



Memoria Corporativa

ÍNDICE	Carta de renovación
	GF Hoteles
	Propósitos de GF Hoteles
	Certificaciones
	Premios y reconocimientos de la cadena
	Personas
	Entorno
	Organización
	Acciones



Escribo estas palabras como presidenta de Grupo Fedola, una corporación familiar con más de 65 años de historia y que ha nacido y crecido en Tenerife, Canarias. Bajo el paraguas del grupo se encuentra GF Hoteles, nuestra cadena formada por cinco hoteles que ofrecen la mejor expresión de la unión de nuestras raíces y la apuesta por el futuro y el talento.

Esta memoria hace referencia al ejercicio del año 2018, que ha consolidado la gran apuesta de la cadena realizada en el

2017, me refiero a la apertura de GF Victoria 5* GL, que se ha posicionado como un establecimiento de referencia en las islas por su gestión sostenible de los recursos. La realidad de este proyecto ha supuesto un gran esfuerzo inversor de más de 90 millones de euros y la incorporación de 300 nuevos compañeros, ampliando el equipo humano de GF Hoteles a más de mil personas.

También ha sido el año de renovar el compromiso de la empresa con la iniciativa del Pacto Mundial y sus 10 Principios, reafirmando nuestra apuesta decidida por asumir, para el 2019, los Objetivos de Desarrollo Sostenible (ODS) de Naciones Unidas. Afrontar estos propósitos tienen el apasionante reto de unir una necesidad planetaria con nuestros propios compromisos de cultura corporativa, y lo asumimos con naturalidad. Llevamos una década de recorrido que empezó por

invertir de forma eficiente en instalaciones y que se fue transformando hasta afectar a toda la forma de gestionar los recursos, las personas y los servicios. De esta manera, aplicamos el término sostenibilidad en sus tres vertientes; económica, social y, por supuesto, medioambiental.

Los números que aquí presentamos hablan por sí mismos. En nuestro Plan Estratégico de Sostenibilidad hemos enfocado la mayor parte de nuestras acciones en 5 de los 17 ODS, entre las que destacan las medidas para reducir la huella de carbono, la formación interna de los compañeros de GF Hoteles y la eliminación de plásticos de un solo uso.

Los proyectos que vamos a afrontar en el futuro estarán relacionados con las nuevas exigencias de los huéspedes, cada vez más concienciados con ofertas alojativas sensibles a una gestión sostenible, porque son ellos los que nos exigen ser disruptivos agudizando nuestro sentido de la anticipación.

En definitiva, queremos presentarnos al mundo como una corporación familiar, orgullosa de su pasado, pero con la irrenunciable voluntad de seguir evolucionando gracias al valor de las personas, al trato humano y cercano a los huéspedes, a proveedores y, en especial, a los compañeros que formamos parte de la cadena.

Espero que disfruten de su lectura.

Victoria López Fuentes

Presidenta de Grupo Fedola

Directora General de GF Hoteles



GF Hoteles es la marca comercial de la cadena hotelera de **Grupo Fedola**, una empresa tinerfeña con capital cien por cien canario, basada en el trabajo bien hecho, en el valor de las personas y en la certeza de que los buenos resultados son producto de las buenas decisiones. Cuatro de sus cinco establecimientos están ubicados en Costa Adeje, una de las mejores zonas turísticas de España. Con más de 3100 plazas hoteleras, **GF Hoteles** pasa a ser uno de los grupos hoteleros canarios más importantes de las islas.



Desde su inauguración en el 2001, el complejo hotelero se ha identificado con la innovación y el respeto medioambiental. Los proyectos acometidos para ganar en eficiencia energética han sido numerosos, los más notables son los cambios en instalaciones y la modificación de los procedimientos dentro de la plantilla de empleados.



Totalmente reformado en 2004, el complejo ha centrado sus acciones de eficiencia energética en inversiones que han logrado reducir el consumo de gas en un 60% tras la instalación de más de 720 placas solares.



El complejo fue construido en el año 2001 y adquirido por GF Hoteles en el año 2009. La cadena hotelera afrontó una completa renovación de las instalaciones conservando el estilo estético neocolonial canario. El establecimiento ha impulsado iniciativas relacionadas con la eficiencia energética y medioambiental.



Establecimiento ubicado en Puerto de la Cruz y construido en 1970, fue totalmente modernizado y reformado en enero de 2005. A través de la renovación de procedimientos internos, se ha conseguido un cambio de hábitos más respetuosos con el medioambiente en la plantilla.



GF Victoria es el quinto complejo de GF Hoteles y nace con la sostenibilidad como eje transversal de su propuesta alojativa implantando desde su inicio soluciones innovadoras que ayudan a conseguir este objetivo. El 90 % de todo su consumo energético proviene de fuentes renovables.



MISIÓN VISIÓN VALORES GF HOTELES



Creemos

Servicio con corazón y profesionalidad en un entorno cercano, en armonía con el desarrollo personal.

Hacemos

Ser reconocidos por nuestra MARCA, siendo creativos y sostenibles.

Soñamos

Pasión
Realizar tu trabajo de una forma que llegue a gustarte tanto, que dejes de verlo como un trabajo

Humildad
Reconocer tus debilidades y fortalezas siendo uno más de la organización, apoyándote, creciendo y haciendo crecer a todos a tu alrededor

Credibilidad
Compromiso de responsabilidad, tus acciones deben generar confianza y seguridad

Pertenencia al Equipo
Ser parte activa, permitiendo la diversidad de los integrantes, porque sin ti el puzzle no encaja

Comunicación abierta
Comunicación fluida, sin barreras y asertiva



PERFIL DEL TURISTA Y PROCEDENCIA

El segmento de cliente al que se dirige GF Hoteles presenta las siguientes características:

- Turista europeo. Perfil alineado con los principales mercados de origen del turista europeo de las zonas turísticas donde opera GF Hoteles: preferentemente inglés y alemán.
- Franja de edad entre 35 y 65 años, englobadas dentro del perfil de familia, parejas y grupos.
- Segmento de poder adquisitivo medio y medio-alto, de acuerdo a la clasificación de oferta alojativa de GF Hoteles: de 3 a 5 estrellas. Con la llegada del GF Victoria, se incluye la categoría “5 estrellas GL”.



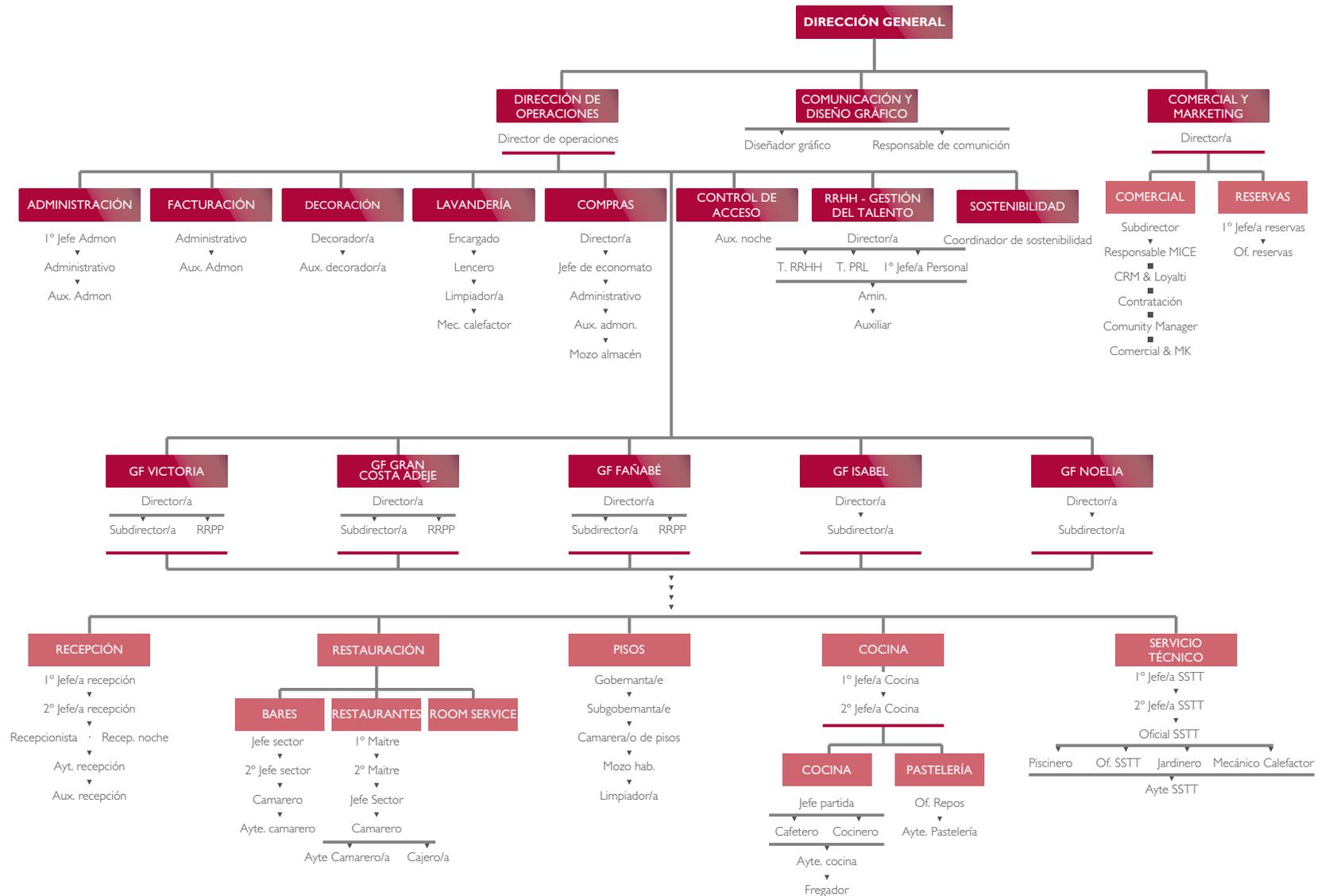
35- 65 años



Familias - Parejas - Grupos

GF Hoteles presenta un organigrama vertical, pero con una gran amplitud de departamentos, desde la dirección de operaciones hasta los equipos de dirección de cada uno de sus hoteles. Una estructura preparada para gestionar una plantilla de 1000 profesionales.

El Consejo de Administración de **Grupo Fedola** es el máximo órgano de decisión de todas las empresas que forman parte de la corporación, incluida la de **GF Hoteles**. Dentro de la cadena, la comisión que aborda los asuntos de explotación de cada uno de los hoteles es el Comité de Operaciones.



Propósitos de GF Hoteles Ser fuente de inspiración en **SOSTENIBILIDAD** para el sector turístico local y para nuestros clientes, mostrando nuestro **compromiso** con el entorno, las personas y la propia organización. Para conseguir este propósito nos marcamos retos basados en los tres pilares de la sostenibilidad: entorno, personas y organización:



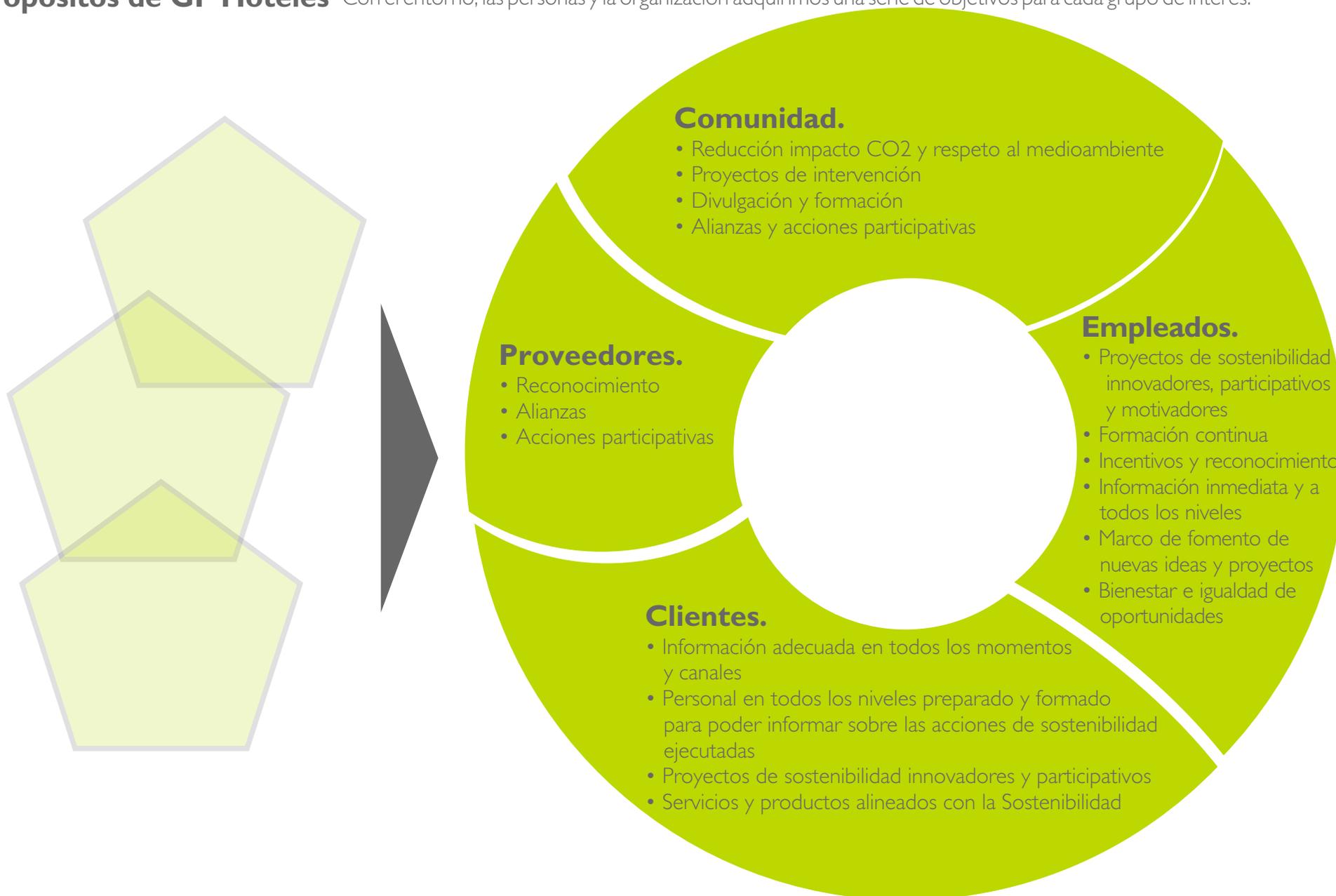
Consolidar la apuesta por la Innovación en **TECNOLOGÍA DE VANGUARDIA** y la implementación de **PROCESOS RESPETUOSOS CON EL MEDIOAMBIENTE** que permitan reducir aún más nuestro impacto en el entorno.

Mejorar la **CALIDAD DE VIDA** de otras personas interviniendo ante situaciones de **VULNERABILIDAD**, ofreciendo **OPORTUNIDADES** laborales a colectivos desfavorecidos y jóvenes e impulsando el **BIENESTAR** de nuestro equipo de profesionales.



Mejorar la **COMUNICACIÓN INTERNA** y **EXTERNA** para involucrar mucho más a nuestro equipo en los Objetivos de Desarrollo Sostenible, haciendo partícipes también a 'stake holders' y especialmente a nuestros clientes.

Propósitos de GF Hoteles Con el entorno, las personas y la organización adquirimos una serie de objetivos para cada grupo de interés:



Certificaciones

ISO 9001

la norma ISO 9001 es una norma internacional de gestión de la calidad aplicable a cualquier tipo de organización de cualquier sector o actividad. Está basada en los ocho principios de gestión de calidad, fundamentales para una buena gestión empresarial.

ISO 9001
BUREAU VERITAS
Certification



EMAS



El Registro EMAS es una herramienta voluntaria diseñada por la Comisión Europea para la inscripción y reconocimiento público de aquellas empresas y organizaciones que tienen implantado un sistema de gestión ambiental que les permite evaluar, gestionar y mejorar sus impactos ambientales, asegurando así un comportamiento excelente en este ámbito.

ISO 14001

La ISO 14001 forma parte de una serie de normas internacionales de gestión ambiental aplicables a cualquier organización. Basada en el ciclo Planificar - Hacer - Verificar - Actuar, la ISO 14001 especifica los requisitos más importantes para identificar y controlar los aspectos ambientales de cualquier organización.

ISO 14001
BUREAU VERITAS
Certification



CLASIFICACIÓN ENERGÉTICA CERTIFICADA



- GF Victoria.** Calificación energética certificada tipo A
- GF Gran Costa Adeje.** Calificación energética certificada tipo B
- GF Fañabé.** Calificación energética certificada tipo B
- GF Noelia.** Calificación energética certificada tipo B
- GF Isabel.** Calificación energética certificada tipo B

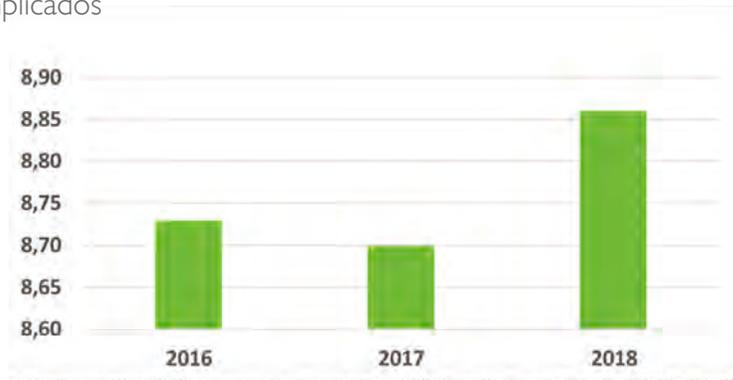
Reconocimientos



- Premio Re Think Hotel Top 10 de los hoteles más sostenibles de España. En enero del 2016 GF Gran Costa Adeje fue galardonado dentro de la categoría TSMEDIA, distinguido por presentar una oferta turística de calidad basada en un excelente modelo sostenible.
- Premio del Plan 70/20. El Puerto Recicla concede el premio al hotel GF Noelia por su gestión y separación de residuos. 2017.
- Sello de Responsabilidad Social Empresarial del Cabildo de Tenerife a GF Gran Costa Adeje. 2016.
- Premio Re Think Hotel Top 10 de los hoteles más sostenibles de España 2017. El GF Victoria fue galardonado dentro de la categoría TSMEDIA entre los 10 mejores hoteles sostenibles de España.
- Premio CaixaBank de Innovación y Modernización de Empresa Turística en Canarias 2017 a GF Victoria.
- Premio Re Think Hotel 2018. GF Fañabé recibe un reconocimiento a la activa gestión de la utilización de energías renovables.

Satisfacción del cliente

Realización de encuestas de ISC, con periodicidad de 2 mensuales, seguimiento y análisis de resultados con el director de cada establecimiento y con cada responsable de los departamentos implicados



Espacio cardioprotegido

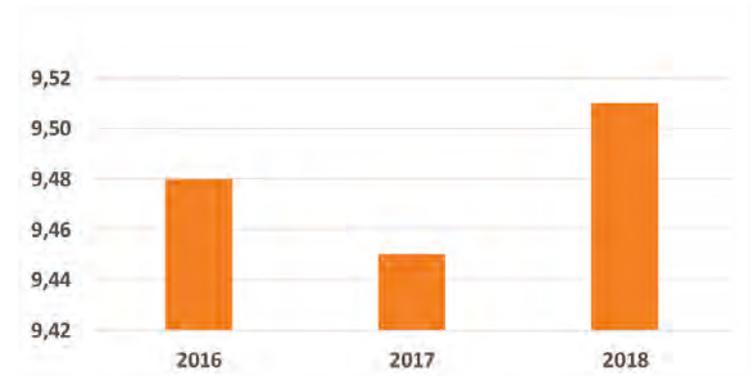
En GF Hoteles damos respuesta a la preferencia de muchos de nuestros clientes que demandan espacios cardioprotegidos y, además, estamos por encima de las exigencias de la normativa asumiendo la necesidad de instalar los Desfibriladores Semiautomáticos (DESA).



CLIENTES

Amabilidad del personal

La amabilidad del personal es uno de los puntos más valorados por el cliente.



Comunicación

Las principales vías de comunicación de la cadena son la página web; las redes sociales que lideran el mercado online (Facebook, Twitter, Instagram, TripAdvisor y LinkedIn); la presencia en principales portales de tour operación; la comunicación directa con departamento de marketing, vía email y telefónica; y una vez en destino, los clientes reciben de nuestro equipo humano una constante atención y comunicación, para hacerles sentir parte de la familia GF Hoteles.



CAPITAL HUMANO

1

Impulsar la **sensibilización** en materia medioambiental a través de jornadas de concienciación ambiental, con el objetivo de promover la implicación activa de los empleados en la gestión de residuos.

2

Manual de buenas prácticas ambientales. Existe un manual que es entregado a todos los componentes de la organización y a cualquier persona de nueva incorporación.

3

Prevención de riesgos laborales. En GF Hoteles trabajamos por una cultura preventiva que tiene su reflejo en el Plan de Prevención de Riesgos Laborales, que implica evitar o minimizar las causas de los accidentes y de las enfermedades profesionales.

4

Convenio colectivo. Todos los componentes de la organización están regulados por sus correspondientes convenios colectivos dentro del marco de trabajo en los diferentes hoteles, y se realiza seguimiento de este a través del departamento de RRHH - Gestión del Talento, así como en los distintos Comités de Seguridad y Salud.

5

Formación. Formación continua para ir mejorando la cualificación de todos los componentes de la organización, ofreciendo así una mejor prestación de servicio. Fomentamos y damos apoyo al talento interno de los componentes de la organización.

En 2018 se realizaron 709 horas de formación con 1915 participantes.

- Manipulador de alimentos
- Alergias alimentarias
- Mantenimiento de piscinas
- Primeros auxilios
- Masterclass coctelería
- Quejas y reclamaciones
- Conducción de plataformas elevadoras
- Detox y bebidas saludables
- Destilados
- Cata de vinos
- Soldadura
- Prevención de incendios nivel I
- Ventas para bares y restaurantes
- Protocolo Bares y Restaurantes
- Protocolo Recepción
- Protocolo Pisos
- Gestión de emociones para Pisos, Recepción y Bares y Restaurantes
- Barista
- Cata de Champagne
- Coctelería básica
- Cata Champagne Perrier-Joüet
- Cocina vegana y vegetariana
- Atención al cliente
- Bienestar para Pisos
- Comunicación empática
- Formador de formadores
- Charlas evacuación
- Mentoring
- Electricidad
- Prevención incendios nivel 2
- Prevención de Riesgos Laborales
- Calidad en atención a las personas con diversidad funcional

CAPITAL HUMANO

6

Inserción laboral. Reinserción laboral de personas en exclusión social a través de la colaboración con la Asociación Padre Anchieta para la reinserción de jóvenes de pisos de acogida.

7

Inclusión de trabajadores con diversidad funcional. El 2% de nuestros empleados son personas con diversidad funcional. El acceso al mercado laboral de este colectivo vulnerable supone una oportunidad de desarrollo para GF Hoteles.

8

Portal del empleado. La cadena tiene un portal del empleado que permite a la plantilla gestionar información, funciones, tareas y procesos internos relacionados con los recursos humanos. Uno de los principales retos es el de mejorar la comunicación con los empleados y para ello se está implantando la web del trabajador, un soporte digital para los procesos de acogida y formación de las nuevas incorporaciones a la plantilla y un medio de comunicación rápido y eficaz donde se podrán encontrar: noticias del grupo, cursos, descuentos, productos y servicios específicos para trabajadores, eventos, galería de fotos y vídeos, foros por proyectos, buzón de sugerencias y todo tipo de información sobre la empresa.

9

Plan de igualdad. Potenciación del uso igualitario por mujeres y hombres de las medidas de conciliación disponibles en la empresa. Concesión de conciliación trabajo-familia a quien lo solicite, sin que conlleve reducción de jornada. Fomento de actividades extraescolares para los hijos de los empleados durante los periodos de vacaciones escolares. Publicitar los periodos de excedencia para cuidado de hijos menores de 3 años.

10

Satisfacción del empleado. El departamento de RRHH – Gestión del Talento realiza encuestas de clima laboral.

11

Plan de movilidad. En GF Hoteles tenemos un Plan de Movilidad como herramienta de gestión para avanzar en la consecución más eficiente de los desplazamientos diarios de nuestros trabajadores, y que contribuye más positivamente en diversos aspectos:

- Mejorar el bienestar y la salud de nuestros trabajadores
- Disminuir la accidentalidad
- Disminuir los costes asociados al transporte (el trabajador generalmente no es consciente hasta que se produce el cambio, pues lo tiene interiorizado)
- Disminuir las externalidades negativas asociadas al transporte
- Mejorar la calidad del espacio turístico: disminuyen los atascos y ruidos y aumenta el atractivo como espacio urbano
- Favorecer la inclusión social y el acceso al mercado de trabajo

PROVEEDORES

Proveedores locales. Se promueve el crecimiento económico local y, a nivel medioambiental, se intenta mitigar las emisiones de CO2 que se producen en el transporte de las materias primas al destino. Los datos de nuestro departamento de Compras certifican que más de un 90 % de la facturación de todas las compras de productos y servicios se realizan a proveedores de kilómetro cero.

GF Hoteles y el Gobierno de Canarias firmaron el primer **acuerdo de colaboración entre el sector agrario y el turístico**. Un convenio integrado en la iniciativa Crecer Juntos, de la empresa pública Gestión del Medio Rural, que promueve el consumo de productos canarios en la industria turística.

Relaciones con grupos de interés

Asociación Hotelera y Extrahotelera de Santa Cruz de Tenerife, **Ashotel**. Victoria López, directora general de GF Hoteles, forma parte de la junta directiva como vicepresidenta de la Zona Sur.

Cluster Turisfera. GF Hoteles forma parte de la junta directiva.

Círculo de empresarios del Sur. Victoria López está integrada en la junta directiva.

CEOE Tenerife. Victoria López es vicepresidenta de Actividades Diversas.

Asociación para el Progreso de la Dirección. Victoria López forma parte de la junta directiva.

Asociación de Profesionales de Directores de Hoteles, más conocido por Club Sur. El director de operaciones de la cadena, Juan Carlos de León, es el actual tesorero de este lugar de encuentro donde informarse y exponer retos y problemas del sector.

Gehocan. Pilar García, directora de RRHH; Ana Rancel, jefa del departamento; y Víctor Castro, responsable de selección y formación en el departamento de Gestión del Talento de GF Hoteles; son vocales de la Asociación de Directores de Recursos Humanos y Gestores de Explotaciones Hoteleras y Empresas Turísticas y Otros Sectores de Canarias.

Auditorías.

Se realizan anualmente auditorías de seguimiento de normas ISO 9001 y 14001 así como del Reglamento Europeo EMAS, además de las que durante todo el año son realizadas por los diferentes turoperadores.

Colaboración con causas sociales. Recogida de tapones solidarios. Acciones de ayuda contra la pobreza. Campaña de recogida de alimentos. Acciones de ayuda y donación a diferentes ONG (AMATE, ACAMAN, AHETE, FAST, CREVO de Bonos Regalo...). Visita de nuestra mascota al Hospital Universitario Nuestra Señora de Candelaria.

Contratación de personal local.

El 84% de los empleados es población local.

Formación.

El compromiso de GF Hoteles con la formación ha hecho posible que se desarrollen canales de comunicación directos con las universidades y centros formativos para contar con la presencia de estudiantes en sus equipos. La entidad acoge activamente a alumnos para la realización de sus prácticas en empresas, no solo desde la Universidad de La Laguna, sino que también cuentan con convenios de colaboración con un total de 19 universidades europeas y con más de 8 entidades que imparten certificados de profesionalidad.

GF Hoteles refuerza su compromiso con la formación a través de las universidades de las islas. La Universidad de La Laguna y la cadena unen recursos en la firma de un convenio de colaboración, con el objetivo principal de mejorar la cualificación profesional y académica en el ámbito turístico. Además, también firma un convenio de colaboración con la Universidad Europea de Canarias para la realización de prácticas empresariales de los alumnos de Grado.

Participación en Urban Waste.

Un proyecto europeo de gestión de residuos urbanos. GF Noelia participó en esta iniciativa con el objetivo de reducir el residuo generado en los bufets, donde se buscó la concienciación ambiental de los clientes.



Tenemos una Política de Calidad y Medioambiente que está a disposición de todos los grupos de interés.

Plan estratégico de sostenibilidad 2018 – 2020

Objetivo 2020.

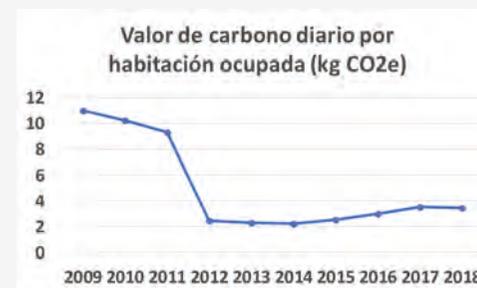
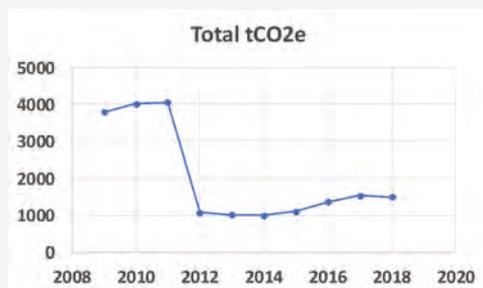
La **reducción de plástico** de un solo uso pasa a ser uno de los grandes objetivos de la estrategia de sostenibilidad que ha actualizado GF Hoteles. Para lograr esos propósitos, la cadena pone en marcha acciones conjuntas en todos sus hoteles como la sustitución paulatina del consumo de botellas de plástico por las de aluminio en huéspedes y empleados.

Optimizar uso del papel. Se han planteado una serie de medidas encaminadas a la reducción del papel dentro del grupo empresarial. Se realiza un análisis mensual del consumo de papel y se traslada la información a los departamentos involucrados. El consumo de papel es revisado de forma trimestral y se comunica cualquier desviación, con el fin de minimizar su consumo. Anualmente se incluye este consumo en las Declaraciones Ambientales EMAS.

Entre los proyectos de GF Hoteles para 2019 se encuentra el **cálculo de absorción de CO2 de la planta ajardinada**, además de continuar con la instalación de riego inteligente en todos los establecimientos hoteleros de la cadena.

Minimización de residuos. Se lleva un estricto control de la gestión de residuos, contabilizando cada tipo y con medición mensual, esto se audita anualmente de acuerdo a la normativa ISO 14001 y al Reglamento Europeo EMAS. El control de consumo energético se evalúa mensualmente y se realiza mediante varias opciones: sistema de telemedida, 'check list' diario...

Reducción de emisiones de co2 de 2009 a 2018



En GF Hoteles implantamos calderas de condensación y calderas de biomasa en nuestros establecimientos hoteleros. La caldera de condensación reduce el 33% de la emisión de humo al aprovechar el calor residual y, además, se produce un 20% de ahorro energético en el consumo de combustible.

La caldera de biomasa se considera emisión cero porque el combustible utilizado absorbe el equivalente de co2 emitido durante su ciclo de vida.

Uso de nuevas tecnologías respetuosas con el medioambiente. El cambio hacia las tecnologías respetuosas con el medio ambiente es una de las premisas de GF Hoteles, para lo cual se han dispuesto varias actuaciones, que pasan por la instalación de un sistema de control de consumo energético con medición 'online', así como el cambio a nuevos combustibles con una emisión de CO2 menor, y al compromiso de la compra de energía eléctrica con procedencia certificada 100% renovable. En 2018 se han sustituido más de 1300 luminarias a tecnología LED.

Be Green Life, una aplicación diseñada por GF Hoteles que informará al huésped sobre el impacto energético de sus acciones durante su estancia en los establecimientos hoteleros de la empresa. Esta primera aplicación de inteligencia de datos y comunicación ambiental con el cliente, desarrollada en Canarias, se expuso en Lisboa en la asamblea del proyecto europeo Urban Waste.



GF Hoteles en cifras

Agua



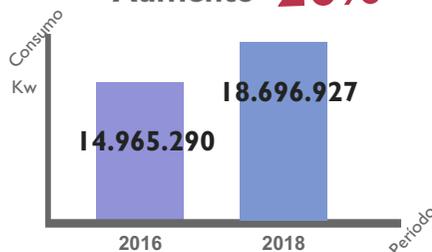
Reducción **17%**



Electricidad



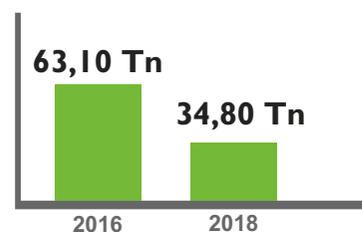
Aumento **20%**



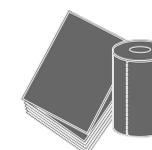
Plástico



Reducción **45%**



Papel



Reducción **1,18%**



Productos químicos



El **70%** de los productos químicos utilizados son ecológicos.

Energía eléctrica



El **100%** de la energía eléctrica proviene de energías renovables.

*El aumento del consumo eléctrico se debe, principalmente, a la apertura del hotel GF Victoria.

GF Hoteles en cifras

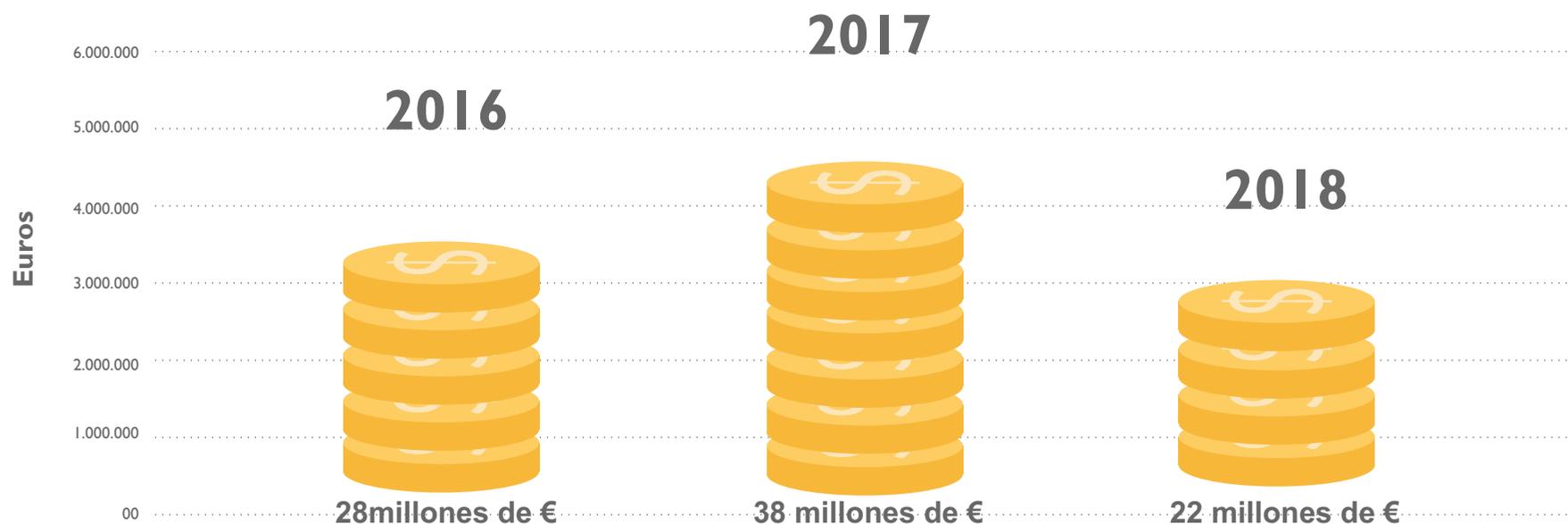
Evolución de emisiones de CO2



-61%

Tiempo de importantes inversiones

Tras superar las dificultades de los años de baja ocupación, la empresa presenta datos que confirman su contribución a la economía canaria.



La mayor parte del esfuerzo en inversión se ha centrado en:

- Construcción y apertura de GF Victoria (2018)
- Sustitución e implantación de instalaciones más eficientes
- Cambios de mobiliarios
- Ampliación de plantilla

La creación de empleo, otra apuesta de valor

Diciembre 2016

720 empleados

Diciembre 2017

895 empleados

Diciembre 2018

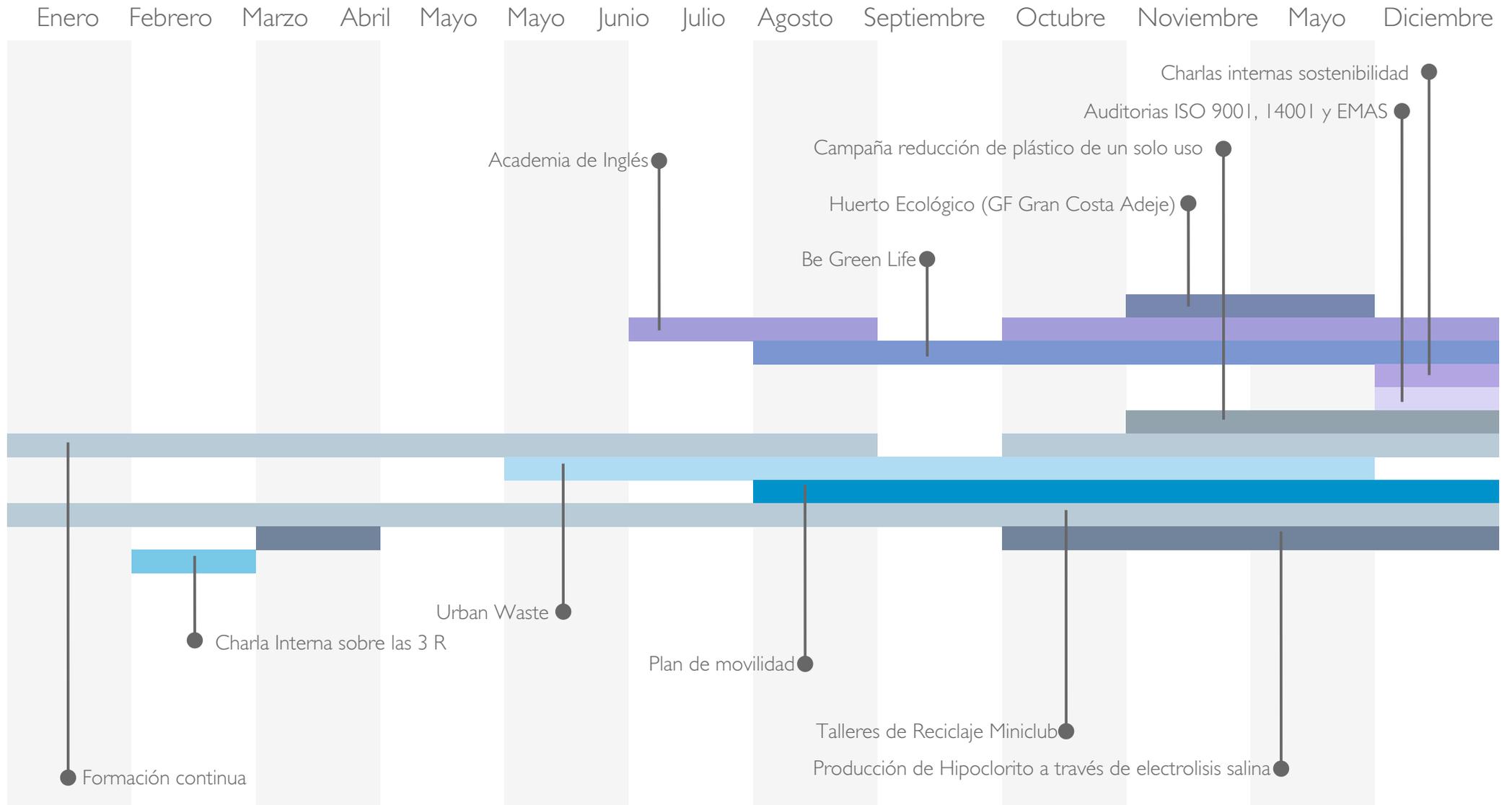
1014 empleados

52% hombres
48% mujeres

El 84% de los empleados es población local

2018

* ODS: 3, 4, 6, 8, 9, 11, 12, 13, 14, 17





Contigo, para ti

www.gfhoteles.com