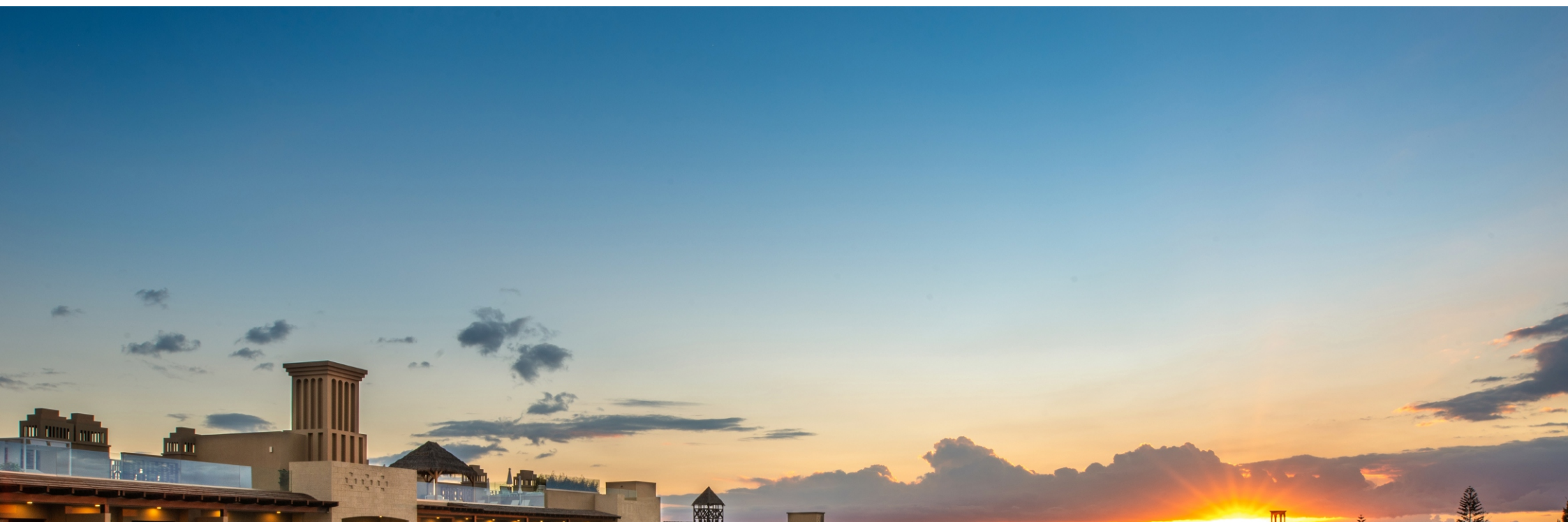




MEMORIA CORPORATIVA **GF HOTELES 2022**



Índice

Carta
GF Hoteles
Certificaciones
Galardones
Personas
Comunidad
Acciones
Entorno
Organización



La importancia del turismo en la industria...

Al reflexionar sobre el año 2021 recuerdo que lo recibimos con el deseo de dejar atrás el período más oscuro para la actividad económica de los últimos ochenta años. El cero turístico del 2020 nos obligó a apretar los dientes y aguantar hasta ver algo de claridad. Las buenas noticias empezaron a llegar con los avances de la vacunación de la COVID-19, y con ello, la disminución de las restricciones de movilidad, pero tuvimos que esperar hasta la mitad del año para reabrir los hoteles definitivamente. Rememoro ese período con emoción porque el equipo humano de GF Hoteles demostró su carácter y profesionalidad, gracias a ellos recuperamos el pulso y esta memoria refleja la manera en la que nos quitamos la 'respiración asistida'.

No ha sido fácil, hemos comprobado que la pandemia tiene efectos físicos y emocionales. Continuamos con nuestro empeño de sentirnos cercanos y de potenciar la web de comunicación interna que habíamos activado en el período de confinamiento. Es solo una muestra de la necesidad de ser más imaginativos, de replantear procesos tanto con nuestra gente como con los clientes y proveedores.

Con el empuje de las empresas y de las administraciones públicas conseguimos recuperarnos alcanzando al final de año la visita de siete millones de turistas. Una cifra que no suma ni la mitad de los turistas registrados en un año de prepandemia, pero que supuso oxígeno puro para mantenernos abiertos de cara al 2022.

Canarias sigue viva y consolidada como destino de primer nivel turístico en Europa. Y, en medio de ese destino, estamos nosotros. GF Hoteles retomó su andadura con la convicción de hacer un mejor

turismo, de ir aumentando el impacto positivo de nuestra actividad en el entorno. La importancia de generar ventas no es incompatible con tener como referencia la Agenda 2030 de Naciones Unidas para avanzar hacia un turismo más responsable.

Por ello, supone un orgullo presentarles la Memoria de Sostenibilidad 2021 de GF Hoteles, un documento que recoge las acciones y retos desarrollados desde sus tres ámbitos de actuación: ambiental, social y económico. Desde aquí, queremos trasladar nuestro apoyo y compromiso con los 10 Principios del Pacto Mundial, a los que nos adherimos en el año 2018.

Con lo aprendido en 2021 reforzamos esa idea del corredor de fondo que la hemos hecho nuestra; lo importante en una carrera de larga distancia es ser constantes, quizás sea porque esta carrera hacia la sostenibilidad jamás tenga fin.

Victoria López Fuentes
Presidenta de Grupo Fedola



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.

Certificaciones



ISO 9001 (diciembre 2012). 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 14001 (diciembre 2012). 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.

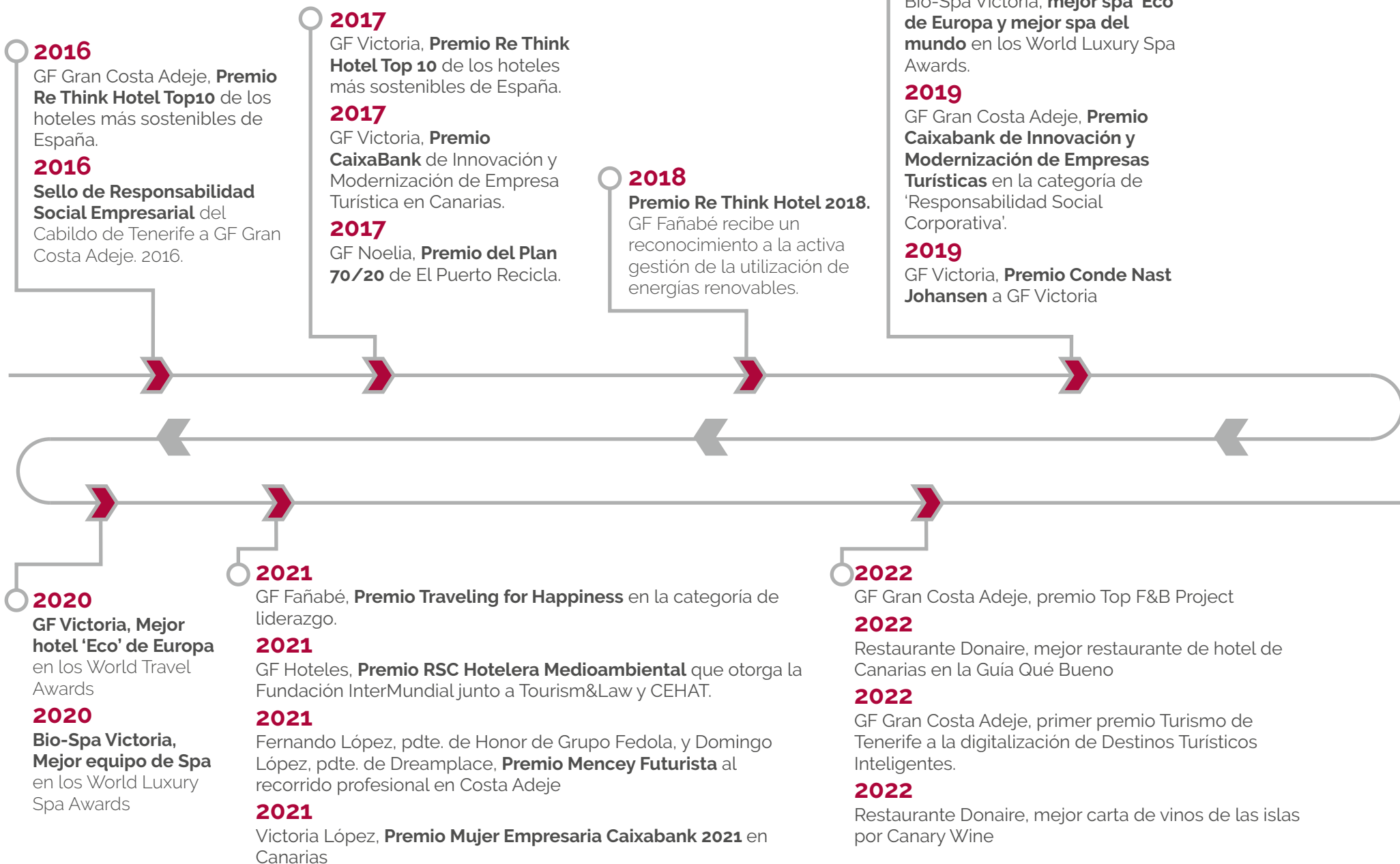


ISO 21401. Cumplimos los requisitos ambientales, sociales y económicos del sistema de gestión de la sostenibilidad para alojamientos turísticos. Esta normativa garantiza que el grupo hotelero trabaja alineado con los 17 Objetivos de Desarrollo Sostenible de las Naciones Unidas.



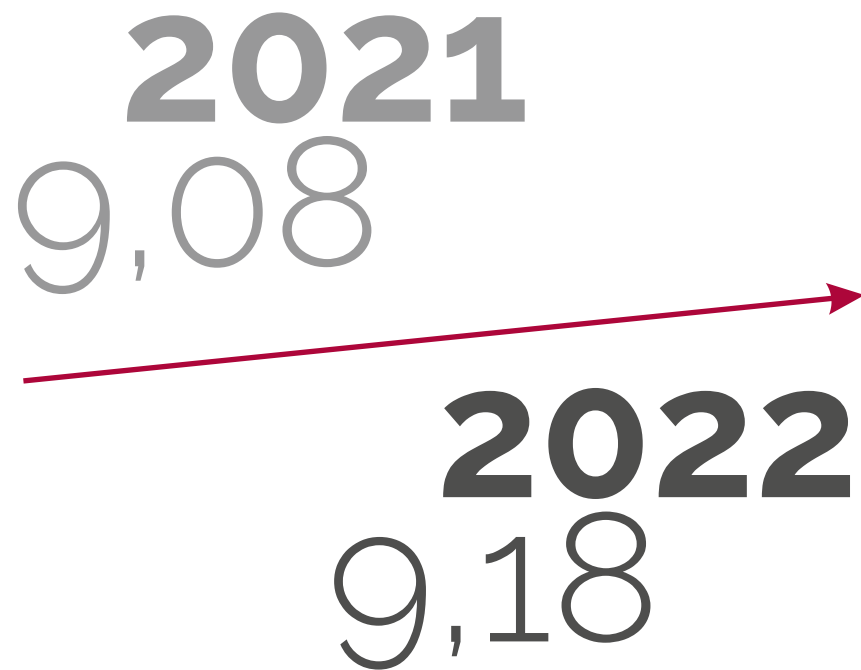
EMAS (diciembre 2012). El Registro EMAS es una herramienta voluntaria diseñada por la Comisión Europea para la inscripción y reconocimiento público de aquellas empresas y organizaciones que tienen implantado un sistema de gestión ambiental que les permite evaluar, gestionar y mejorar sus impactos ambientales, asegurando así un comportamiento excelente en este ámbito.

Galardones

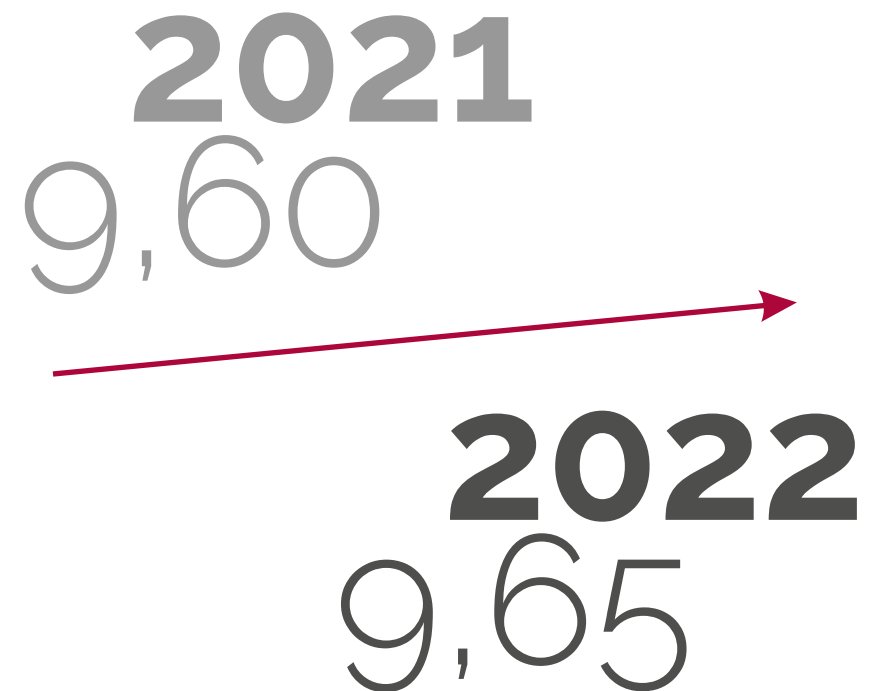


Personas

Realizamos **encuestas de Índice de Satisfacción de Clientes** con periodicidad quincenal. Hacemos seguimiento y análisis de resultados con el director de cada establecimiento y con cada responsable de los departamentos implicados..



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



Capital humano

Compromiso con los derechos humanos

En GF Hoteles se trabaja en la defensa de la dignidad de las personas, la igualdad y asegurar un entorno de trabajo seguro, evitar el trabajo forzoso y prohibir el trabajo infantil, no tolerar la corrupción y trabajar por y para el medioambiente, los empleados y la sociedad.

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. Además, cuenta con un **site de comunicación interna** donde tienen acceso a información del grupo, formación y documentación.



Capital humano

La creación de empleo, una apuesta de valor



Ashotel reconoce a nuestro equipo humano

Nuestros/as compañeros/as Amparo, Alicia, Narciso, Hortensia y Dulce recibieron un homenaje en el V Reconocimiento Anual de la Asociación Hotelera y Extrahotelera de Santa Cruz de Tenerife por su dedicación, servicio y buen hacer en su labor diaria.



Clima laboral

Los índices de satisfacción del equipo humano de GF Hoteles con la empresa según la encuesta de **clima laboral en 2022 es 7,47.**



Inserción y accesibilidad a personas con diversidad funcional.

En GF Hoteles facilitamos el acceso de personas con diversidad funcional a las instalaciones, no solo para clientes sino también para nuestros compañeros y compañeras de trabajo. El acceso al mercado laboral de este colectivo vulnerable supone una oportunidad de desarrollo para nuestras empresas.

Explotaciones Santonel SL

Costa Adeje Gran Hotel SL

Isabel Family Hotel SLU

Felahotel SLU

Noelia Playa SLU

Medidas adoptadas para prevenir la corrupción y el soborno.

Tenemos una política de tolerancia cero con la corrupción. El Grupo Fedola, como medida adoptada para la prevención de la corrupción y soborno, y para la prevención de cualquier otro delito penal, cuenta con la figura del **Compliance Officer**.

La empresa cuenta con un **canal de denuncias** que está operativo las 24 horas, los 7 días de la semana y es totalmente anónimo. Dichos correos están gestionados únicamente por el compliance penal de la empresa.



Formación

Se realizaron 82 cursos de formación, que finalizaron con un total de 670 empleados. En conjunto se dedicaron 4561 horas de formación bonificada. De estas 4561 horas, 3262 corresponden a cursos de modalidad online, 1189 a cursos de modalidad presencial, y 110 a cursos de modalidad mixta.

Comparados estos datos con los de 2021 comprobamos que se realizaron menos cursos, pero que el número de horas dedicadas a la formación fue mayor (casi el doble), y que el total de participantes también se incrementó (concretamente un 26%)

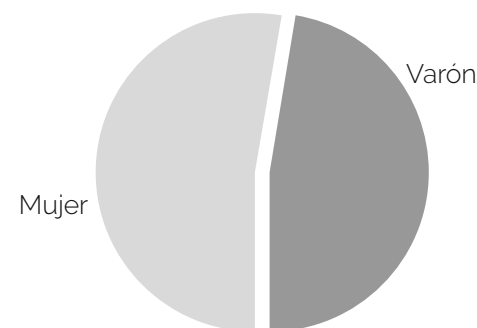


	2021	2022	Diferencia
Cursos	84	82	-2
Participantes	523	670	147
Horas formación	2278	4561	2283
Participantes/ Curso	6,23	10,63	4,40
Horas formación	27,12	115,60	88,48

Los 82 cursos realizados se clasificaron según las siguientes materias y objetivos de empresa:

- Habilidades interpersonales (formación dirigida a conseguir bienestar en los empleados, equipos cohesionados y buen clima laboral).
- Conocimientos profesionales (cursos específicos de cada puesto de trabajo dirigidos a conseguir un mejor desempeño por parte de los empleados).
- Idiomas (como herramienta fundamental para conseguir niveles altos de satisfacción de clientes).
- Seguridad e higiene (formación obligatoria continua, paralela a la formación de PRL dirigida a garantizar la seguridad y salud de empleados y clientes).

Porcentaje de hombres y mujeres



Proveedores

Promovemos el crecimiento económico local y, a nivel medioambiental, intentamos mitigar las emisiones de CO₂ que se producen en el transporte de las materias primas al destino.

el 90% de los proveedores son locales



En GF Hoteles vemos la sostenibilidad como una prioridad competitiva y nos sentimos responsables no solo de su rentabilidad económica sino también de la huella de carbono que generan nuestros proveedores. Por eso, el condicionante a la hora de elegir no solo es la relación calidad – precio sino también cuánto de sostenibles son y cómo influyen en nuestra actividad.

Comunidad

Relaciones con grupos de interés

Ashotel. Victoria López forma parte de la junta directiva como vicepresidenta de la Zona Sur.



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



Gehocan. Pilar García, directora de R R H H ; A n a R a n c e l , j e f a d e l 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.



Círculo de empresarios del Sur. Juan Carlos De León, director de operaciones de GF Hoteles, está integrado en la junta directiva.



Círculo de Empresarios y Profesionales del Sur de Tenerife

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

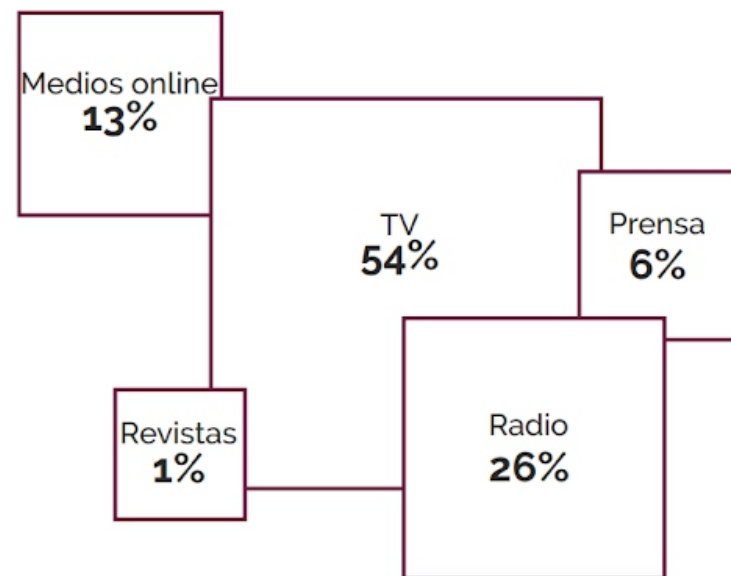


Calínico, hoteleros por Tenerife. Victoria López forma parte de este grupo de estudio de tendencias y estrategias del turismo que se fundó en 2008 y que está formado por profesionales del sector con más de 35 años de experiencia, que en su mayoría han ejercido como directores de hotel en la isla.

CALÍNICO

Presencia en medios

1244

 inserciones en medios de comunicación

El 37% de las inserciones han sido a través de contratación con el medio. El 63% restante son inserciones orgánicas, es decir, no han tenido coste para la empresa. En comparación con el año anterior, hemos aumentado las publicaciones orgánicas en un 22%.

Las acciones más destacadas del año

Enero

Nuestro equipo de Comercial y Marketing, liderado por Victoria López, presidenta de Grupo Fedola, está presente en la feria líder para los profesionales del turismo. Un punto de reencuentro de toda la cadena de valor de la industria turística para contribuir en la recuperación del sector.

Ángela Eguren

Nuestra compañera, responsable de Marketing de GF Hoteles, asistió al encuentro organizado por Pacto Mundial donde tuvimos la oportunidad de compartir, junto a socios del sector turístico y participantes del grupo de trabajo sectorial, los desafíos y avances del sector para alcanzar la recuperación sostenible.

La cocina de GF Gran Costa Adeje recibe el premio Top F&B Project



Las acciones más destacadas del año

Febrero

Con estas palabras comenzó la intervención de Juan Carlos de León, director de Operaciones de GF Hoteles, en la mesa redonda 'La importancia del producto en la creación de la oferta de F&B' del II Congreso de F&B Hotelero celebrado ayer y hoy en Madrid.



Las acciones más destacadas del año

Marzo

Hoy recibimos la visita de los alumnos del IES Los Gladiolos en nuestro GF Gran Costa Adeje. Johan García, director de Animación de GF Hoteles, les acompañó y explicó cómo se trabaja la diversión y el entretenimiento en nuestras instalaciones y destacó la importancia de los profesionales especializados en animación turística en los establecimientos hoteleros.



Compañeros y compañeras de nuestros establecimientos hoteleros se encuentran en la feria de gastronomía MADRIDFUSIÓN, una cita que convierte al sector culinario nacional en el epicentro mundial.



Las acciones más destacadas del año

Abril

Esta semana, compañeros de GF Hoteles conocieron las últimas novedades y tendencias en la feria Alimentaria Barcelona, una cita obligada con la innovación y la internacionalización del sector.

Juan Carlos de León, director de Operaciones de GF Hoteles, destacó hoy en la mesa 'Casos de éxito en innovación hotelera' de Futurismo, la importancia de apostar por proyectos como 'Food Waste', donde no solo medimos el desperdicio de alimentos en bufé, sino que también conocemos los gustos y preferencias de nuestros clientes". Además, añadió que en el sector hotelero "tiramos el 30% de la comida y es algo que debemos trabajar a través de este tipo de iniciativas".

Donaire, mejor restaurante de hotel de Canarias



Las acciones más destacadas del año

Mayo

Nuestra compañera Laura Tomás, Sales & Marketing Executive de la cadena, se encuentra en la primera edición del Trav Day que se celebra en Bélgica, un evento B2B para la industria de viajes donde mantiene diferentes sesiones de trabajo con agentes y operadores turísticos.



GF Gran Costa Adeje recibe el primer premio Turismo de Tenerife a la digitalización de Destinos Turísticos Inteligentes por su proyecto 'Food Waste', donde realizamos la medición del desperdicio de alimentos en bufé y su reducción a través de analítica de datos.



GF Hoteles, caso de éxito en la Guía para la elaboración de memorias de sostenibilidad en pymes turísticas

¡Así de felices celebramos hoy el Día de Canarias, una fecha muy especial que representa la gran fiesta de la canariedad.



Las acciones más destacadas del año

Junio

Celebramos el Día Mundial de los Océanos. Nuestro equipo de Decoración e Interiorismo reutiliza materiales no biodegradables como los plásticos que encontramos a diario en nuestras playas para celebrar este día.

Tras dos duros años llenos de dificultades para el sector turístico, nuestros establecimientos hoteleros reciben la certificación Preverisk Group por superar los estándares de higiene y salud.

Juan Carlos de León, director de Operaciones de GF Hoteles, participó en la segunda jornada de la Universidad de Verano de HECANSA (Hoteles Escuela de Canarias, S.A.).



Las acciones más destacadas del año

Julio

Canary Wine premia a Donaire por tener la mejor carta de vinos de las islas



Alumnos de la Escuela de Segundas Oportunidades de la Fundación Don Bosco visitaron nuestro hotel GF Victoria.



Los alumnos del curso de Ayudante de Restaurante y Bar del Ayuntamiento de Adeje visitan el restaurante buffet de GF Fañabé para conocer 'in situ' las funciones diarias del departamento. Marcelo Piriz, jefe de Restauración del hotel, fue el encargado de mostrar la profesión y motivar para que sigan en el camino de la formación y el aprendizaje.

Las acciones más destacadas del año

Agosto

El turoperador alemán Schauinsland-reisen reconoce a GF Victoria, GF Gran Costa Adeje y GF Fañabé con el reconocimiento Top Hotel Partner 2021.



Las acciones más destacadas del año

Septiembre

Victoria López, presidenta de Grupo Fedola, participó en el coloquio sobre la situación turística para esta temporada de invierno que organizó el Instituto Canario de Turismo.

Encuentro Gehocan en GF Victoria.

Nuestro compañero Jesús Camacho, pastelero y chef del Restaurante Donaire, participó ayer en la ponencia 'Dulces de Tenerife con Gofio' en el 7º Salón Gastronómico de Canarias, GastroCanarias.



Las acciones más destacadas del año

Octubre

Nuestro hotel GF Victoria fue punto de partida de este encuentro deportivo y solidario que triunfó en Costa Adeje.



GF Victoria acogió la conferencia 'Explorando la Crisis Climática' con Pancho Campo. Una iniciativa de carácter solidario a favor del proyecto 'Uno por La Palma' de Rotary Club Tenerife Sur.



Alumnos de la Fundación Don Bosco visitan nuestro hotel GF Victoria para conocer 'in situ' sus instalaciones así como su gestión sostenible.



Lázaro Rodríguez, jefe de Cocina de GF Gran Costa Adeje, y Nédoly Ramos, del departamento de RRHH-Gestión del Talento de #GFHoteles, realizaron una presentación de la cadena hotelera a alumnos del curso 'Ayudante de Cocina' del Ayuntamiento de Adeje.



Las acciones más destacadas del año

Noviembre

Nuestro compañero Moisés Expósito, coordinador de Sostenibilidad de la cadena, participó hoy en el III Congreso Gastronomía Sostenible celebrado en Puerto de la Cruz.

Fortalecemos lazos con turoperadores y agencias de viaje de la industria británica

Juan Carlos de León, director de Operaciones de GF Hoteles, participó en Sensitur Pro, las jornadas de sensibilización turística y medioambiental dirigidas a empresarios y profesionales del sector turístico.

Nuestros compañeros Johan García y Serezade Rodríguez, director y asistente de Animación de GF Hoteles, respectivamente, disfrutaron de una mañana de charla con los alumnos del Ciclo Superior Animación Sociocultural y Turística del IES Alcalá.

Victoria López, presidenta de Grupo Fedola, destacó el valor de las personas dentro de la corporación en el Gran Debate Hotelero que organizó Grupo Vía en las Las Terrazas De Abama.

GF Victoria recibió la visita del grupo de agentes MICE de Tenerife Ultimate Experience.



Las acciones más destacadas del año

Diciembre

Nuestros compañeros Juan Carlos de León y Johan García, director de Operaciones y director de Animación de GF Hoteles, respectivamente, participaron en la mesa debate 'Profesionalización del ocio turístico, retos y oportunidades' del II Congreso Canario de Ocio.



Nuestro compañero Lázaro Rodríguez, jefe de Cocina de GF Gran Costa Adeje, participó en el Tapas y Vino: Un acantilado de Sabores que se celebró en Santiago del Teide.



Laura Tomás, responsable de Marketing de GF Hoteles, asistió a la International Luxury Travel Market (ILTM) que se celebra cada año en Cannes, una de las ferias de productos de lujo más importantes del panorama internacional.



GF Victoria acogió la reunión anual de Think Pink Europe, organizada por Fundación Carrera Por La Vida/Walk for life.



Lázaro Rodríguez, jefe de Cocina en GF Gran Costa Adeje, representó a la isla de Tenerife en '8 Islas, 8 Sabores' que se celebró en el municipio de Moya, Gran Canaria.



Las acciones más destacadas del año

Diciembre

Encantados de participar en la Campaña Escolar Turismo y Amabilidad Tu Futuro 22/23 de CIT Sur Tenerife.

Nuestr@s compañer@s Amparo, Alicia, Narciso, Hortensia y Dulce recibieron un homenaje en el V Reconocimiento Anual de la Asociación Hotelera y Extrahotelera de Santa Cruz de Tenerife por su dedicación, servicio y buen hacer en su labor diaria.

Celebramos la fiesta de Navidad de Grupo Fedola donde nos reunimos los más de mil compañeros y compañeras de esta gran familia.

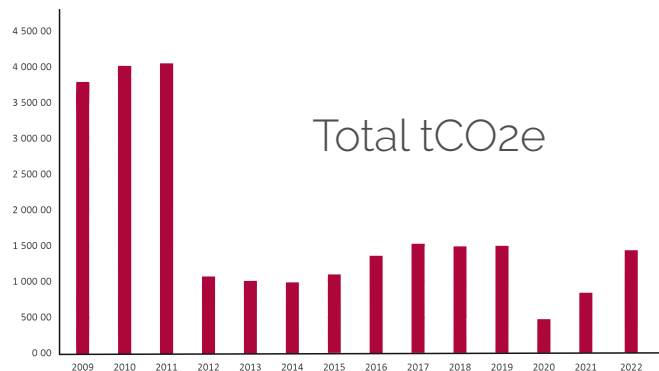
Nuestra mascota Gofi visitó a los niños y niñas que pasan las fechas navideñas en la planta de Pediatría del Hospital Universitario de Canarias.

Gracias a nuestros clientes por colaborar con el proyecto Maman África Humanitaria de Ashotel - Asociación Hotelera y Extrahotelera de Santa Cruz de Tenerife



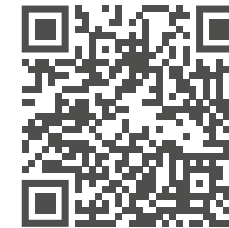
Entorno

La evolución de emisiones de CO₂ disminuye considerablemente desde 2020 debido al cierre de nuestros cinco establecimientos hoteleros por la COVID-19.



En 2022 se ha sustituido maquinaria y sistema de refrigeración y congelación por modelos de máxima eficiencia en la cocina de GF Gran Costa Adeje.

<https://www.youtube.com/watch?v=SCr4sPErJUk&t=20s>



El 85% de los productos químicos utilizados son ecológicos.

Consumo eléctrico



2019	20.682.961 Kw
2020	11.141.830 Kw
2021	12.427.160 Kw
2022	18.453.379 Kw

Consumo de papel



2019	100,63 Tn
2020	35,24 Tn
2021	41,72 Tn
2022	92,59 Tn

Consumo de agua



2019	383.839 m3
2020	187.243 m3
2021	259.732 m3
2022	382.184 m3

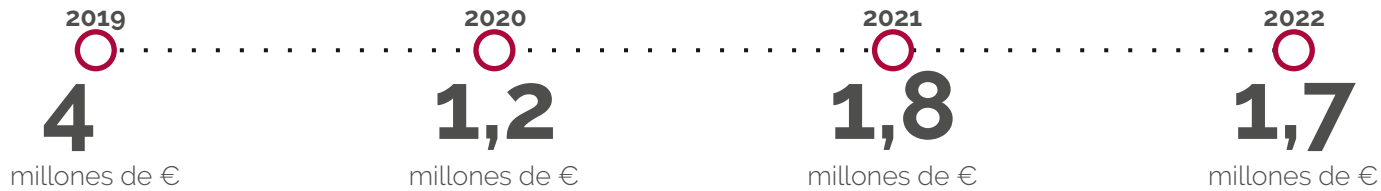
Consumo de plástico



2019	27,24 Tn
2020	11,64 Tn
2021	10,75 Tn
2022	22,60 Tn

Organización

GF Hoteles presenta datos que confirman su contribución a la economía canaria.





Contigo, para ti