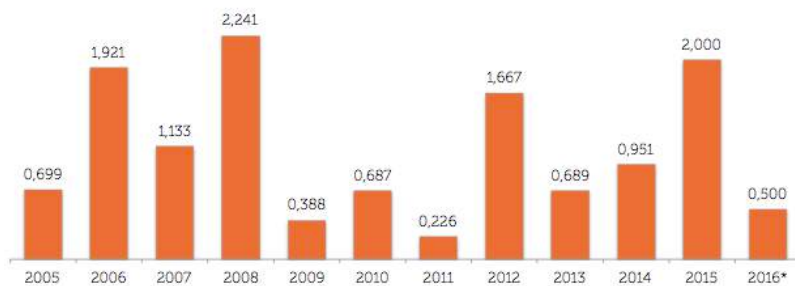
**Días de apertura**



**Evolución Ingresos Totales y GOP antes de impuestos (en millones de €)**



**Inversiones realizadas por Ferrer Hotels (en millones de €)**



(\* Datos provisionales)



# COMUNIDAD LOCAL DESARROLLO ECONÓMICO SOSTENIBLE



Nuestra cadena respeta el entorno en el que se encuentran sus establecimientos, tanto es así que no apoya a parques o zoológicos que pongan en peligro la vida de los animales, ni tampoco su flora. Además, siempre que cumplan con las medidas de seguridad e higiene, adquiere los productos regionales para favorecer su desarrollo económico y priorizamos la contratación de empleados locales.

La empresa colabora con los Ayuntamientos de las zonas de sus hoteles para la organización de las Fiestas Patronales.

Se publica en la Recepción del Hotel toda la información relativa a Fiestas Locales y eventos de la zona que recibimos por parte de los ayuntamientos.

Se mantiene una comunicación directa con los vecinos de la zona, así como con los comerciantes, quienes puntualmente colocan una mesa de venta en Recepción para la venta de artículos locales.

Mantenemos acuerdos marcos con varias Universidades para fomentar las prácticas de empresa, a los jóvenes estudiantes de la zona.

Además se tiene estrecha relación con el Ayuntamiento para fomentar el empleo a los desempleados/as de la zona.

## APORTACIONES ECONOMICAS

Organización	Producto donado/ Actividad	Participación	2014	2015
AECC Un lazo en movimiento	Venta de pulseras	Participación local y clientes	415€	490€
Vicente Ferrer	1er y 2do Congreso solidario de salud y Conciencia	Participación local y clientes	1.535,60 €	2.419,87€
Dona Sang	Donación de sangre	Personal Interno	17 bolsas	37 bolsas
Fundame	Carrera solidaria	Participación local y clientes	2.712€	-
Rest Contra el Hambre	Plato solidario	Participación local y clientes	61€	74,64€
Cruz Roja	Sorteo	Personal interno	-	235 €
Fundación Seur	Tapones para una nueva vida	Personal interno	8000 tapones	-
Un lazo en movimiento	Sesión de ZUMBA	Participación local y clientes	300€	-
UNICEF	Hoteles amigos	Con clientes	-	2.376€



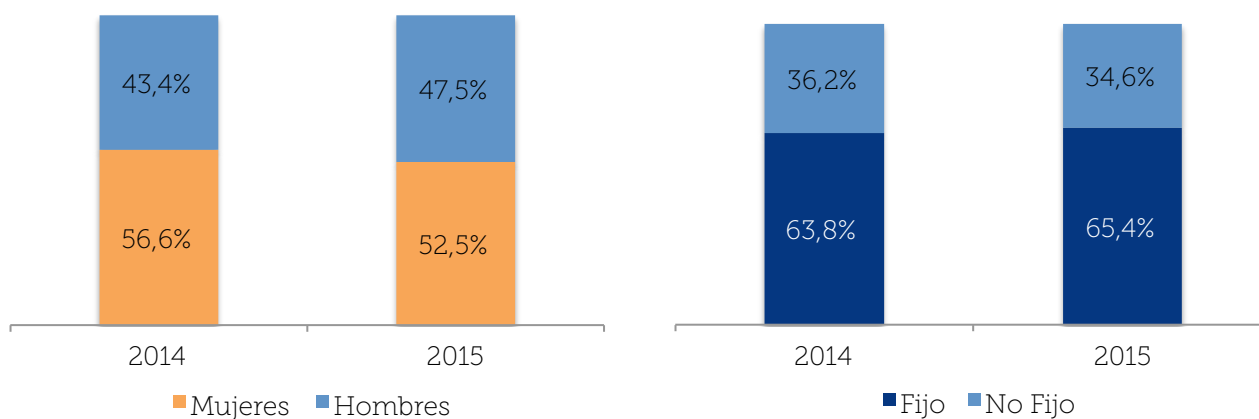
# CAPITAL HUMANO

Nuestra misión es lograr el mejor equipo humano posible al servicio de la empresa, motivado, formado e implicado en el proyecto de Ferrer Hotels para impulsar su eficacia como ventaja competitiva para el desarrollo del negocio.

Se ha hecho un importante esfuerzo para reestructurar y capacitar al equipo humano, lo que ha permitido conseguir mejores resultados y sobretodo estar preparados y motivados para asumir retos aún mayores en el proceso de expansión de la compañía en 2016.

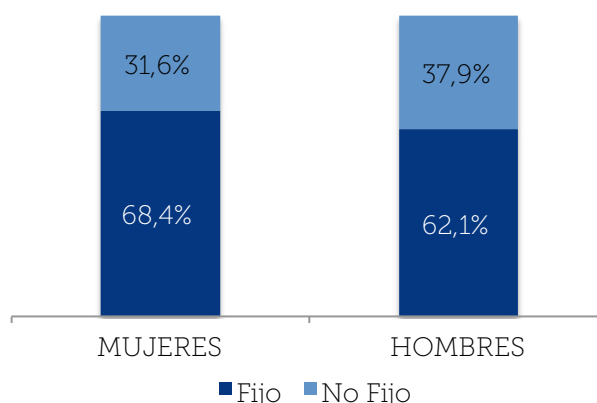
Nuestro objetivo pasa por proporcionar a nuestros empleados y empleadas la máxima estabilidad en sus puestos de trabajo y contribuir a su desarrollo personal y profesional.

## Distribución plantilla



### Tipo de contrato 2015

	2014	2015
Mujeres	56,6%	52,5%
Hombres	43,4%	47,5%
Fijo	63,8%	65,4%
No Fijo	36,2%	34,6%

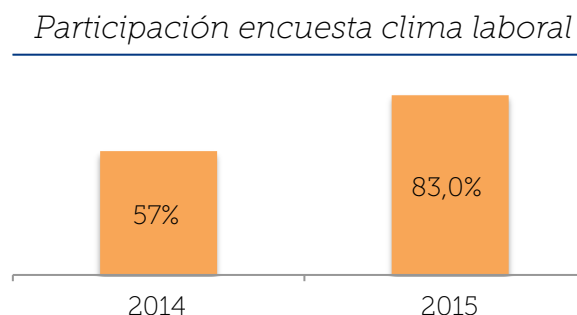


La media de permanencia de los empleados de Ferrer Hotels en la empresa es de **7,79 años**

# CAPITAL HUMANO

A través de reuniones periódicas con el personal de los diferentes hoteles se buscan soluciones conjuntas para mejorar la eficiencia de procesos y procedimientos de trabajo.

Una vez al año se realizan encuestas de clima laboral al personal. En el año 2015 mejoramos el nivel de participación incrementándolo hasta el 83% frente al 57% en 2014, permitiéndonos analizar resultados y proponer medidas de mejora para cada área de la empresa.



Anualmente se realiza un plan de formación, respondiendo a las necesidades expresadas por el personal, solicitudes de acciones formativas o también de las propuestas que salen desde el área de Operaciones y de Capital Humano.

En el año 2015, se realizaron acciones formativas tales como: Taller de turismo sostenible; Cocina dietética especial ciclismo; Gestión de alérgenos en restauración hotelera; Prevención de legionela; Cultura Ferrer Hotels y habilidades personales; inglés; prevención de riesgos laborales específicos por puesto de trabajo.

Nuestro objetivo se dirige a la mayor sensibilización hacia los valores y criterios en materia de sostenibilidad, formación y desarrollo personal de nuevas habilidades.

En materia de Seguridad y Salud en el trabajo de Ferrer Hotels se organiza a través de un Servicio de Prevención Ajeno para las especialidades de Seguridad en el trabajo, Ergonomía y Psicología aplicada e Higiene Industrial y medicina de empresa.

Las acciones que se realizan, entre otras, son: asesoramiento y apoyo para el diseño, implantación y aplicación del plan de prevención de riesgos laborales; elaboración de las evaluaciones iniciales de riesgos; seguimiento de la planificación de la actividad preventiva; estudio de necesidades formativas de los trabajadores/as; implantación de los planes de emergencia; seguimientos estadísticos y estudios de accidentalidad y daños a la salud; elaboración de propuestas de mejora y seguimientos, etc.

En la plantilla de Ferrer Hotels apostamos por la gestión de la diversidad e igualdad de género. Actualmente existen empleados y empleadas de distintas nacionalidades y culturas que conviven y trabajan desde el respeto, promoviendo así, una experiencia satisfactoria y más enriquecedora a nuestros clientes.



# MEDICIÓN Y SUPERVISIÓN DE LOS RESULTADOS

Durante este año 2016 ya se han tomado medidas medio ambientales, como:

- Instalación de contadores de agua en las Piscina
- Cambios de luminaria a LEDS
- Control en el cumplimiento de los reductores de caudal en todos los lavamanos y alcachofas de ducha de las habitaciones
- Disponemos de un registro identificando todos los puntos de luz, y maquinaria del hotel que ha sido imprescindible para realizar la Auditoría de Eficiencia Energética.

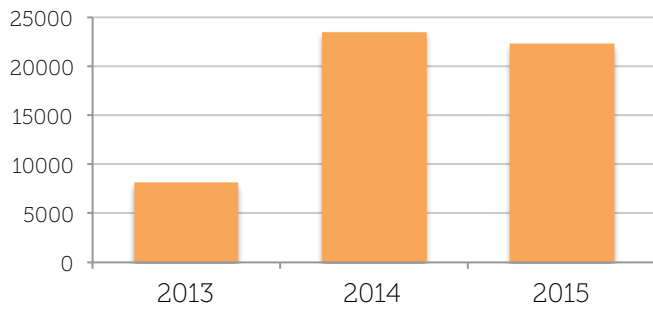
## PREMIOS Y DISTINCIONES RECIBIDOS



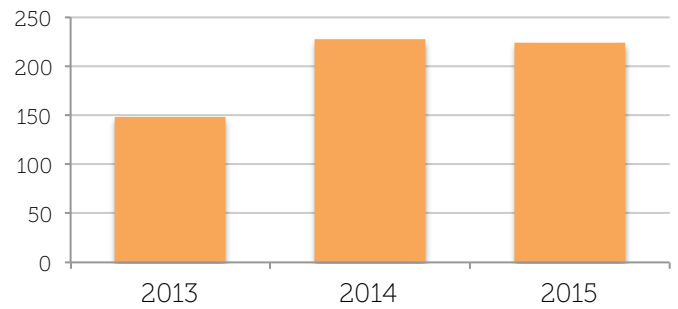
## RESULTADOS JANEIRO

### Electricidad

*Electricidad total (KW)*

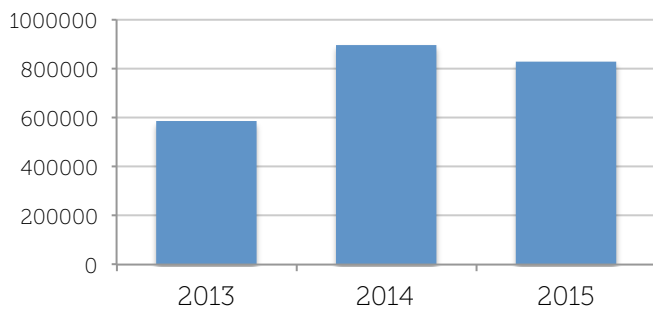


*Consumo KW por estancia*

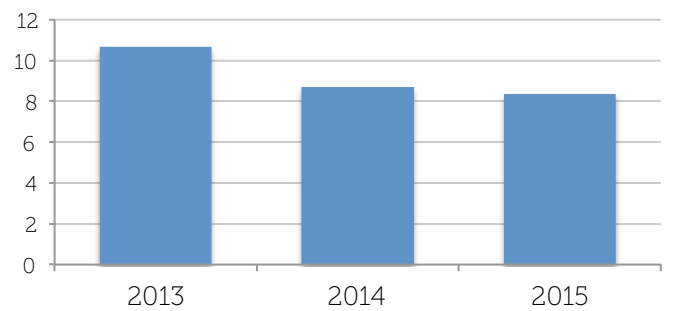


### Agua

*Agua total (m3)*



*Litros por estancia*

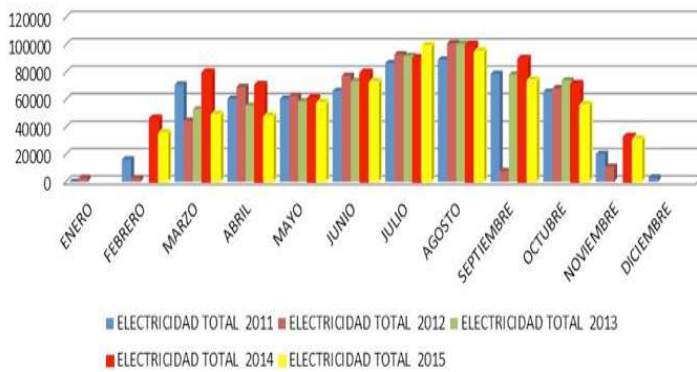




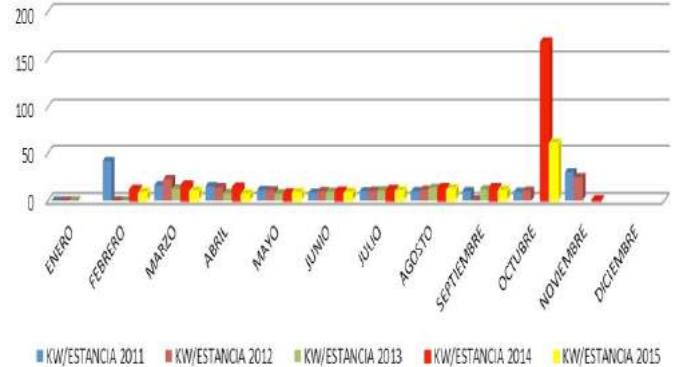
## RESULTADOS CONCORD

### Electricidad

Electricidad total (KW)

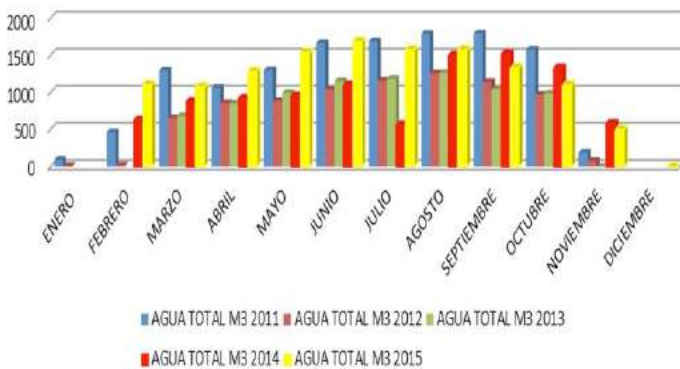


Consumo KW por estancia

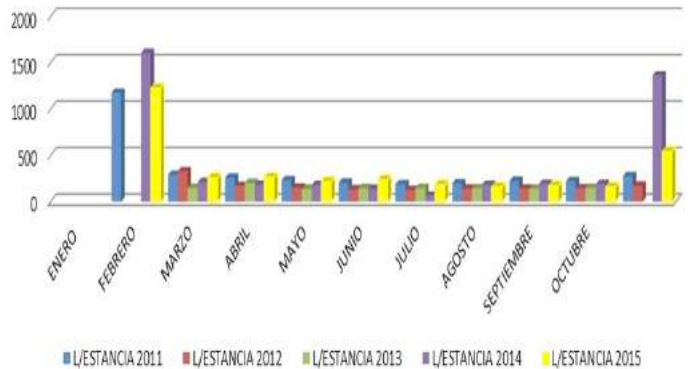


### Agua

Agua total (m3)

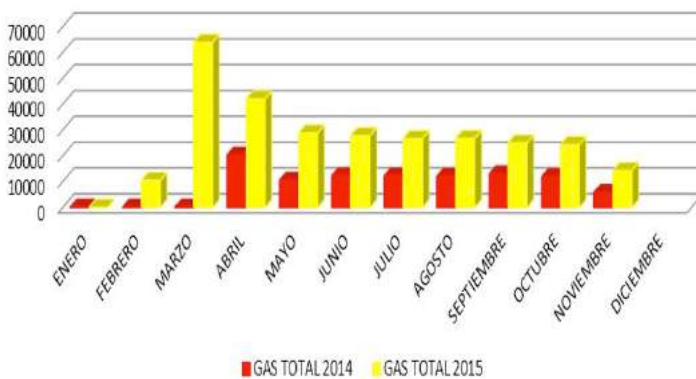


Litros por estancia

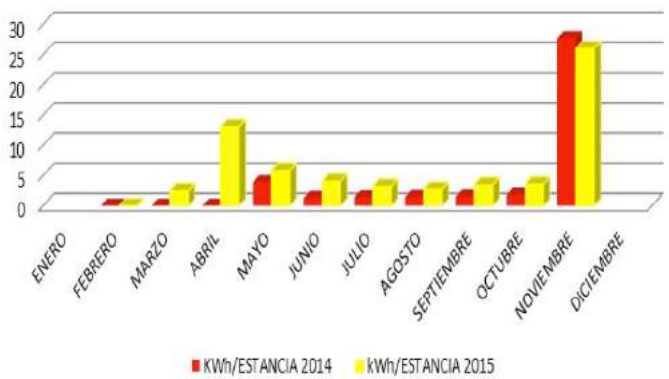


### Gas

Gas total\* (KW)



Consumo KW por estancia

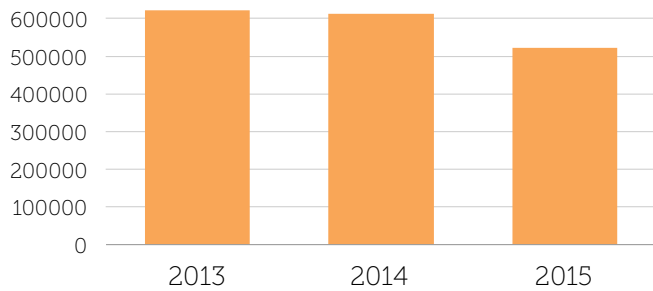


(\*) En el año 2014 cambiamos el consumo de GLP por el de gas canalizado

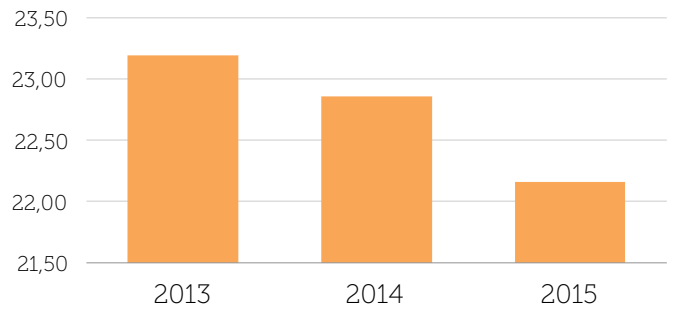
## RESULTADOS MARISTANY

### Electricidad

*Electricidad total (KW)*

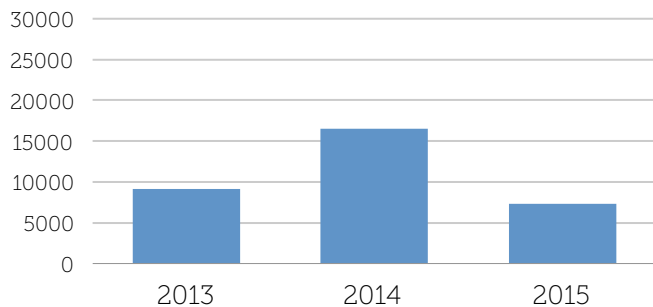


*Consumo KW por estancia*

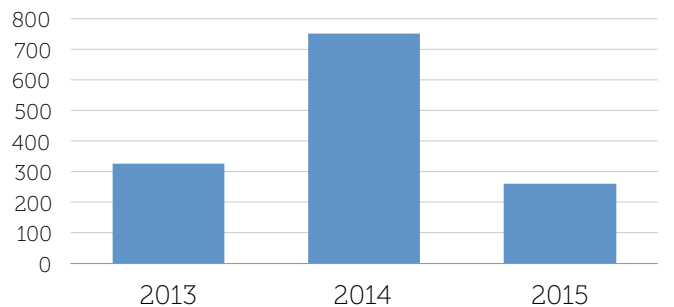


### Agua

*Agua total (m3)*



*Litros por estancia*



# OBJETIVOS Y METAS

El hecho de consolidar el certificado ISO14001 e ISO 9001 muestra la dedicación y constancia en un proyecto en el que Ferrer Hotels ha invertido muchos recursos. Seguimos apostando por Travelife como sistema de Responsabilidad Social Corporativa.

Todas las mejoras que se han hecho a nivel Laboral/Social con nuestros empleados/as, también citadas en este informe son también una firme apuesta por el bienestar de nuestros empleados, quienes son herramienta fundamental en la consecución de objetivos.

Ferrer Hotels es una cadena en constante crecimiento. Muestra de ello es el aumento en la gestión de hoteles bajo este nombre comercial, que paulatinamente se irán incorporando a los sistemas de medio ambiente, calidad y de RSC que disponen los actuales hoteles.

## OBJETIVOS 2016

---



- Sensibilización y motivación de personal: seguir ofreciendo formación al personal en materia de Medioambiente y Sostenibilidad.
- Incremento en la colaboración con entidades de ayuda social.
- Aumentar el apoyo a la Comunidad mediante el aumento de la compra de productos locales y seguir colaborando con causas de índole Social, Cultural o Medioambiental.
- Fomentar la participación de los empleados/as del Hotel en voluntariados de diferentes Fundaciones sin ánimo de lucro.
- Continuar con la instalación de leds en las habitaciones, detectores de presencia
- Instalación de contadores dentro del hotel para poder detectar el consumo de jardines, cocina y habitaciones por separado.
- Auditoría de Eficiencia Energética.
- Determinación de la energía que generan las placas solares en cada momento.

