



Promotora Fergy

Estado de información no financiera
31 de diciembre de 2023

ÍNDICE

1. Introducción	3
1.1 Normativa aplicable	4
1.2 Marco de reporting	4
1.3 Alcance del informe	4
1.4 Verificación	4
2. Modelo de negocio	5
2.1 Descripción del modelo de negocio y presencia Geográfica	6
2.2. Organización	7
2.3. Estructura	10
2.4. Objetivos y estrategias	11
2.5. Principales factores y tendencias que afectan a la evolución futura	15
3. Materialidad	18
3.1. Grupos de interés y análisis de materialidad	19
3.2. Resultado test de materialidad	21
4. Medioambiente	27
4.1. Enfoque de gestión	28
4.2. Riesgos relacionados con el medioambiente	28
4.3. Consumo de agua y recursos naturales	30
4.4. Certificaciones Ambientales	33
4.5. Multas y sanciones	43
4.6. Protección de la biodiversidad	43
4.7. Taxonomía Europea	46
5. Cuestiones sociales y relativas al personal	47
5.1. Enfoque de Gestión	48
5.2. Empleo	49
5.3. Brecha Salarial	54
5.4. Remuneraciones medias	55
5.5. Desconexión laboral y digital	57
5.6. Empleados con discapacidad	58
5.7. Organización del tiempo de trabajo	60
5.8. Absentismo	60
5.9. Seguridad y salud	61
5.10. Relaciones sociales	62
5.11. Formación	63
5.12. Igualdad	65
6. Derechos Humanos	69
6.1. Enfoque de Gestión	70
6.2. Medidas de prevención y gestión de posibles abusos	70
6.3. Denuncias	72
6.4. Código ético	72
7. Lucha contra la corrupción y el soborno	73
7.1. Medidas para prevenir la corrupción y el soborno	74
7.2. Protección de datos de carácter personal	74
7.3. Medidas para prevenir el blanqueo de capitales	75
7.4. Aportaciones a Entidades sin Lucrativos	75
8. Compromiso social.....	76
8.1. Desarrollo sostenible	77
8.2. Acción social	77
8.3. Impacto local	78
8.4. Clientes	79
8.5. Proveedores	84
8.6. Información fiscal	85
Anexo	87

1. Introducción



1.1 Normativa aplicable

El presente estado de información no financiera se ha elaborado en línea con los requisitos establecidos en la Ley 11/2018 de 28 de diciembre de 2018 de información no financiera y Diversidad aprobada el 13 de diciembre de 2018 por el Congreso de los Diputados por la que se modifican el Código de Comercio, el texto refundido de la Ley de Sociedades de Capital aprobado por el Real Decreto Legislativo 1/2010, de 2 de julio, y la Ley 22/2015, de 20 de julio, de Auditoría de Cuentas, en materia de información no financiera y diversidad (procedente del Real Decreto-ley 18/2017, de 24 de noviembre).

1.2 Marco de reporting

Ley 11/2018: Con el objetivo de facilitar la comparación de la información, tanto en el tiempo como entre entidades, se utilizarán especialmente estándares de indicadores clave no financieros que puedan ser generalmente aplicados y que cumplan con las directrices de la Comisión Europea en esta materia y los estándares de Global Reporting Initiative, debiendo mencionar en el informe el marco nacional, europeo o internacional utilizado para cada materia.

En su elaboración, se ha tenido en cuenta lo establecido en la Guía para la elaboración de memorias de sostenibilidad de Global Reporting Initiative (Estándares GRI). En este contexto, a través del estado de información no financiera la Sociedad tiene el objetivo de informar sobre cuestiones ambientales, sociales y relativas al personal y con relación a los Derechos Humanos relevantes para la compañía en la ejecución de sus actividades propias del negocio.

1.3 Alcance del informe

Los datos financieros y no financieros presentados en este informe son los referentes a la Sociedad Dominante PROMOTORA FERGY, (en adelante, FERGY) junto con los datos de las sociedades controladas por la dominante hacen referencia a todas las actividades llevadas a cabo durante el año 2023.

1.4 Verificación

El Estado de información no financiera del Informe de gestión ha sido sometido a un proceso de revisión externa independiente. El informe de aseguramiento independiente donde se incluyen los objetivos y alcance del proceso, así como los procedimientos de revisión utilizados y sus conclusiones, se adjunta como anexo a este informe.



2. *Modelo de negocio*



2.1 Descripción del modelo de negocio y presencia Geográfica

La Sociedad dominante Promotora Fergy SA, fue constituida en Barcelona el 21 de octubre del año 1987. En fecha 28 de abril de 1992, la Sociedad adapta sus estatutos a la nueva Ley de Sociedades Anónimas y en entre otros, modifica su objeto social, pasando a ser la construcción y explotación de todo tipo de Instalaciones hoteleras y negocios turísticos. La actividad actual de la Sociedad dominante coincide con su objeto social.

La Sociedad dominante tiene su domicilio social en Barcelona, desarrollando sus actividades en Canarias.

Al igual que en el Estado de Información No Financiera del 2023, se recopila la información de las sociedades controladas por la Sociedad Dominante, directa e indirectamente. El control se considera ostentado por la Sociedad Dominante cuando esta tiene el poder de establecer las políticas financieras y operativas de sus participadas.

La actividad de las sociedades dependientes directas e indirectas, que se integran en este EINF es la construcción y explotación de todo tipo de instalaciones hoteleras y negocios turísticos. La actividad actual de las sociedades dependientes coincide con su objeto social.

Tanto la Sociedad Dominante (Fergy) como las sociedades controladas, trabajan bajo la marca Princess. Princess es una denominación comercial, que aglutina la explotación bajo una misma marca, de los hoteles pertenecientes a diferentes sociedades y que se encuentran localizados en algunas de las islas canarias.

Pese a la independencia y singularidad de cada uno de los hoteles y sus sociedades explotadoras, la marca Princess, como denominación comercial, engloba determinados valores y principios que explicamos en el punto 2.4 y son la innovación, orientación al cliente y espíritu de mejora, sostenibilidad, responsabilidad social e integridad.

Nuestro hotel llamado **Gran Canaria Princess** de 4 estrellas, solo para adultos (mayores de 16 años) está enfocado a turismo de playa, pero tiene las comodidades del estilo de vida urbano. Está situado cerca de la kilométrica Playa del Inglés.

El hotel **Guayarmina Princess** de 4 estrellas, solo para adultos, que debe su nombre a una princesa aborigen canaria, se reformó en 2018 y destaca por su imponente arquitectura de estilo greco-romano y su moderno y sofisticado diseño interior. Se sitúa en Costa Adeje, una de las zonas más turísticas de la isla, a tan solo 150 metros de Playa Fañabé y ofrece acceso directo al paseo marítimo que transcurre delante del hotel. El aeropuerto Tenerife Sur se encuentra a tan solo 20 Km.

El majestuoso hotel de 4 estrellas en Costa Adeje **Princess Inspire Tenerife**, el cual se ubica a 250 metros de Playa de Fañabé, una de las más relevantes de Tenerife Sur, que posee el distintivo de Bandera Azul por su excelente calidad.

Nuestro hotel familiar **Taurito Princess** en Mogán, sur de Gran Canaria, consta de más de 400 habitaciones con maravillosas vistas al mar y a la playa de Taurito. Se trata de un resort 4 estrellas ubicado en la bahía de Taurito.

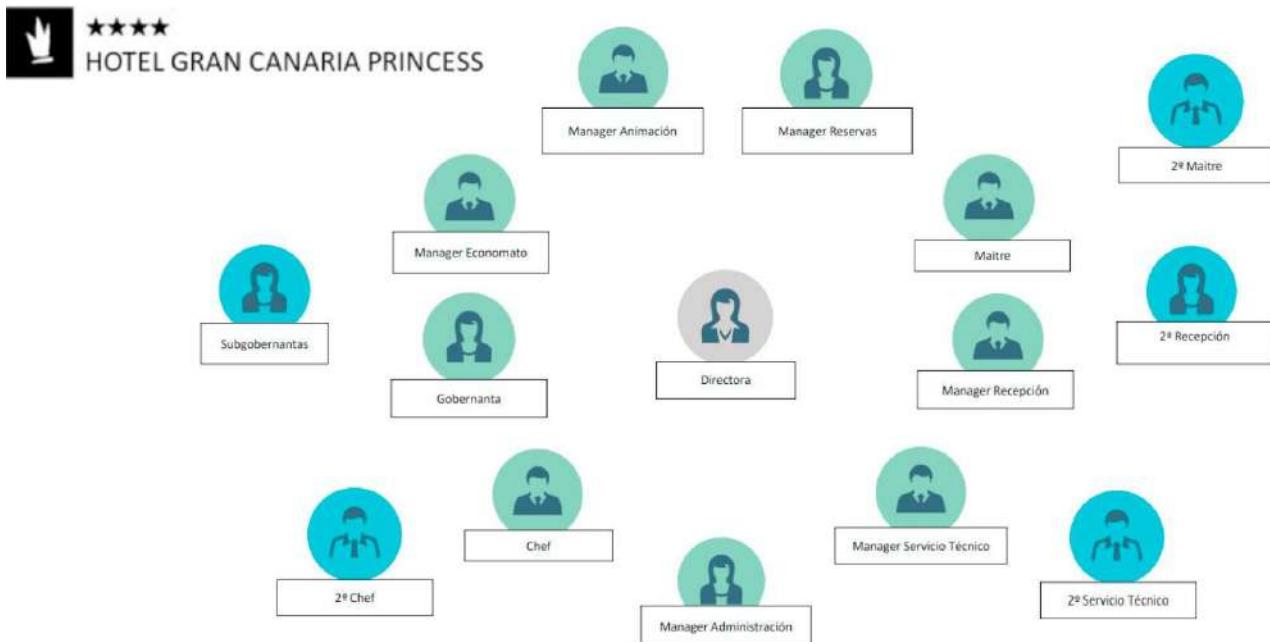
El hotel de playa en Fuerteventura Club **Jandía Princess** está situado en primera línea de Playa de Esquinzo, en el sur de Fuerteventura, y es un paraíso tanto para niños como para adultos.

Nuestro hotel de 4 estrellas **Fuerteventura Princess** se sitúa en primera línea de la playa de Esquinzo, en la península de Jandía, en la zona sur de la isla mayorera. Es una de las playas más hermosas de Fuerteventura, y también de las más tranquilas.

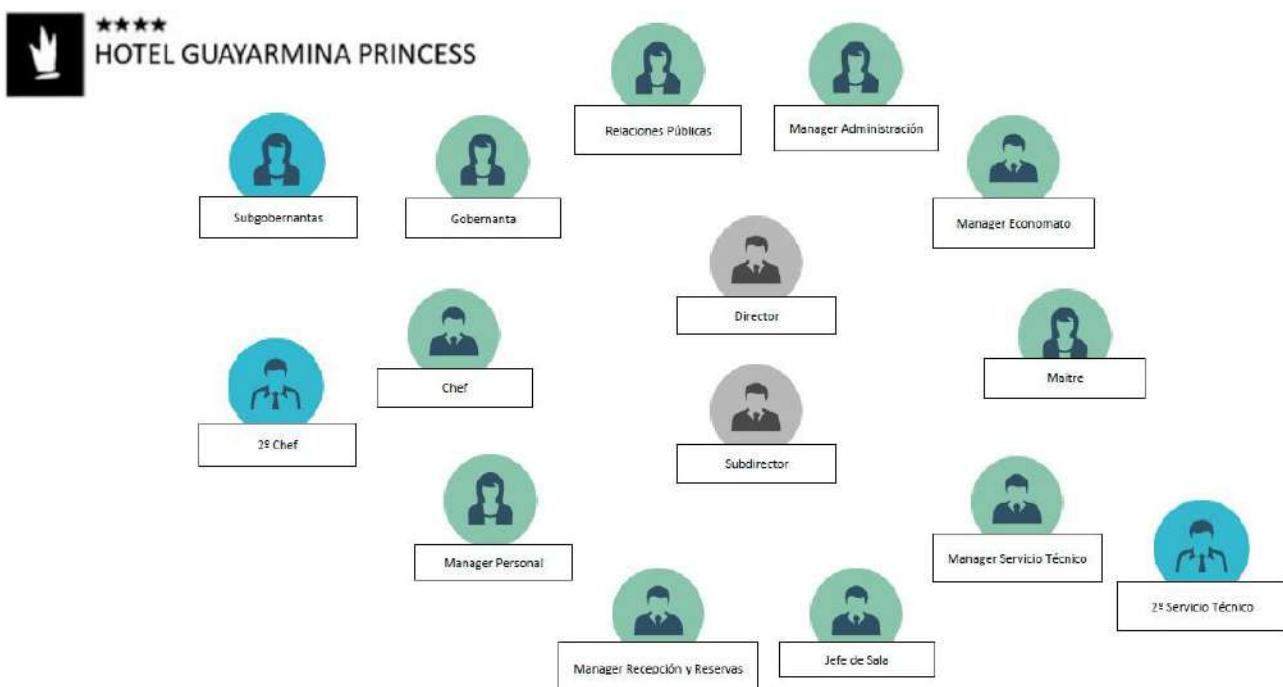
Nuestros hoteles están focalizado a clientes de todo tipo, incluyendo el turismo británico, belga, francés o alemán. En verano, los hoteles reciben turismo nacional mientras que en los meses de invierno suele tener una ocupación mayoritaria de ingleses y belgas.

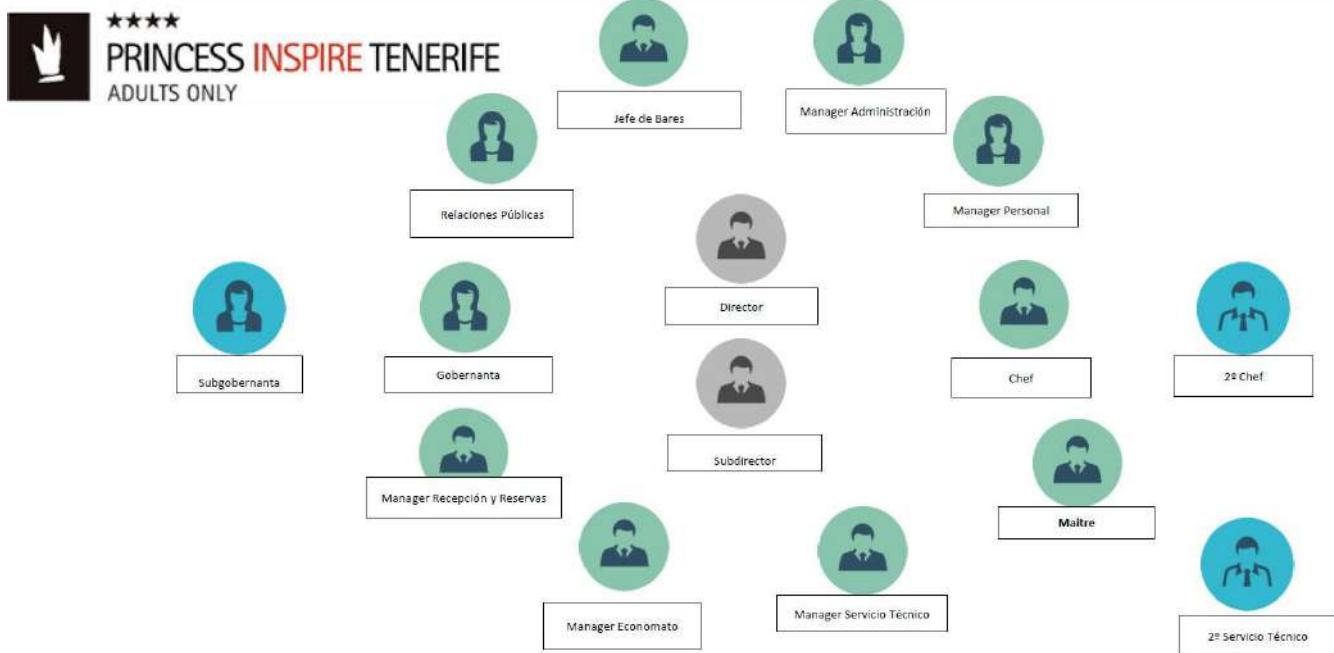
2.2. Organización

Los órganos de gobierno de las sociedades son administradores mancomunados mientras que la dirección del hotel de la sociedad dominante Fergy se muestra en el siguiente esquema:

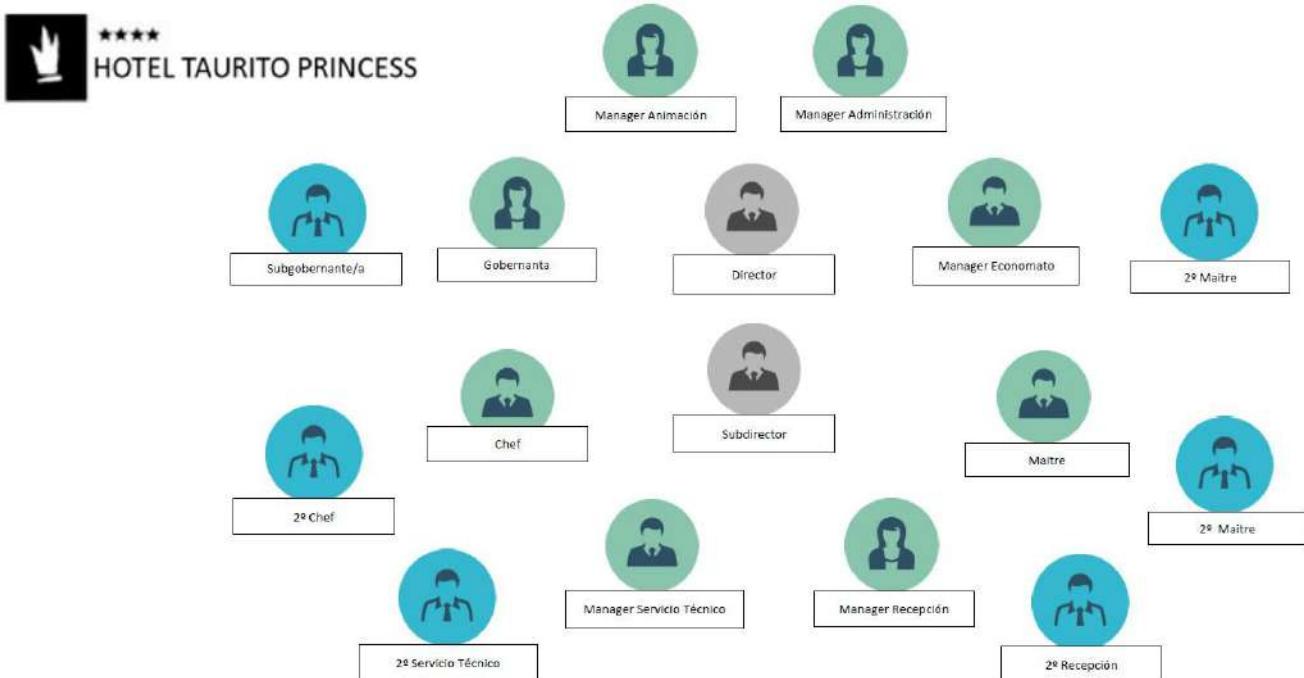


La dirección de los hoteles de la sociedad Promotora Hotelera Canaria se muestra en los siguientes esquemas:

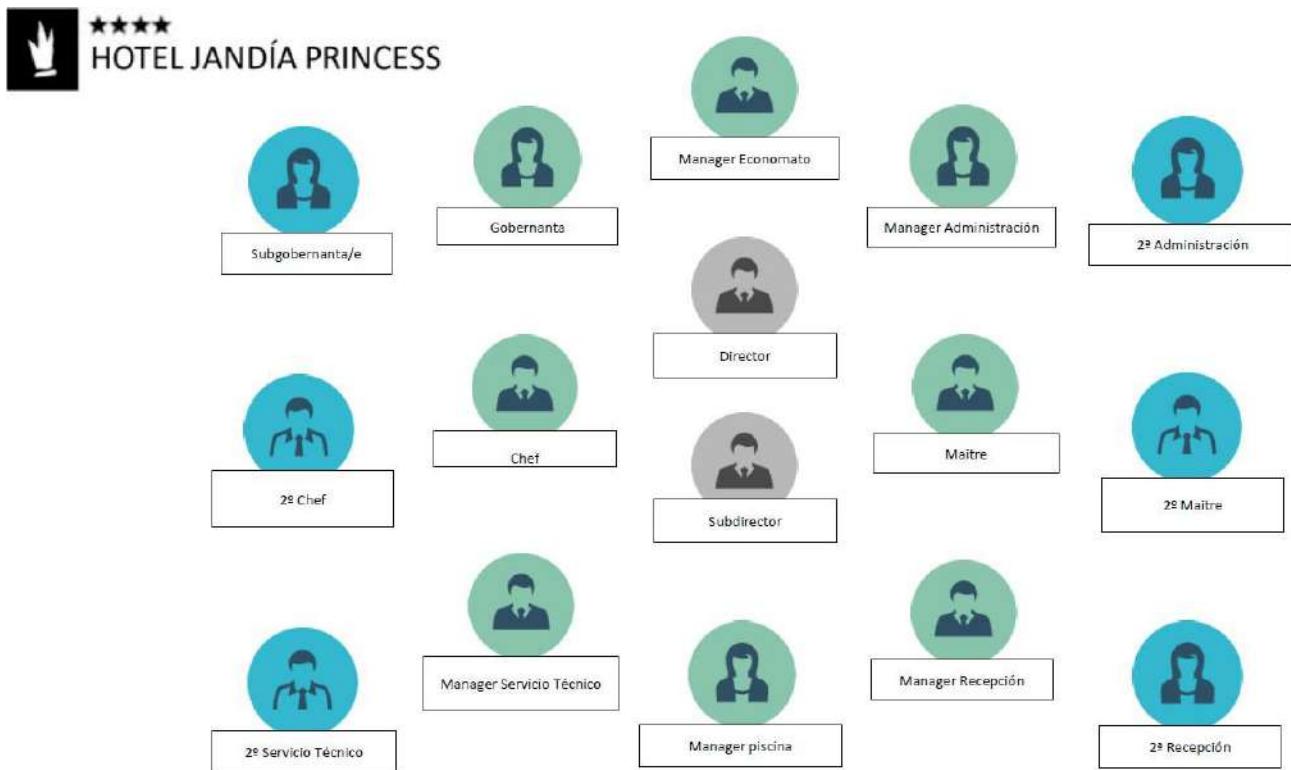




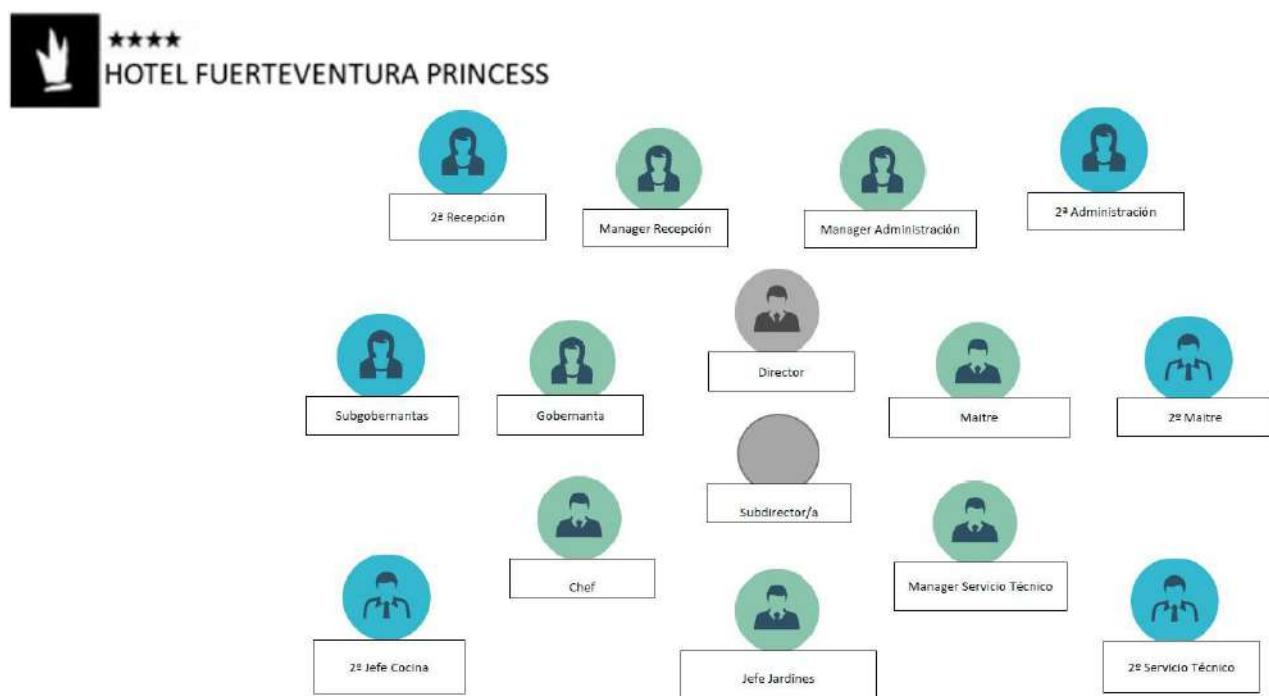
La dirección del hotel de la sociedad South Paradise se muestra en el siguiente esquema:



La dirección del hotel de la sociedad Febatca se muestra en el siguiente esquema:

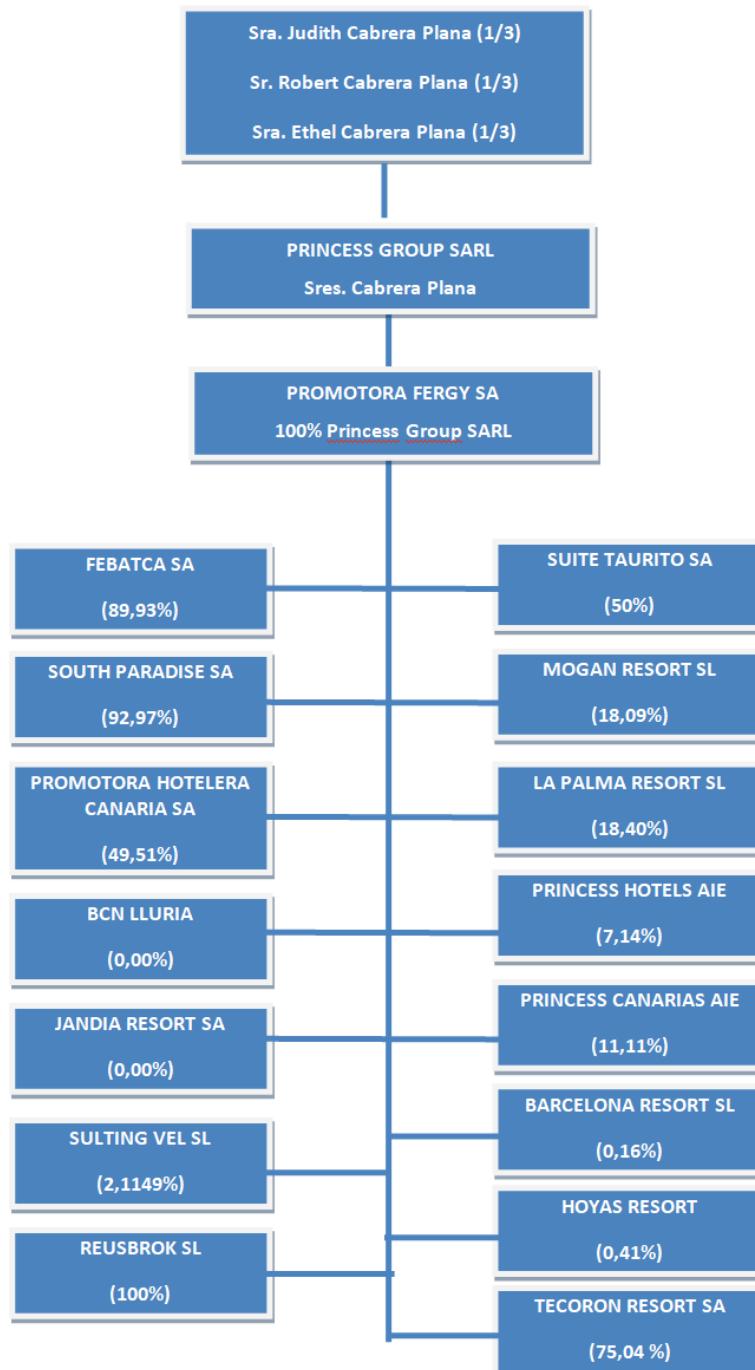


La dirección del hotel de la sociedad Jandia Resort se muestra en el siguiente esquema:



2.3. Estructura

La estructura accionarial de la sociedad dominante Promotora Fergy es la siguiente:



2.4. Objetivos y estrategias

Visión:

Manteniendo nuestra identidad de marca, queremos ser referente de satisfacción y calidad de servicio en el sector vacacional. Siendo reconocidos como una empresa ágil, moderna, innovadora y en constante adaptación, creando servicios de vanguardia que generen experiencias únicas a nuestros clientes.

Queremos ser la primera opción de nuestros clientes externos e internos como proyecto actual y de futuro.

Atraer, retener y cuidar el talento, contando con un equipo comprometido y alineado con los valores, orgullosos de trabajar bajo la marca Princess.

Contribuir activamente con nuestro entorno y la sociedad, siendo una empresa sostenible, solidaria y referente en el desarrollo local e inclusión social.

Misión:

Buscamos garantizar la constante satisfacción de nuestros clientes a través de la excelencia en el servicio y el trato personalizado. Trabajamos para sorprender a nuestros clientes, desde la cercanía y una clara vocación de servicio.

Lo principal, las personas. Buscamos y trabajamos por el bienestar, la comodidad y felicidad de nuestros clientes y trabajadores/as.

Velamos por lograr la eficacia y eficiencia en nuestras acciones y decisiones aportando seguridad, confianza y fiabilidad ante nuestros grupos de interés.

Como hoteles vacacionales, contamos con excelentes ubicaciones y modernas infraestructuras unidas a nuestra excelente gastronomía.

Nuestros **valores** son:

- **Honestidad:** la honestidad es el valor que determina una conducta confiable y correcta, donde priman la confianza y sinceridad tanto en lo que se hace, como en lo que se piensa, se aprende, se ejecuta y el compromiso con el que se desarrolla el trabajo. Potenciar una comunicación abierta y transparente tanto con los clientes externos como internos.
 - Actuar con rectitud y veracidad.
 - Cumplir con las tareas encomendadas.
 - Manejar de manera cuidadosa los recursos económicos/materiales.
 - Emitir opiniones y apreciaciones veraces y objetivas.
 - Trato honesto y veraz en el entorno laboral.
 - No promover la desconfianza y la crítica destructiva.
 - Buen uso del tiempo laboral. No realizar gestiones de índole personal en el trabajo.
- **Compromiso:** Sentir como propios los objetivos de la organización. Consiste en apoyar y materializar las decisiones, comprometido por completo con el logro de objetivos comunes. Conlleva prevenir y anticipar los obstáculos que interfieran con el logro de los objetivos de la organización. Al comprometernos, ponemos al máximo nuestras capacidades para sacar adelante la tarea encomendada. Vivir con pasión lo que hacemos.
- **Eficiencia y rentabilidad:** Se trata de avanzar con eficacia y eficiencia. Ser ágiles y adaptables respondiendo a las demandas del entorno. Ser ágil responde a ser capaces de hacer más con menos. No se trata de trabajar más, sino de hacerlo mejor. La eficiencia responde a la gestión de los recursos y al uso responsable de los mismos. La eficacia se relaciona con el logro de los objetivos, orientarnos a la rentabilidad de la empresa para asegurar nuestra permanencia, aportando seguridad y solidez a todos los grupos de interés.

- **Cercanía:** Representa un valor de empresa “familiar”. Se relaciona con la rapidez para resolver los problemas de inmediato y disminuir la burocracia y las jerarquías. También conlleva sentirse apoyado en momentos difíciles, lo que se traduce en confianza. Implica la proximidad a los clientes, haciéndoles partícipes de nuestra cultura corporativa y demostrándoles que son nuestra razón de ser.
- **Mejora continua:** Entendida como la búsqueda constante del trabajo bien hecho para lograr la excelencia en el servicio. Implica estar orientados a la mejora continua en servicios, tecnología, sistemas y procedimientos de trabajo que nos permitan ser ágiles y responder a las demandas y necesidades de nuestros clientes. Esto obliga a tener los mejores profesionales, formados y preparados para responder a las demandas de nuestro sector. Potenciar la profesionalización, a través del aprendizaje continuo y el empoderamiento de las personas en su trabajo, a través de un liderazgo de servicio.

Valoración objetivos de 2023

Como destino vacacional reconocemos que tenemos responsabilidades medioambientales y de sostenibilidad turística. Por lo que contamos con diversos objetivos cuya finalidad son mejorar nuestra actividad empresarial, así como el impacto en la sociedad y medio ambiente que nos rodean.

Los objetivos por departamentos que nos planteamos para 2023:

DEPARTAMENTO DE CALIDAD

- Obtener una puntuación mayor al 85% en auditorias de higiene externas → No cumplido, se espera cumplir en el siguiente ejercicio
- Aumentar las eco-estrellas en el certificado EcoStars → No cumplido, este certificado se renueva cada 3 años por lo que no se ha aumentado aún.
- Llegar al objetivo de plástico 0 → No cumplido, se espera cumplir en el siguiente ejercicio
- Mejorar la imagen en sostenibilidad en la marca → No cumplido, se espera cumplir en el siguiente ejercicio
- Aumentar los puntos de carga EV → No cumplido, se espera cumplir en el siguiente ejercicio
- Aumentar la flota de fotovoltaicas → No cumplido, se espera cumplir en el siguiente ejercicio

DEPARTAMENTO DE RRHH

- Aumentar la visibilidad en redes sociales, foros, congresos, etc. → Cumplido, aumento de las publicaciones en LinkedIn, Instagram, Facebook y Tik Tok.
- Implementar nueva aplicación de gestión del tiempo. → No cumplido, no se va a gestionar el cambio de aplicación.
- Aumentar los beneficios sociales para nuestros trabajadores. → Cumplido, se consiguieron beneficios para los trabajadores en gasolineras y clínicas de estética.
- Implementar la nueva escuela Princess para recepción y administración → No cumplido, ya que se primó las formaciones específicas para los diferentes departamentos.
- Realizar formaciones específicas. → Cumplido, se han realizado formaciones específicas en todos los hoteles, formación para evitar y prevenir la legionella para servicio técnico y formaciones de Excel para varios departamentos.
- Implantar la firma digital en todos los procesos. → Cumplido, se aplica a todos los procesos de RRHH.

Cerrado el año 2023 podemos ver el alcance que han tenido nuestros esfuerzos para cumplir los objetivos planteados.

Reinventándonos para el futuro – nuestros objetivos para 2024

Para este 2024 hemos ampliado el marco de nuestros objetivos, planteándonos objetivos por departamentos. Los objetivos que nos planteamos para 2024:

DEPARTAMENTO DE CALIDAD

HIGIENE:

- Obtener una puntuación mayor al 85% en auditorías de higiene externas.
- Cambio de analíticas

SATISFACCIÓN:

- Marcar nuevos objetivos por hotel
- Hacer un mayor seguimiento de cumplimiento
- Programar sistema para cumplimiento Top10

CALIDAD:

- Protocolos
- Implementación de Saphi en MT, LP, GY
- Normativa agua y legionella, cumplimiento
- Entorno Housekeeping
- Estándares de cadena - grupos de trabajo

EFICIENCIA:

- Objetivos reducción consumos 2030. Agua, luz, gas
- Reducción consumo eléctrico SU
- Reducción consumo de gas GC y FV
- Implementación proyecto reducción agua

SOSTENIBILIDAD:

- Mantener certificados sostenibilidad
- Alianza con entidades
- Cálculo huella alcance 3
- Renovar informes de sostenibilidad

OTROS:

- Instalación fotovoltaica
- Proyecto eficiencia
- Calidad comedores de personal.
- Programa de mantenimiento

DEPARTAMENTO DE RRHH

DESARROLLO

- EVALUACIÓN DEL DESEMPEÑO.
- MÁS VISIBILIDAD EN REDES SOCIALES.
- TRABAJAR EN LA FIGURA DEL CORPORATIVO/A DE ALOJAMIENTO Y PISOS.
- MÁS RECONOCIMIENTO A NUESTROS EQUIPOS.
- DESARROLLARNOS COMO REFERENTE DE FORMACIÓN DUAL.
- CONSOLIDAR CULTURA PRINCESS.
- FERIAS DE EMPLEO / FERIA EMPLEO SENIOR.

GESTIÓN

- APP DE GESTIÓN CONTROL. 90% GESTIONADO.
- WORK FLOW. (SOLICITUD DE PERSONAL). 70 % GESTIONADO.
- APP DE GESTIÓN JURÍDICA.
- RELEVO GENERACIONAL MANDO INTERMEDIOS
- REUNIONES CON LOS RESPONSABLES DPTO Y RRHH CONOCER NECESIDADES + DIRECCIÓN.
- IMPLANTAR 100% PUNTO VIOLETA
- PLANES DE IGUALDAD. SEGUIMIENTO.

RESPONSABILIDAD SOCIAL CORPORATIVA

- MÁS ACCIONES LOCALES DE COLABORACIÓN.
- CALENDARIO DE ACCIONES A DESARROLLAR.
- HIGIENE POSTURAL HOTELES (SEMANAL).
- MÁS BENEFICIOS PARA NUESTROS/AS TRABAJADORES/AS

En Princess estamos comprometidos con la Responsabilidad Social Corporativa, es por ello por lo que contamos con el Proyecto Princess 360, un proyecto que busca e implica compartir nuestros valores con aquellos con los que viven experiencias con Princess Hotels u Resorts.

Por supuesto con nuestros clientes, pero también con quienes forman parte del equipo humano de nuestros hoteles, sin olvidar a los diferentes proveedores, a los que consideramos parte de este equipo y por supuesto al entorno social en el que nos ubicamos. Buscamos aportar una contribución positiva en pro de nuestro entorno, escuchando para mejorar, y participando activamente para cambiar.

El “círculo virtuoso” de Princess 360º representa los 4 pilares de nuestro programa: el medioambiente, el compromiso social, los clientes y el trabajador como cliente interno.

Estamos asistiendo a la progresiva implantación de los Objetivos de Desarrollo Sostenible (ODS) en nuestro Programa Princess 360º.



2.5. Principales factores y tendencias que afectan a la evolución futura

Respecto a los riesgos, hemos detectado como más significativos que afectan a nuestra actividad los siguientes:

- **Sequía en España:** La falta de lluvia está agotando las tierras de cultivo y secando los embalses de las islas Canarias. La reserva hídrica se encuentra a un 50% de su capacidad. Debido a esta sequía las autoridades están tomando medidas de precaución como la restricción del uso del agua, práctica que nos afecta negativamente a nuestro sector.
- **Riesgos medioambientales:** Rotura de la tubería de aguas fecales, rotura de gas, rotura tubería agua, fuga Gas Refrigerante, derrames de productos químicos empleados en la piscina. Todos son riesgos remotos y como medidas mitigantes realizamos mantenimiento periódico de todas nuestras instalaciones. En el punto Nº4.2 explicamos de manera más detallada todos los riesgos relacionados con el medioambiente.
- **Costes disparados de logística, materias primas y combustibles:** debido a la inflación que existe de manera global, se han visto incrementados los costes de los transportes en lo que refiere a combustibles para el traslado de materias primas dentro de la isla y en los precios de los billetes de avión para los turistas y proveedores que llegan a la isla.
- **Escasez de Personal:** como consecuencia de la pandemia por COVID-19, algunos de nuestros empleados no insulares, se marcharon a sus lugares de origen y no han regresado a la isla. Además, existe una crisis de falta de personal generalizada en el sector de la hostelería, por lo que lo consideramos como riesgo para la sociedad.



- **Guerra Rusia – Ucrania:** el conflicto entre ambos países llevaba latente desde finales de 2021, pero finalmente explotó a principios de 2022, el 24 de febrero; cuando Rusia empezó el avance hacia territorio ucraniano. Este 2023 el conflicto ha seguido estando activo y aparte de provocar una crisis humanitaria, provocó una inseguridad económica y de abastecimiento en el continente europeo, debido a la fuerte dependencia de suministros provenientes de Rusia.
- **Incremento de los tipos de interés:** debido a la elevada inflación, los bancos centrales empezaron a elevar los tipos de interés. Con el riesgo de que se reduzca el consumo por parte de la población.

En cuanto a las oportunidades detectadas para poder mejorar, tenemos las siguientes:

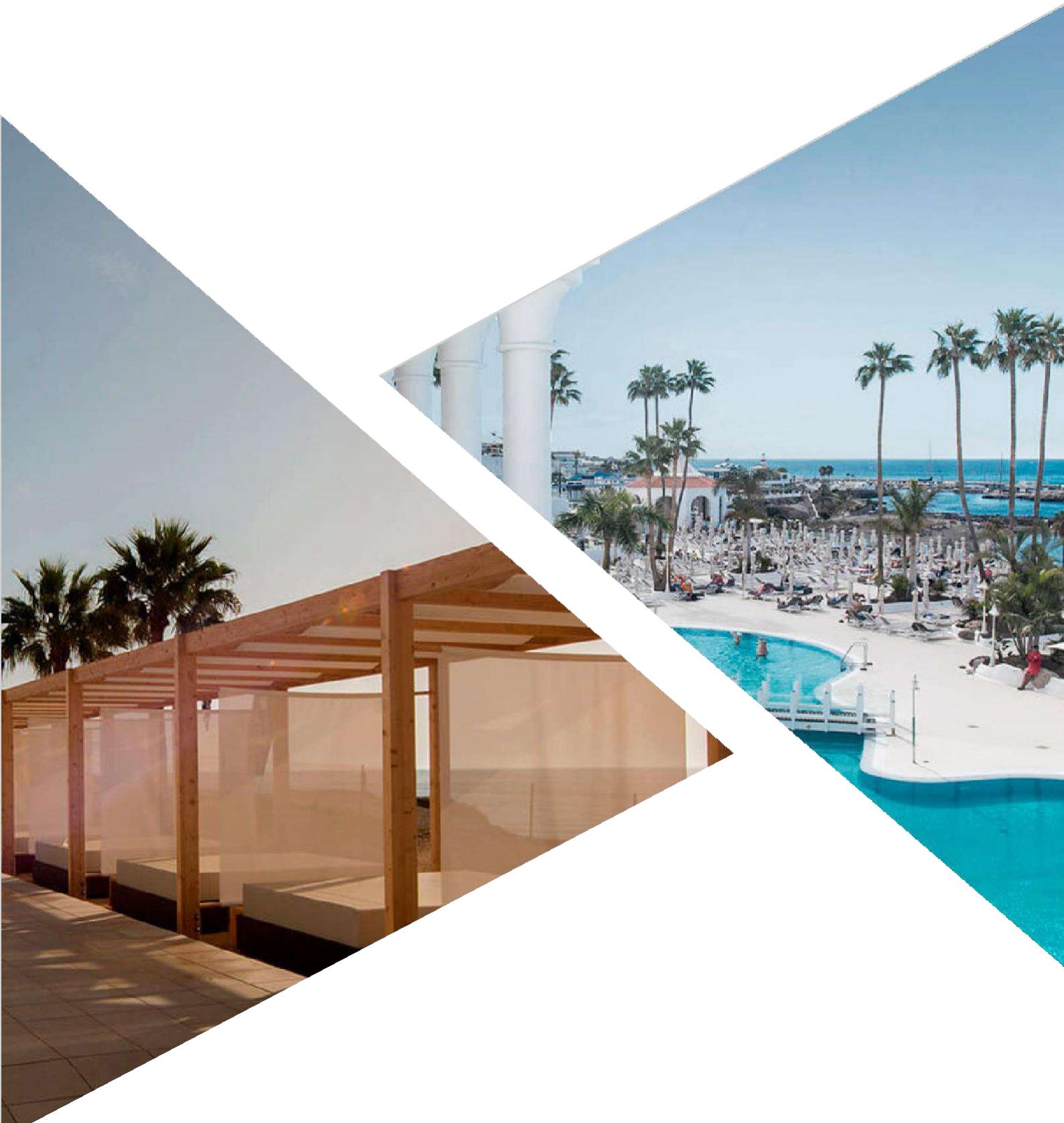
- **Destinos atractivos durante invierno:** debido al buen clima de la isla durante todo el año, es una gran oportunidad de destino vacacional para los turistas peninsulares y europeos dado que también mantenemos precios razonables. Si bien tenemos competencia por parte de Turquía y Egipto, seguimos siendo un buen destino turístico en invierno.
- **Redes Sociales y Comunicación:** estamos aprovechando las redes sociales para dar a conocer nuestra marca y nuestros valores. Estamos mejorando nuestros canales de comunicación y actualizando nuestra página web para convertirla en más atractiva para nuestros clientes.
- **Clientes recurrentes:** por medio del uso de las nuevas tecnologías, se está intentando fidelizar clientes. Cuando han pasado alguna estancia en nuestros hoteles les enviamos nuevas ofertas para que puedan volver a alojarse con nosotros.

Hemos definido algunas estrategias y objetivos para trabajar a lo largo de los próximos ejercicios y tenemos el compromiso de cumplir dichos objetivos:

- Dar a conocer los **valores de la empresa:** mediante el uso de las redes sociales, queremos consolidar los valores de nuestra marca y hacer que los clientes nos conozcan como empresa.
- Queremos ser una empresa **honesta** tanto con el cliente como con proveedores y empleados. Para ello tenemos el objetivo de ser una compañía con un trato cercano y confiables en el sector hotelero.
- Ámbito Laboral: en el ámbito laboral tenemos el compromiso de **gestionar a los empleados** para mantener una actitud de veracidad y rectitud y promover la confianza y honestidad. De esta forma queremos captar el talento y que nuestros empleados se sientan contentos trabajando con nosotros.

- Poner en valor la **eficiencia y rentabilidad**. Para la sociedad dominante Promotora Fergy y para el resto de las sociedades es muy importante nuestra presentación en el mercado como una empresa eficaz y rentable. Creemos que la rentabilidad proporciona confianza a nuestros proveedores, clientes y trabajadores. Además, la eficiencia nos hace ser ágiles en nuestras tareas, así como adaptables a los cambios internos y externos.
- **Cercanía:** Procuramos ser una empresa con un trato cercano para nuestros clientes, donde la burocracia se simplifique y facilitemos todos los trámites a realizar.
- **Mejora continua:** Dentro de nuestros valores está la mejora continua en todos los aspectos. Siempre estamos dispuestos a mejorar y aprender. Para ello, disponemos de planes de formación adaptados a todos los puestos de trabajo, para que avanzar siempre sea una motivación.

3. Materialidad



3.1. Grupos de interés y análisis de materialidad

La sociedad se enfrenta actualmente a complejos retos económicos, sociales y ambientales, con una demanda en constante transformación cuya satisfacción debe conjugarse con el desarrollo en un contexto de marcos regulatorios cada vez más exigentes.

Además, nos encontramos con un entorno social donde la interacción entre empresas y usuarios es continua y la exposición pública es inevitable: crecen en interés materias como el control de proveedores y colaboradores, el respeto de los Derechos Humanos y, por encima de todo, la necesidad urgente de actuar contra el cambio climático.

Según señala GRI, la materialidad es el principio que determina qué temas relevantes son suficientemente importantes como para que sea esencial presentar información al respecto en sus informes públicos. No todos los temas materiales tienen la misma importancia y se espera que el énfasis en los informes anuales refleje la prioridad relativa de cada tema. Para evaluar si un tema es material, se deben contemplar factores internos y externos, entre los que se incluyen la misión general de la organización, la estrategia competitiva y las preocupaciones expresadas directamente por los grupos de interés.

Para realizar el test de materialidad se utilizó una técnica cualitativa de investigación social a través de la entrevista, en ella los participantes dieron sus opiniones y antes de finalizar cumplimentaron el test de materialidad, según una escala de 1- 4 la importancia que tiene cada uno de los temas.

Tabla N°1

Nº	Perfil de entrevistados
1	CEO
1	Responsable de COMPRAS
1	Responsable CLIENTES
1	Responsable CALIDAD Y SOSTENIBILIDAD
1	Responsable RR. HH.
1	Director financiero
TOTAL, ENTREVISTAS REALIZADAS = 6	



En la tabla nº2 presentamos las categorías y subtemas materiales valorados en este estudio de materialidad llevado a cabo en la sociedad dominante Promotora Fergy.

Tabla Nº2

ÁMBITOS	N.º	TEMAS – ASUNTOS MATERIALES
MEDIOAMBIENTE	1	Economía Circular y Prevención y Gestión de Residuos
	2	Uso Sostenible de los Recursos: agua, materia prima y energía
	3	Cambio Climático y medidas de mitigación
	4	Protección de la Biodiversidad (directa e indirecta):
PERSONAS	5	Empleo (salarios dignos, brecha salarial)
	6	Organización del Trabajo, conciliación y desconexión
	7	Salud y Seguridad (salud física y salud emocional y psicológica)
	8	Relaciones Sociales
	9	Formación, capacitación y empleabilidad
	10	Igualdad, diversidad, acoso e inclusión (accesibilidad universal de las Personas con Discapacidad)
	11	Información sobre el respeto de los derechos humanos
GOBERNANZA	12	Transparencia y fiscalidad
	13	Cumplimiento
	14	Ciberseguridad
	15	Información relativa a la lucha contra la corrupción
SOCIEDAD	16	Desarrollo local
	17	Subcontratación y proveedores
	18	Desarrollo sostenible
	19	Consumidores

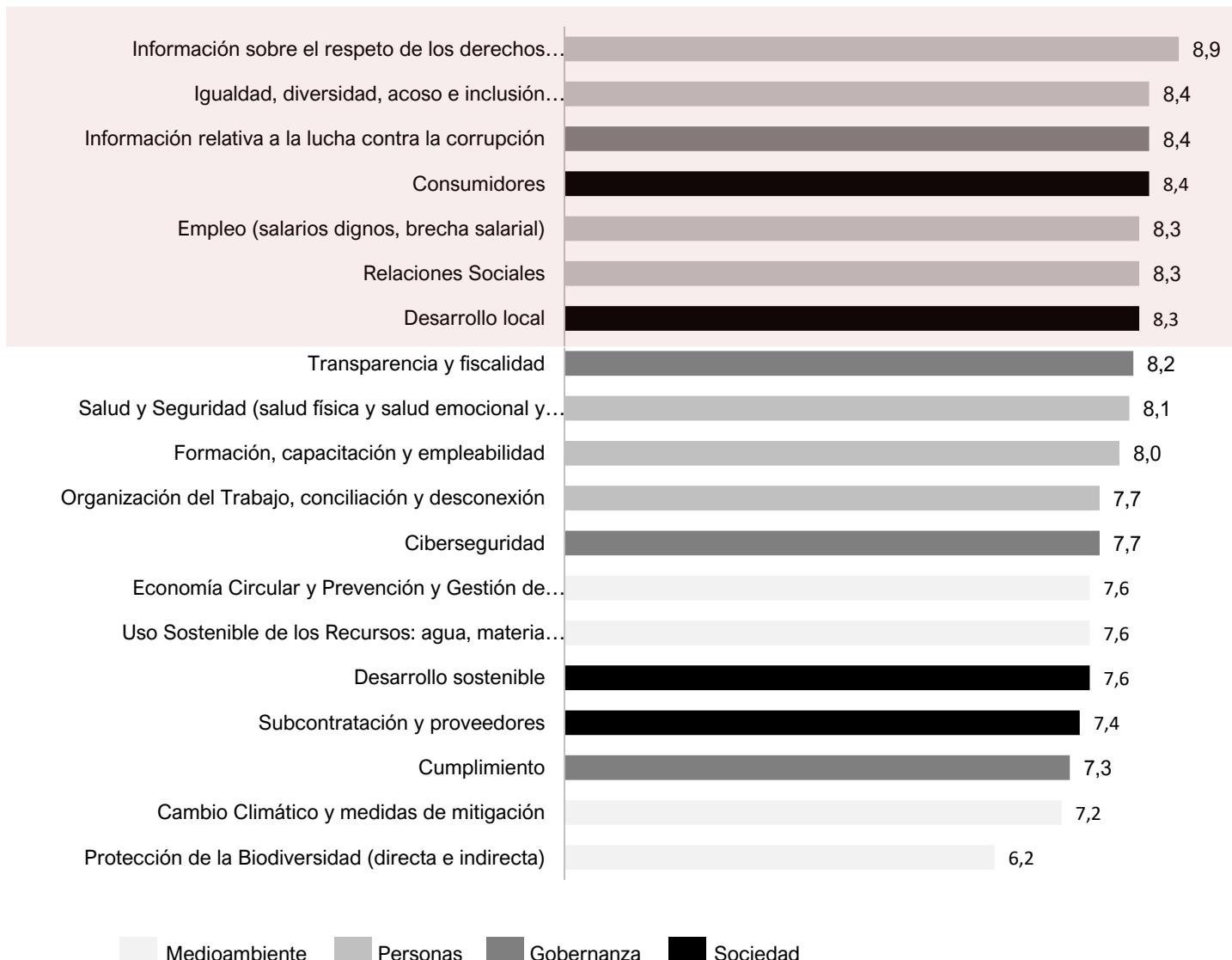
Método de cálculo de relevancia de temas:

Para realizar el test de materialidad se utilizó una técnica cualitativa de investigación social a través de la entrevista, en ella los participantes dieron sus opiniones y antes de finalizar cumplimentaron el test de materialidad.

Este año el test indagó sobre dos aspectos, por una parte, una valoración del desempeño de la compañía en los distintos asuntos materiales y por otra, en el impacto (entendido el impacto sobre la sociedad, los empleados y otros grupos de interés externos) de dichos temas según una escala de 0-10.

3.2. Resultado test de materialidad

Tabla N°3 Ranking desempeño



Escala del % de Relevancia	
Alta	8,3 y más
Media	8,2 - 6,7
Moderada	6,6 - 5,0

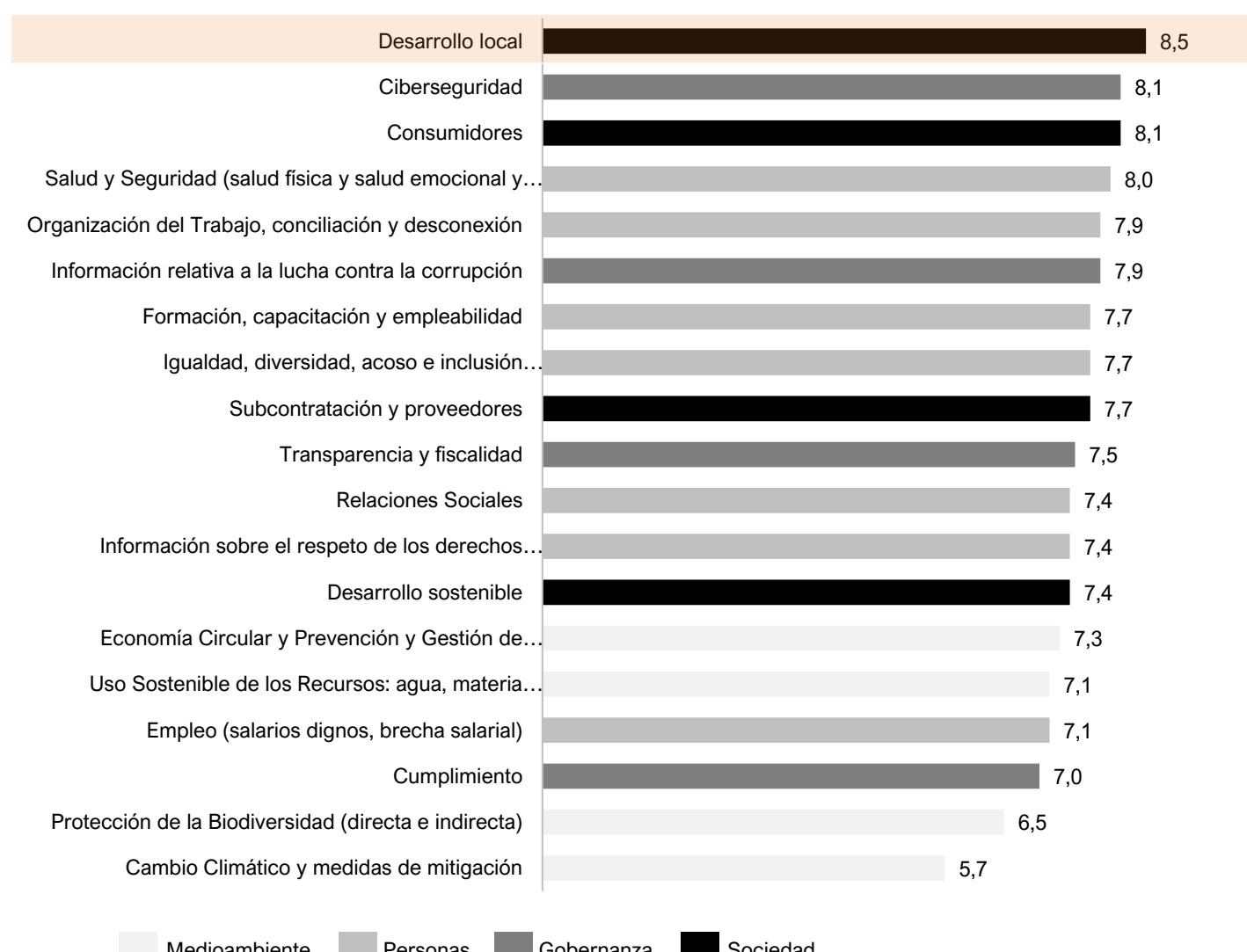
Las puntuaciones medias de todos los temas respecto del desempeño de la compañía oscilan entre el 6,2 y 8,9.

Cuando se valora el desempeño de la compañía, vemos que **siete temas alcanzan puntuaciones medias significativas (igual o superior a 8,3)**

- **Cuatro asuntos que pertenecen al ámbito de PERSONAS.** La información sobre el respeto a los derechos humanos se sitúa en primera posición con una valoración media de 8,9 y en segunda posición el asunto relacionado con la *Igualdad, diversidad, acoso e inclusión* con un 8,4. en quinta posición *Empleo* y en sexto lugar las *Relaciones Sociales* con una puntuación media de 8,3.
- **Un asunto que pertenece al ámbito de GOBERNANZA,** La Información relativa a la lucha contra la corrupción que obtiene una puntuación media de 8,4.
- **Dos asuntos pertenecientes al ámbito de SOCIEDAD** los temas son: *Consumidores* que alcanza una puntuación media 8,4 y *Desarrollo local* con un 8,3.

Con la puntuación más baja de 6,2 se sitúa el tema de *Protección de la biodiversidad* con un 6,2

Tabla N°4 Ranking impacto



Escala del % de Relevancia	
Alta	8,3 y más
Media	8,2 - 6,7
Moderada	6,6 - 5,0

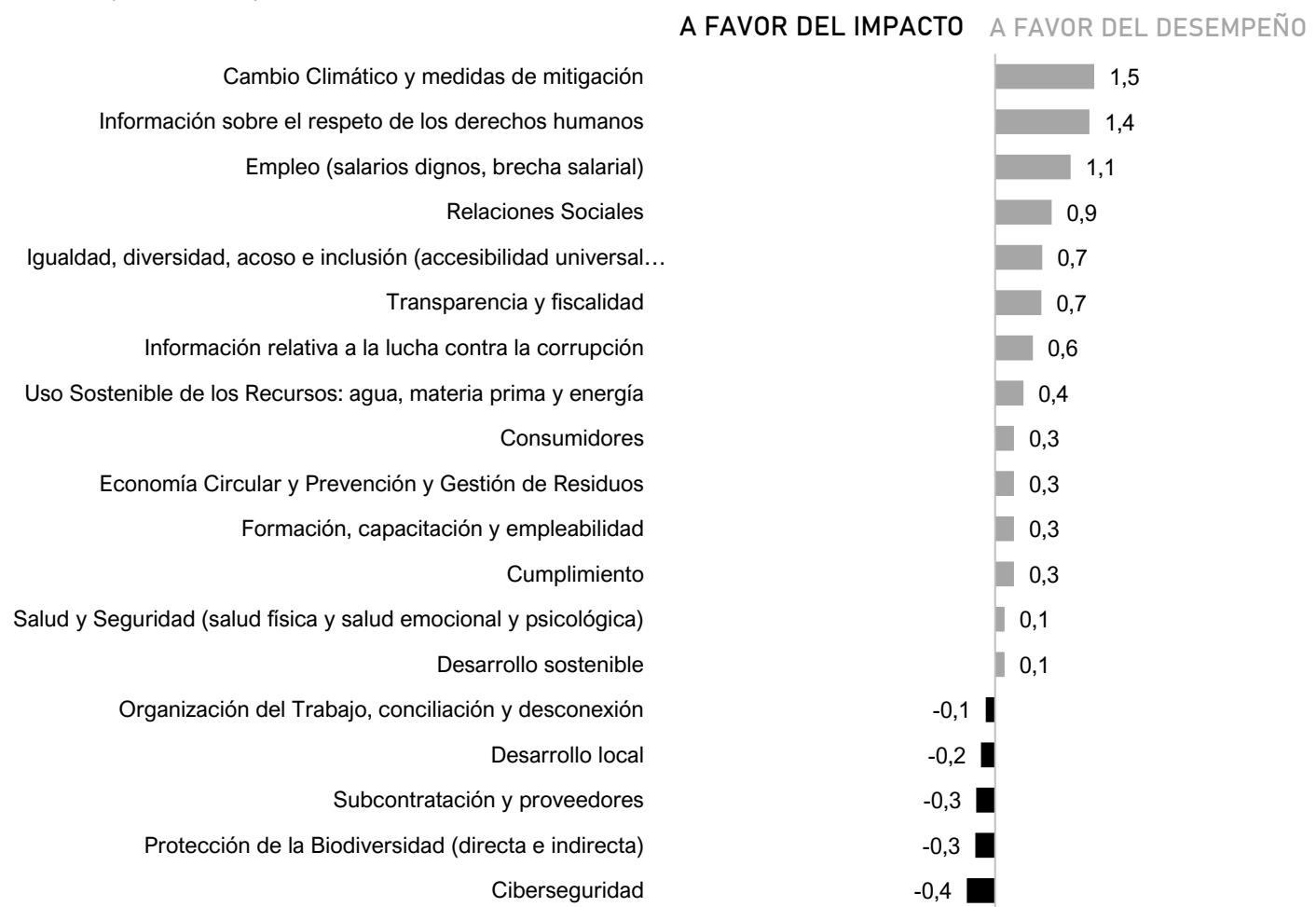
Las puntuaciones medias de todos los temas respecto del impacto de la compañía oscilan entre el 5,7 y 8,5.

Solo un tema se sitúa con puntuaciones medias significativas (igual o superior a 8,3) que es Desarrollo Local perteneciente al ámbito de SOCIEDAD.

La mayoría de los asuntos se sitúan con puntuaciones medias entre 7,0 y 8,1.

Dos temas obtienen puntuaciones moderadas, ambas del ámbito de Medioambiente: Protección de la Biodiversidad (6,5) y Cambio Climático y medidas de mitigación (5,7).

Tabla 5. Impacto VS Desempeño

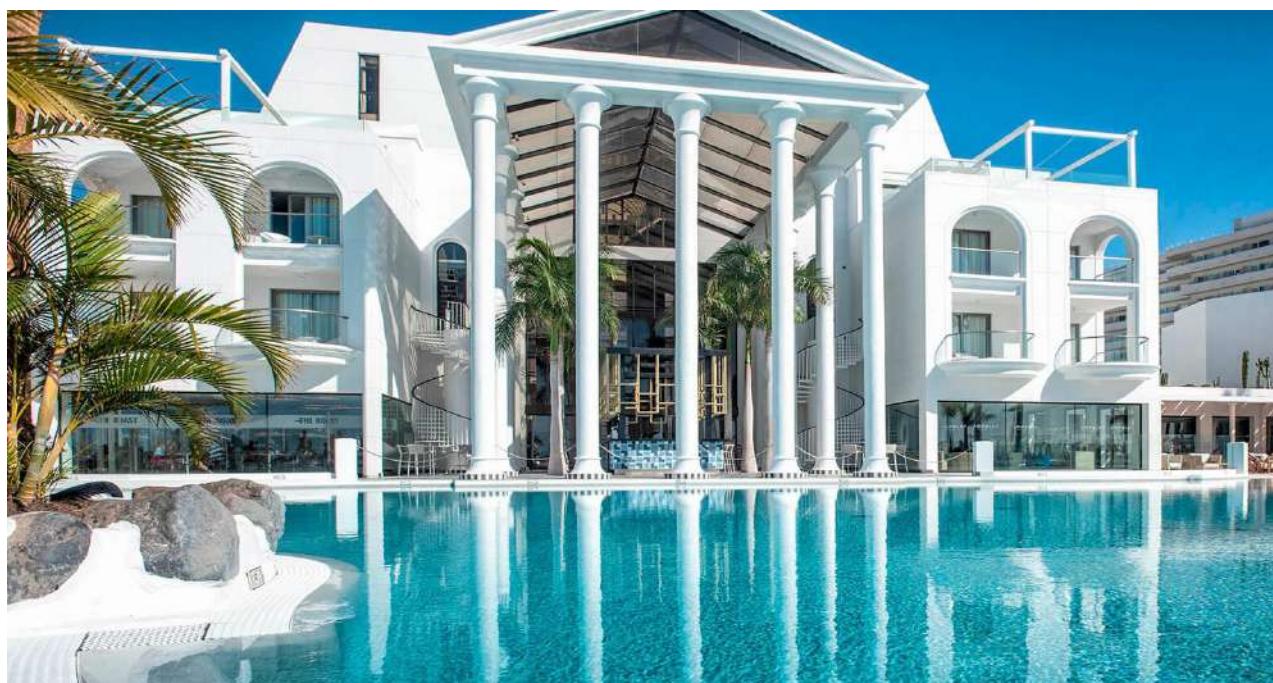


ASUNTOS MATERIALES		IMPACTO	DESEMPEÑO	GAP
3	Cambio Climático y medidas de mitigación	5,7	7,2	1,5
11	Información sobre el respeto de los derechos humanos	7,4	8,9	1,4
5	Empleo (salarios dignos, brecha salarial)	7,1	8,3	1,1
8	Relaciones Sociales	7,4	8,3	0,9
10	Igualdad, diversidad, acoso e inclusión	7,7	8,4	0,7
12	Transparencia y fiscalidad	7,5	8,2	0,7
15	Información relativa a la lucha contra la corrupción	7,9	8,4	0,6
2	Uso Sostenible de los Recursos: agua, materia prima y energía	7,1	7,6	0,4
19	Consumidores	8,1	8,4	0,3
1	Economía Circular y Prevención y Gestión de Residuos	7,3	7,6	0,3
9	Formación, capacitación y empleabilidad	7,7	8,0	0,3
13	Cumplimiento	7,0	7,3	0,3
7	Salud y Seguridad (salud física y salud emocional y psicológica)	8,0	8,1	0,1
18	Desarrollo sostenible	7,4	7,6	0,1
6	Organización del Trabajo, conciliación y desconexión	7,9	7,7	-0,1
16	Desarrollo local	8,5	8,3	-0,2
17	Subcontratación y proveedores	7,7	7,4	-0,3
4	Protección de la Biodiversidad (directa e indirecta)	6,5	6,2	-0,3
14	Ciberseguridad	8,1	7,7	-0,4

Como puede observarse tanto gráficamente como en la tabla adjunta, solo cuatro asuntos presentan Gaps significativos (igual o superior a 0,9) a favor del desempeño, es decir los entrevistados opinan que el desempeño de la compañía es superior al impacto.

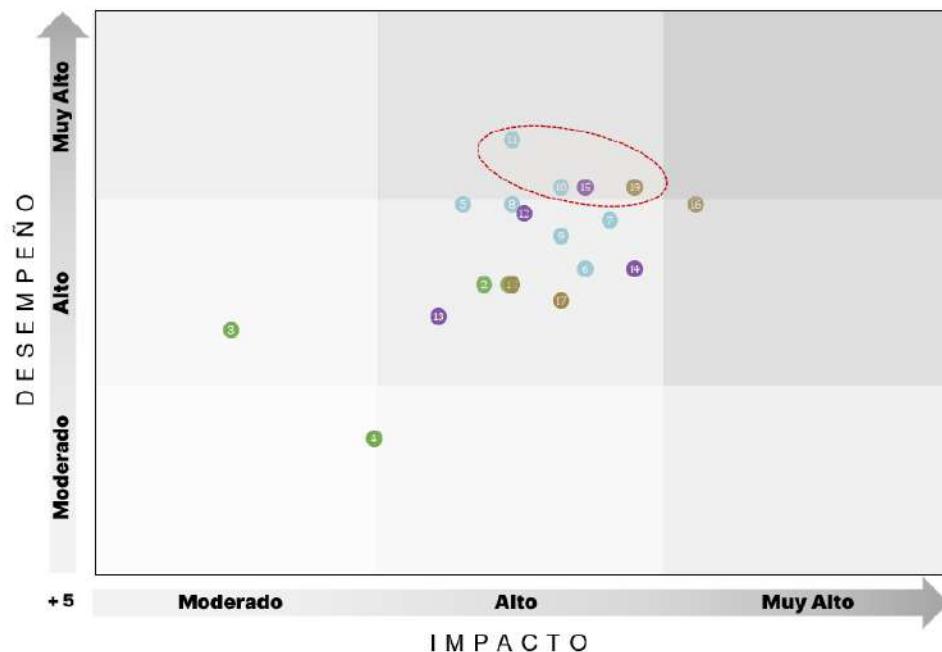
Tres asuntos del ámbito de PERSONAS: Información sobre el respeto de los derechos humanos, Empleo (salarios dignos, brecha salarial) y Relaciones Sociales

Un asunto del ámbito medioambiental: Cambio Climático y medidas de mitigación.



ASUNTOS MATERIALES		IMPACTO	DESEMPEÑO
1	Economía Circular y Prevención y Gestión de Residuos	7,3	7,6
2	Uso Sostenible de los Recursos: agua, materia prima y energía	7,1	7,6
3	Cambio Climático y medidas de mitigación	5,7	7,2
4	Protección de la Biodiversidad (directa e indirecta)	6,5	6,2
5	Empleo (salarios dignos, brecha salarial)	7,1	8,3
6	Organización del Trabajo, conciliación y desconexión	7,9	7,7
7	Salud y Seguridad (salud física y salud emocional y psicológica)	8,0	8,1
8	Relaciones Sociales	7,4	8,3
9	Formación, capacitación y empleabilidad	7,7	8,0
10	Igualdad, diversidad, acoso e inclusión	7,7	8,4
11	Información sobre el respeto de los derechos humanos	7,4	8,9
12	Transparencia y fiscalidad	7,5	8,2
13	Cumplimiento	7,0	7,3
14	Ciberseguridad	8,1	7,7
15	Información relativa a la lucha contra la corrupción	7,9	8,4
16	Desarrollo local	8,5	8,3
17	Subcontratación y proveedores	7,7	7,4
18	Desarrollo sostenible	7,4	7,6
19	Consumidores	8,1	8,4

 Medioambiente  Personas  Gobernanza  Sociedad



Como puede observarse en la gráfica adjunta ningún asunto se sitúa en el espacio de MUY ALTO en DESEMPEÑO e IMPACTO.

- Cuatro temas se sitúan con puntuaciones MUY ALTAS en DESEMPEÑO y ALTAS en IMPACTO.
 - Del ámbito de PERSONAS dos temas: Información sobre el respeto de los DDHH (Nº11) e Igualdad, diversidad, acoso e inclusión (Nº10).
 - Un tema de GOBERNANZA: Información relativa a la lucha contra la corrupción (N. º15).
 - Un tema de SOCIEDAD: Consumidores (Nº19)
- El asunto Nº16 Desarrollo Local se sitúa con una puntuación MUY ALTA en IMPACTO y ALTO en DESEMPEÑO.
- DOCE TEMAS se sitúan en el espacio de ALTO DESEMPEÑO y ALTO IMPACTO:
 - Dos temas del ámbito MEDIO AMBIENTAL: Economía Circular (Nº1) y Uso sostenible de los recursos (Nº2)
 - Cinco temas pertenecientes al ámbito de PERSONAS: Empleo (nº5), Organización del trabajo (Nº6), Salud y seguridad (Nº7), Relaciones Sociales (Nº8) y Formación, capacitación y empleabilidad (N.º 9).
 - Tres temas del ámbito de GOBERNANZA: Transparencia y Fiscalidad (Nº12), Cumplimiento (Nº13) y Ciberseguridad (Nº14)
 - Dos temas del ámbito de SOCIEDAD: Subcontratación y proveedores (Nº17) y Desarrollo Sostenible (Nº18)
- Dos temas se sitúan con un impacto MODERADO, ambos de MEDIOAMBIENTE.
 - Protección de la biodiversidad (Nº4) y Cambio Climático y medidas de mitigación (Nº3) que si bien es moderado en impacto se sitúa con Alto Desempeño

4. Medioambiente



4.1. Enfoque de gestión

Tanto en la sociedad dominante Promotora Fergy como el resto de sociedades, reconocemos que tenemos responsabilidades medioambientales y de sostenibilidad turística en lo que respecta a nuestra labor cotidiana. Por ello, hemos decidido adquirir el compromiso de desarrollar actividades destinadas a la protección del medio ambiente, un recurso fundamental para la continuidad de nuestro negocio.

Este 2023 hemos actualizado nuestra **Política Medioambiental** en donde se recogen una serie de metas que son:

- Asignar todos los recursos necesarios para la implantación, mantenimiento y la mejora continua de nuestro sistema de gestión del medio ambiente. Así mismo, revisaremos con nuestros empleados, de modo permanente nuestros objetivos y metas ambientales con el fin de introducir avances e innovaciones de modo continuo.
- Garantizar el cumplimiento de todos los requisitos legales en materia de medio ambiente que afecten a nuestros centros en Canarias, así como preservar la seguridad y salud de nuestros empleados a través de la igualdad de oportunidades y otros derechos fundamentales.
- Proteger los valores naturales, paisajísticos y culturales del entorno en que desarrollamos nuestra actividad.
- Implantar las medidas necesarias para prevenir la contaminación y reducir los impactos medioambientales derivados de nuestra actividad de explotación turística.
- El consumo óptimo, moderado y eficiente de los recursos naturales-agua, energía, combustibles fósiles-, la sostenibilidad de los recursos utilizados (con bajo impacto ambiental) y el respeto a los recursos culturales y participación con la comunidad local, propios de cada emplazamiento donde están nuestros centros es perseguido por nuestra división en Canarias.
- Reconocemos la importancia de una gestión medioambiental adecuada, que lleve a cabo un control integrado y de prevención de la contaminación de las variables del proceso que puedan influir en el medio ambiente (emisiones, ruidos, vertidos) y en especial de aquellos residuos que afecten al entorno. Así mismo controlaremos y minimizaremos en lo posible, el uso de sustancias químicas contaminantes y la huella de carbono generada.
- Buscar la cooperación de nuestros clientes, involucrar a nuestros proveedores locales y sobre todo realizar una comunicación efectiva con nuestros trabajadores a través de la participación de los mismos en el diseño del Sistema y la formación continua.
- Estamos comprometidos a mantener una estrecha relación con nuestra comunidad local, asegurando que todas las cuestiones pendientes relacionadas con nuestro acuerdo de negocios se resuelven en el interés mutuo.
- Siempre que es posible, compramos productos de los proveedores locales.
- Animamos a nuestro personal como voluntarios en las actividades organizadas por la comunidad local. El hotel y el personal están involucrados en programas humanitarios y ambientales.

4.2. Riesgos relacionados con el medioambiente

Tanto en la sociedad dominante Promotora Fergy como en el resto de sociedades, ejercemos la actividad hotelera en la que prestamos alojamiento y servicios de comida y entretenimiento a nuestros clientes. Es por ello por lo que no consideramos que nuestra actividad tenga un alto impacto en el medio ambiente. Sin embargo, estamos comprometidos en reducir al mínimo los posibles riesgos e impactos en materia medioambiental y por eso hemos implantado una serie de medidas para mejorar nuestra huella medioambiental y cuidar el ecosistema de Gran Canaria.

Hemos identificado varios riesgos para la sociedad en relación con el medio ambiente. Estos riesgos son:

- Rotura de la tubería de aguas fecales. El riesgo identificado es debido a que estas aguas fecales puedan llegar a la canalización sin pasar por estaciones de tratamiento.
- Rotura de canalización de gas que pueda llegar a la atmósfera. Riesgo de manera directa por combustión y de manera indirecta por el consumo de electricidad.
- Rotura tubería agua, debido a que se produciría un gran desaprovechamiento de un bien escaso en la isla.
- Fuga Gas Refrigerante ya que contribuye al calentamiento global además de ser perjudicial para la salud de las personas.
- Derrames de productos químicos empleados en la piscina: el riesgo viene derivado de que el posible vertido pueda llegar a la canalización de agua.

Huella de Carbono:

En la sociedad dominante Fergy y en el resto de sociedades, queremos disminuir el impacto que generamos en el medio reduciendo en la medida de lo posible la huella de carbono en nuestros hoteles, es por ello por lo que hemos empezado a calcular nuestra huella de carbono.

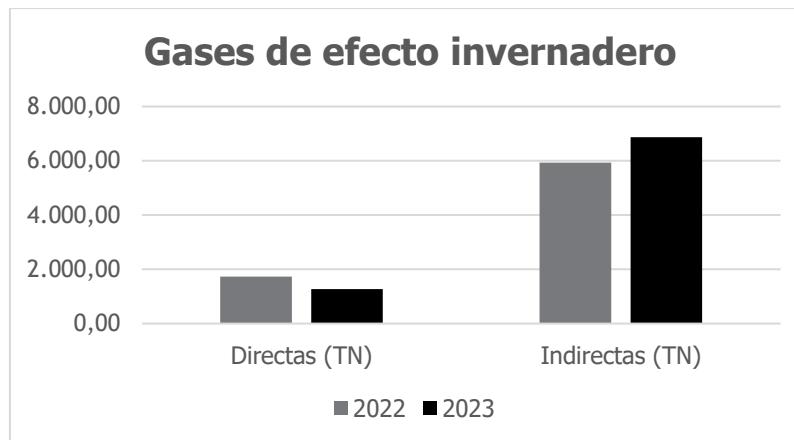
Las emisiones directas son debidas a 2 factores; la combustión de combustibles fósiles en el hotel y el consumo de gases refrigerantes.

Las emisiones indirectas debidas al consumo de energía eléctrica del hotel. La producción eléctrica de la isla no es 100% renovable por lo que emite gases de efecto invernadero.

Medidas en el hotel para reducir las emisiones:

- Instalación de bombas de calor para calentar agua sin GLP.
- Uso de maquinaria y equipos más eficientes.
- Mantenimiento preventivo de los equipos, mejorando su eficiencia y prolongando su vida, evitando así la fabricación de nuevos materiales.
- Cambio de gases de equipos refrigerantes por otros con un potencial de calentamiento atmosférico (PCA) menor.
- Apuesta por las energías renovables.
- Código de buenas prácticas.
- Control operacional sobre consumos para su reducción.
- Compromiso reducción emisiones.

Emisiones de gases de efecto invernadero CO ₂	2022	2023
Directas (TN)	1.733,39	1.273,21
Indirectas (TN)	5.928,60	6.865,90
Total (TN)	7.661,99	8.139,12



4.3. Consumo de recursos naturales

Electricidad: mediante el proyecto de eficiencia que realizamos en junio de 2021 junto con el departamento de I+D, y que hemos seguido manteniendo este 2023, intentamos mejorar los consumos energéticos y establecer procesos para poder ahorrar energía.

Hemos instalado medidores de electricidad en la entrada del hotel, además de establecer unos horarios para poder evitar las malas prácticas de los equipos. Además, para establecer una conciencia de ahorro energético en el hotel, hemos realizado acciones formativas además de incluir unos procedimientos energéticos en el manual de buenas prácticas.

Debido a las limitaciones geográficas que encontramos por nuestra situación en una isla, a la hora de contratar la energía con nuevos proveedores, si bien nos parece importante, no exigimos que provengan de fuentes renovables como requisito indispensable.

Tenemos instaladas placas solares térmicas para calentar el agua de los hoteles y así ganar una mayor eficiencia energética.

En los espacios comunes, tenemos unos horarios para que los aparatos de aire acondicionado se enciendan solo cuando sea necesario. También tenemos enfriadoras con bombas de calor y una enfriadora normal extra. Estas maquinarias regulan la temperatura interior en función del clima que hay en el exterior, por lo que el consumo es mínimo.

Contamos con un manual de buenas prácticas en las cocinas, pisos, recepción o mantenimiento para realizar un buen uso de la energía. En este manual encontramos trucos y prácticas sencillas que permiten ahorro de energía como:

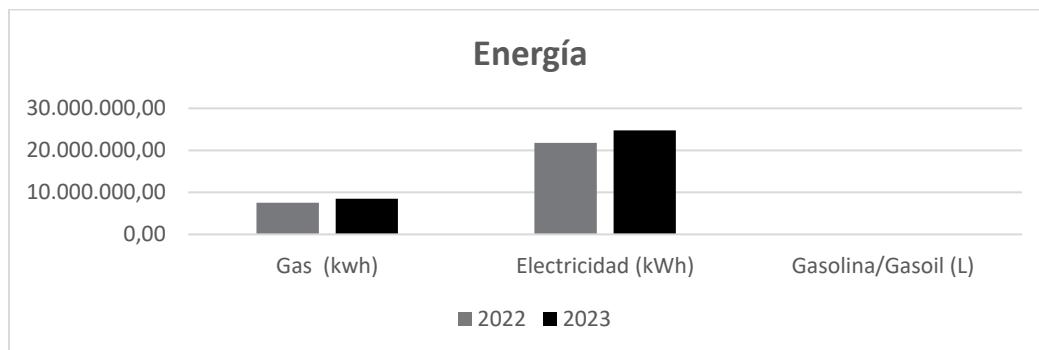
- Apagar maquinarias cuando no se estén utilizando.
- Limpieza y mantenimientos exhaustivos para evitar pérdidas de energía.
- Evitar abrir hornos innecesariamente.
- Ventilar las habitaciones correctamente para minimizar el uso de aires acondicionados.
- Mantener congeladores de cocinas y minibares descongelados para reducir su consumo.
- Usar las lavanderías a máximas cargas para optimizar su uso.
- Equipos informáticos en modo “bajo consumo”.
- Utilizar luz natural y evitar luz artificial cuando no sea necesaria.

Para prevenir que el cliente haga un mal uso de la electricidad, hemos establecido algunas medidas que ayudan al ahorro como son:

- Tarjetas en las habitaciones que cortan la corriente cuando el cliente no está. Aunque el cliente puede mantener la tarjeta dentro de la habitación, las camareras de planta, cuando limpian la habitación las retiran para evitar un consumo extra de electricidad.
- En los baños de las habitaciones no hay interruptor de luz, sino que hay un detector de movimiento para evitar que la luz se mantenga encendida cuando no sea necesaria.
- El minibar de las habitaciones, televisores y otros pequeños electrodomésticos son de bajo consumo.
- Sustitución de la luminaria por LED y bajo consumo.
- Adquirimos equipos eficientes para asegurar el mayor confort a nuestros clientes con un consumo energético racional.
- Dispositivos de desconexión automática del aire acondicionado si los clientes abren las puertas del balcón.
- Grifos de apertura en frío para el ahorro de agua caliente.
- Creación de un departamento de I+D que trabaja en el desarrollo de controles para mejorar la eficiencia energética (control temperaturas, horarios de encendido, etc.).

Tabla N°4: Consumo de Energía

Energía	2022	2023
Gas (Kwh)	7.515.386,60	8.494.429,07
Electricidad (kWh)	21.796.328	24.753.362
Gasolina/Gasoil (L)	1.718,07	754,65



Agua: en Canarias cada gota cuenta, los antiguos pobladores ya utilizaban sistemas como acequias y aljibes para su captura y distribución. Es por ello que hemos tomado algunas medidas para poder ahorrar agua. No vaciamos las piscinas ya que el hotel está abierto todo el año y debido al buen clima de la isla, se pueden utilizar las piscinas siempre. Por eso, mantenemos el agua mediante depuración y productos.

Para el mantenimiento de los jardines, contamos con goteo automático que mantiene los jardines con menos cantidad de agua. Los lavabos del hotel cuentan con un pulsador de tiempo y los WC con doble pulsador para evitar consumos innecesarios de agua. Contamos también con una política de buenas prácticas para el ahorro de agua en las cocinas, pisos o mantenimiento entre las que destacan:

- Priorizar el uso del lavavajillas y tener un buen mantenimiento para evitar que pierda agua.

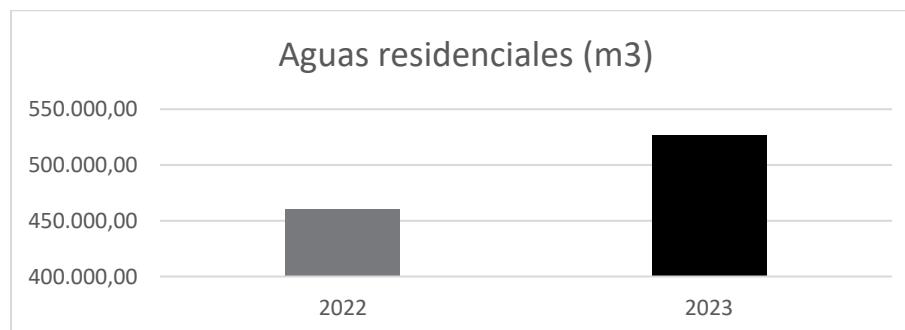
- Instalación de dispositivos limitadores de presión en los grifos.
- Buenas prácticas sobre desinfección de verduras y frutas
- Evitar el uso de mangueras para el suelo.
- Informar a mantenimiento cuando existan grifos en mal estado en las habitaciones, así como un control de que todos los grifos se encuentren cerrados.
- Uso de lavandería a máxima carga para mejor optimización del uso.
- Mantenimiento correcto de todos los electrodomésticos para optimizar su consumo.

Además, queremos trasladar a los clientes nuestra preocupación por la conservación del medio ambiente y por ello tenemos ciertas políticas en relación con el consumo de agua:

- Pulsadores de doble descarga en los inodoros.
- Grifos monomando que facilitan la regulación del caudal.
- Duchas y lavabos eficientes con atomizadores.
- Mantenimiento preventivo de las instalaciones para evitar fugas y asegurar su buen funcionamiento.
- En las habitaciones tenemos un cartel recordatorio de que debemos hacer un uso responsable de los recursos y que por lo tanto las toallas se cambiarán cuando el cliente las ponga en el suelo.

Tabla N°5: Consumo de Agua

Energía	2022	2023
Aguas residenciales (m ³)	460.081,00	526.556,00



Materias primas: es vital para nosotros poder reducir la huella del medio ambiente, por eso, cuando compramos alimentos para el comedor procuramos que estas materias primas provengan de productores locales para que de esta forma podamos ahorrar costes de transporte.

Además, para reducir los envases, compramos graneles de los productos como pueden ser los alimentos, productos de limpieza o cloro para la piscina.

4.4. Certificaciones Ambientales

En el sector turístico y especialmente en Canarias, debido al aislamiento que conlleva la insularidad, la sostenibilidad es fundamental para no comprometer el desarrollo de las generaciones futuras.

En el caso de la sociedad dominante Fergy, a finales de 2022 obtuvimos el certificado Ecostars Silver - E3*



En el caso de la sociedad Promotora Hotelera Canaria, a finales de 2022 obtuvimos el certificado Ecostars Silver - E3*** en el hotel Guayarmina Princess y el certificado Ecostars Bronze - E2** en el hotel Princess Inspire Tenerife.



En el caso de la sociedad South Taurito, a finales de 2022 obtuvimos el certificado Ecostars Certified - E1*



En el caso de la sociedad Febatca, a finales de 2022 obtuvimos el certificado Ecostars Bronze - E2**



En el caso de la sociedad Jandia Resort, a finales de 2022 obtuvimos el certificado Ecostars Bronze - E2**



El certificado ecostars se renueva cada 3 años por lo que estos certificados tendrán validez hasta el 29 de diciembre del 2025.

Ecostars es una certificación de sostenibilidad específica para hoteles que otorga eco-estrellas en función del impacto medioambiental por estancia que tiene un hotel.

Ecostars es reconocido por organizaciones internacionales como la Organización Mundial del Turismo (OMT/UNWTO) y el Global Sustainable Tourism Council (GSTC), y sus nacionales como la Mesa de Turismo de España.

1.500+ hoteles ya han sido certificados en múltiples países, convirtiendo a Ecostars en uno de los sellos de sostenibilidad más grandes del mundo.

Ademas de ser certificados por Ecostars también hemos obtenido el certificado de Biosphere Sustainable Lifestyle para diferentes hoteles.

En el caso de la sociedad dominante Fergy, durante el 2023 obtuvimos el certificado Biosphere Sustainable Lifestyle.



En el caso de la sociedad Promotora Hotelera Canaria, durante el 2023 obtuvimos el certificado Biosphere Sustainable Lifestyle tanto en el hotel Guayarmina Princess como en el hotel Princess Inspire Tenerife.



En el caso de la sociedad South Taurito, durante el 2023 obtuvimos el certificado Biosphere Sustainable Lifestyle.



Biosphere Sustainable es un sistema de la sostenibilidad, involucra a sus empleados y conecta con sus clientes. Para ello se basa en una plataforma digital vinculando la gestión con los 17 Objetivos del Desarrollo Sostenible (ODS) marcados por la ONU. Esta certificación está reconocida por el Global Sustainable Tourism Council (GSTC).

Este año 2023 también hemos obtenido el certificado de eficiencia energética otorgado por ABECE ESTUDIO en varios hoteles.

En el caso de la sociedad dominante Fergy, durante el 2023 obtuvimos el certificado de eficiencia de ABECE ESTUDIO.



En el caso de la sociedad Promotora Hotelera Canaria, durante el 2023 obtuvimos el certificado de eficiencia de ABECE ESTUDIOTM para el hotel Princess Inspire Tenerife.



En el caso de la sociedad South Taurito, durante el 2023 obtuvimos el certificado de eficiencia de ABECE ESTUDIO.



En el caso de la sociedad Febatca, durante el 2023 obtuvimos el certificado de eficiencia de ABECE ESTUDIO.



En el caso de la sociedad Jandia Resort, durante el 2023 obtuvimos el certificado de eficiencia de ABECE ESTUDIO.



También en el caso de la sociedad Promotora Hotelera Canaria y solo en el hotel Princess Inspire Tenerife, este año 2023 hemos obtenido el certificado de Travelife Gold.



Gold Certified for
Accommodation Sustainability

Following an independent audit against the Travelife Standard*

Princess Inspire Tenerife

Calle Brusela, 1, Adeje, Santa Cruz de Tenerife, 38670, Spain
has achieved Travelife Gold Certification

They have shown Travelife evidence that they are
taking action in the following areas:



Minimising their environmental impacts



Improving the economic and social impacts for people in
their community



Respecting and protecting human rights and fair labour
practices



Safeguarding animal welfare and biodiversity



Nisole White

16/01/2023 to 16/01/2025
certificate number - 00005347

*The Travel Standard is recognised by the Global Sustainable Tourism Council (GSTC)
Travelife Ltd, 30 Park Street, London, SE1 9EQ, United Kingdom. Registered in England No 03290532
www.travelifestaybetter.com

Economía circular. Uso sostenible de los recursos

Desde la sociedad dominante Promotora Fergy y el resto de sociedades, conocemos la importancia de reducir los consumos de envases y del reciclaje para dar una nueva vida a los materiales consumidos. Tenemos implantadas políticas para la promoción de la economía circular y de dar un nuevo uso a los residuos. Nos regimos siempre por la regla de las **3 R. Reduce, Reutiliza, Recicla**.

Para la **reducción** del consumo de plásticos hemos implantado medidas para evitar las monodosis, botellas y envases tales como:

- Eliminación de las botellas de plástico y tenemos agua del grifo filtrada para los clientes.
- Compra de productos a granel y en gran formato para reducir residuos de envases. Como pueden ser amenities de las habitaciones o monodosis del comedor que se sustituyen por dosificadores.
- Reducción del consumo de productos químicos peligrosos mediante el uso de productos ecológicos certificados.
- Reducción de bolsas de plástico retirándolas de las papeleras de habitaciones y zonas comunes.
- Uso de productos fungibles de materiales biodegradables.

Reutilización

- Reutilización de las botellas de dosificación de productos de limpieza.
- Uso de vasos reutilizables en las zonas de piscina.
- Dispensadores rellenables de gel en baños y duchas.
- Optamos por proveedores que hagan uso de contenedores reutilizables.

Reciclaje

- Instalaciones para la separación de residuos para su posterior gestión y reciclaje.
- Reglamento para el tratamiento de todo producto peligroso o especial.
- Tenemos contratado un gestor de residuos peligrosos autorizado por el gobierno de Canarias.

Para hacer un uso responsable de los alimentos utilizados tenemos el siguiente proceso:

- Alimentos expuestos en el comedor: por Ley, los alimentos que se han expuesto no se pueden reutilizar y por ello se desechan en la basura orgánica.
- Alimentos no expuestos en el comedor: este tipo de alimentos se reaprrovechan para realizar otros menús. Por ejemplo, los tomates se reaprrovechan para gazpacho o el queso para hacer pizzas.



Los residuos de envases y cartón los almacenamos por separado y una empresa externa los recoge.

Además, en las cocinas, pisos, recepción o mantenimiento tenemos unas políticas de buenas prácticas implantadas para la reducción de envases y recursos, como puede ser:

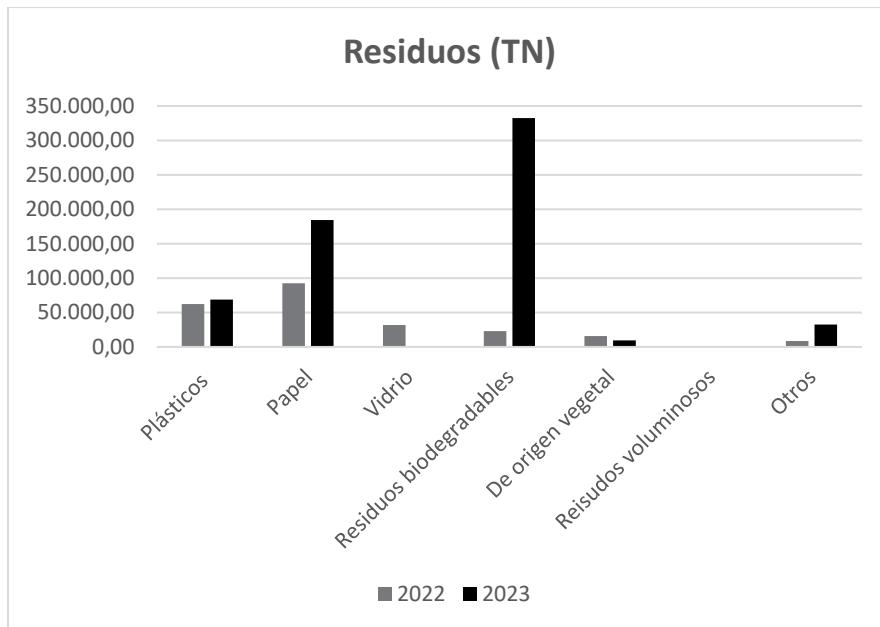
- Potenciar el uso de envases no plásticos.
- Separar envases para facilitar su reciclado.
- Reutilización de envases y productos cuando sea posible.
- Dosificadores de jabones.
- Evitar echar vertidos de detergentes a la red.
- Uso del papel reciclado en tareas administrativas.
- Reducir el consumo de papel mediante el uso de medios electrónicos.
- Uso de material de oficina recargable.
- Mantenimiento de calderas y maquinaria para evitar el consumo de combustibles en exceso.
- Evitar uso de aerosoles o productos contaminantes en la medida de lo posible.

Respecto a modificaciones o reformas del hotel, intentamos dar un segundo uso al mobiliario, vendiéndolo como segunda mano o regalándolo a personas que lo necesitan, como pueden ser el caso de muebles o colchones.

Tabla N°6: Consumo de Residuos

Respecto a modificaciones o reformas del hotel, intentamos dar un segundo uso al mobiliario, vendiéndolo como segunda mano o regalándolo a personas que lo necesitan, como pueden ser el caso de muebles o colchones.

Residuos	2022	2023
Plásticos	62.192,79	68.840,00
Papel	92.475,50	184.350,00
Vidrio	31.890,00	409,00
Residuos biodegradables	23.040,00	332.481,00
De origen vegetal	15.700,00	9.570,00
Voluminosos	0,00	210,38
Otros	8.546,38	32.478,54
Total	225.298,29	628.338,92



La explicación sobre los productos consumidos es:

- Plásticos: se trata de envases y embalajes de alimentación utilizados en nuestros bares y restaurantes.
- Papel: Se trata del papel generado en oficinas, inscripciones, etc
- Los residuos de origen vegetal son residuos biodegradables.
- Los residuos voluminosos son los referidos a mobiliario de gran tamaño que no se puede revender.

4.5. Multas y sanciones

Durante el ejercicio 2023 no hemos tenido inspecciones ni sanciones en materia medioambiental.

4.6. Protección de la biodiversidad

Somos conscientes de la protección de las plantas y animales de la isla, por ello tenemos implantada la prohibición de shows en el que participen animales dentro del hotel.

La protección de espacios naturales con alto valor ecológico o paisajístico es fundamental para su conservación. Creemos que la protección de estos espacios es esencial para el sector turístico, ya que de su buen estado depende que el turista escoja las Islas Canarias como destino. La promoción al turista de estos espacios, así como las medidas para su correcta conservación es vital, además de un elemento diferenciador.

Natura 2000 es una red ecológica europea de áreas de conservación de la biodiversidad.

Su finalidad es asegurar la supervivencia a largo plazo de las especies y los tipos de hábitat en Europa, contribuyendo a detener la pérdida de biodiversidad. Es el principal instrumento para la conservación de la naturaleza en la Unión Europea.



El hotel Gran Canaria Princess (círculo rojo), de la sociedad dominante Fergy tiene 5 espacios Natura 2000 próximos: Las zonas natura 2000 que están próximas al hotel son:

- **Dunas de Maspalomas:** Con una superficie de 360 ha, este espacio comprende una amplia área dunar y un sector lacustre conocido como la Charca de Maspalomas. En la reserva hay representados seis hábitats de interés comunitario, tres de ellos de carácter prioritario. Con respecto de la fauna se puede enumerar un grupo de más de 11 especies de aves nidificantes y más de 20 especies migratorias. Resaltar la importancia ornitológica de la Charca de Maspalomas con especies excepcionales como la cerceta pardilla (*Marmaronetta angustirostris*) o el charrán común (*Sterna hirundo*). A nivel vegetal es de destacar la buena representación de elementos endémicos, algunos locales como *Schizogyn glaberrima* y otras incluidas en normativas. También es de destacar la rica entomofauna ligada al ecosistema dunar.
- **Sebadales de Playa del Inglés:** Ocupando un área de 2.722 hectáreas, el sebadal de Playa del Inglés es el más extenso de la isla de Gran Canaria y uno de los tres mayores del archipiélago. Representa un área de vital importancia para la productividad bentónica primaria y secundaria de la isla y constituye un área de gran biodiversidad marina. En este espacio hay presente el hábitat Bancos de arena cubiertos permanentemente por agua marina poco profunda y las especies de interés comunitario *Caretta caretta* y *Tursiops truncatus*.
- **Amurga:** Ocupando un área de 5.341 hectáreas, se encuentra situado entre los barrancos de Tirajana y Fataga. Declarada como tal por incluir hábitats de interés comunitario del Anexo I de la Directiva Hábitats. Incluye cuatro hábitats de interés comunitario, así como especies de interés comunitario. En las cotas más bajas aparece una representación de cardonal y, en las zonas altas, pinar. Entre ambas formaciones aparecen restos de bosque termófilo e importantes comunidades rupícolas. En este ámbito se concentra el mayor número de poblaciones de *Solanum lidi*.
- **Fataga:** Con una superficie de 2.963 ha, este espacio alberga hábitats naturales en buen estado de conservación, como los palmerales y los escarpes. También destacan especies como la gildana (*Teline rosmarinifolia*) o la siempreviva (*Limonium preauxii*), así como la presencia de sabinas, por constituir elementos naturales raros y singulares en Gran Canaria.
- **Franja Marina de Mogán:** Su declaración se debe a la presencia de hábitats naturales de interés y a las especies de interés comunitario *Caretta caretta* (tortuga boba) y *Tursiops truncatus* (delfín mular).

La visita en estas zonas es muy demandada por turistas del todo el mundo debido a su gran atractivo natural. Desde Fergy impulsamos e incentivamos las excursiones y visitas en estas zonas naturales a nuestros clientes para mejorar su experiencia en la isla. Promoviendo siempre las buenas prácticas, las actividades respetuosas y de sentido común que no pongan en peligro estas zonas naturales.

Los hoteles **Guayarmina Princess y Princess Inspire Tenerife** (círculo rojo), de la sociedad Promotora Hotelera Canaria tiene 2 espacios Natura 2000 próximos:



- **Barranco del Infierno:** Está situado en los altos de Anaga. La presencia de hábitats riparios -en franca regresión en el archipiélago-, y de especies amenazadas, le confieren gran importancia científica y conservacionista, máxime cuando algunas de estas especies sólo viven en dicha área, como la chahorra (*Sideritis infernalis*).
- **Franja marina Teno-Rasca:** Este espacio está situado en el sector occidental de la isla de Tenerife. Esta franja marina presenta fondos muy variados y de gran complejidad estructural. Cuenta con importantes praderas de "sebadales", cuevas marinas, estructuras arrecifales, etc. La comunidad de peces se encuentra representada por, al menos, 358 especies. Las especiales condiciones de aguas cálidas y tranquilas durante gran parte del año, unido a las grandes profundidades que se alcanzan cerca de la costa, ofrecen unas características inigualables para la presencia de cetáceos grandes y medianos, registrándose hasta 22 especies distintas. Algunas de ellas, como el delfín mular o el calderón tropical, mantienen poblaciones residentes en el área a lo largo de todo el año. Además, en sus aguas se encuentran presentes habitualmente la tortuga boba y la tortuga verde.

El hotel **Taurito Princess** (círculo azul), de la sociedad South Paradise tiene 3 espacios Natura 2000 próximos:



- **Nublo:** Es la zona protegida más extensa de la isla de Gran Canaria y tiene una superficie de 26.764,03 hectáreas, que abarca desde la montaña de Los Moriscos hasta la montaña de Altavista siguiendo por el barranco del municipio de Tejeda hasta las presas del Parralillo y Caidero de la Niña. Buena parte de este parque rural está incluido en el Paisaje cultural de Risco Caído y montañas sagradas de Gran Canaria, nombrado el 7 de julio de 2019 como Patrimonio Mundial de la UNESCO. Es un espacio con una calidad para la conservación muy alta, por la presencia de una excelente representación de tabaibales de *Euphorbia balsamifera* y cardinales de *Euphorbia canariensis*, y el alto valor paisajístico derivado de la singular composición geomorfológica.

- **Macizo de Tauro:** Ocupando un área de 1.256 hectáreas, el Macizo de Tauro conforma una estructura de notoria singularidad y abarca un sector de la cumbre suroeste de Gran Canaria, con numerosas microcuenca de pequeños barrancos que desembocan en los mayores barrancos de Mogán y Arguineguín. Este territorio incluye los cardonales tabaibales de mayor calidad e interés de la isla de Gran Canaria.
- **Espacio Marino de Mogán-La aldea:** La costa asociada a este espacio marino alberga una importante colonia de pardela cenicienta (*Calonectris diomedea*), y además está presente como reproductor el petrel de Bulwer (*Bulweria bulwerii*). Esta zona marina es utilizada por las aves en sus desplazamientos a las zonas de alimentación, así como durante sus movimientos migratorios. En ocasiones también es utilizada como zona de alimentación en sí misma.

El hotel Club Jandía Princess y el hotel Fuerteventura Princess (círculo rojo), de las sociedades Febatca y Jandia Resort tiene 3 espacios Natura 2000 próximos:



Las zonas natura 2000 que están próximas a los hoteles son:

- **Jandía:** Engloba gran parte del istmo de Jandía, sobretodo la zona montañosa y la costa oeste. Esta reserva se concretó debido a que presenta todos los hábitats importantes de la isla y que dispone de gran cantidad de endemismos. Solo en flora hay 7 especies de plantas que solo se encuentran en dicho parque natural, 2 endemismos de Fuerteventura y 27 endemismos del archipiélago canario.
- **Playa del Matorral:** Este espacio protegido corresponde al saladar de Jandía. Los saladares son hábitats en regresión en todo el archipiélago, quedan muy pocos en buenas condiciones. Tienen una riqueza florística importante y sirven como importantes zonas de recaladas de aves marinas.
- **Playas de Sotavento de Jandía:** Es una reserva marina en el sureste de la isla. Su declaración se debe a la presencia del tipo de hábitat natural de interés comunitario bancos de arena cubiertos permanentemente por agua marina, poco profunda y de las especies de interés comunitario *Tursiops truncatus* (delfín mular) y *Caretta caretta* (tortuga boba).

No hemos colaborado en 2023 con asociaciones o fundaciones en materia de protección de la biodiversidad

4.7. Taxonomía europea

Hemos realizado un estudio exhaustivo para conocer la alineación de la sociedad y sociedades dependientes con la taxonomía verde (EU taxonomy for sustainable activities) según el Reglamento (UE) 2020/852. Hemos comprobado que las actividades desarrolladas no son elegibles con la taxonomía verde, por lo cual no se ofrece más información relacionada con esta cuestión.

5. Cuestiones sociales y relativas al personal



5.1. Enfoque de Gestión

El objetivo de esta Política es establecer las bases que nos permitan disponer en todo momento de las personas con el talento, el compromiso y las competencias requeridas para cubrir las necesidades precisas para el éxito de su actividad.

En la sociedad dominante Fergy y en el resto de las sociedades, trabajamos bajo la marca Princess. Princess, que es una denominación comercial, que aglutina la explotación bajo una misma marca.

Pese a la independencia y singularidad de cada uno de los hoteles y sus sociedades explotadoras, la marca Princess, como denominación comercial, engloba determinados valores y principios que explicamos en el punto 2.4 y son la innovación, orientación al cliente y espíritu de mejora, sostenibilidad, responsabilidad social e integridad.

Trato: garantizar un trato digno y justo, respetuoso con las diferentes sensibilidades culturales. Que no permita la discriminación por razón de nacionalidad, grupo social, edad, sexo, discapacidad o religión, excluyendo cualquier tipo de abuso o acoso y estableciendo las condiciones necesarias de seguridad y salud en los puestos de trabajo.

Empleo: contar con procedimientos de reclutamiento y selección que garanticen la igualdad de oportunidades, evaluando a las personas candidatas con criterios claros para identificar las capacidades idóneas para el puesto, así como asegurar el estricto cumplimiento de la legislación vigente en materia de contratación.

Desarrollo: favorecer la realización profesional de las personas empleadas, en un marco de realización personal, sin interferencia con los objetivos de la empresa, a través de procesos objetivos y transparentes y, si se requiere, estableciendo programas de formación y capacitación que sirvan de elemento clave para la mejora continua.

Formación: integrar la mejora continua para lograr la excelencia forma parte nuestra cultura. Cada colaborador/a, en todos los niveles, es consciente de la necesidad de mejorar permanentemente sus conocimientos y aptitudes. Nuestra responsabilidad es dar respuesta a esa necesidad a través del Plan de Formación de cada año.

Seguridad y salud: conseguir un entorno de trabajo seguro y saludable ha de ser una de nuestras prioridades, respetando e impulsando las directrices fijadas por la compañía.

Compensación: adecuar la política retributiva y los beneficios sociales al marco económico y social, al nivel de responsabilidad asignado a cada puesto, al desempeño y a la consecución de los objetivos; de forma equitativa y de acuerdo con la normativa establecida.

Relaciones laborales: reconocer el derecho de asociación y afiliación sindical y establecer con los sindicatos y sus representantes una relación de diálogo y cooperación, sin que ello pueda atentar contra la propia existencia de la empresa.

Es responsabilidad del equipo corporativo de Recursos Humanos, el diseño, la gestión y la difusión de los procedimientos de recursos humanos. Cada persona que dirige un equipo humano -hotel o departamento-, es responsable de la aplicación de esta Política de Recursos Humanos y del cumplimiento de sus correspondientes procedimientos, entre los que destacan:

- Los trabajadores deben tratar a clientes externos y compañeros de trabajo con respeto y dignidad.
- Realizarán su trabajo con lealtad y buscando el beneficio común.
- Es responsabilidad de todos crear un entorno de trabajo donde primen la cooperación y el trabajo en equipo.
- Cada trabajador debe esmerarse en el cuidado de su aspecto personal, para transmitir con orgullo una imagen profesional, siguiendo las normas de vestimenta y de aspecto personal establecidas por la empresa.
- El trabajador velará por su integridad personal y la del resto de compañeros teniendo siempre presente las medidas de seguridad. Todos los trabajadores son responsables de la prevención de accidentes y de riesgos laborales. Debido

conocer los procedimientos de emergencia y prevención. Si se detecta algún riesgo deberá informar de inmediato.

- Los trabajadores deben ser embajadores de la empresa dentro y fuera de ella. Siendo prudentes a la hora de comunicar a terceros las situaciones y hechos de la empresa.
- Proteger los bienes de la empresa es responsabilidad de cada uno de los trabajadores. Cuidando con esmero los medios puestos a su disposición, protegiendo y manteniendo las instalaciones.
- Cada trabajador debe identificar los defectos que detecte en las instalaciones o medios de trabajo puestos a su disposición y dará aviso de cualquier incidencia a su jefe departamento, para que se pueda proceder a su arreglo, si fuera necesario.
- Se prestará especial atención al cuidado del medio ambiente y al ahorro de energía.

Además, es obligatorio para los trabajadores de los hoteles, llevar una placa identificativa con su nombre en un lugar visible. Cabe destacar que el uniforme es obligatorio para los empleados y que se deberá llevar de manera correcta.

Confidencialidad: todos los trabajadores deben firmar una manifestación concreta del deber de buena fe, que pervive incluso después de la finalización del contrato de trabajo, regulado en los artículos 5 apartado a) y 20.2 del Estatuto de los Trabajadores.

Se comprometen especialmente, en atención a las funciones desempeñadas en la Compañía y la información a la que ha tenido acceso por el cargo que realiza, a guardar el más estricto secreto profesional en todo lo referente a datos, documentos, métodos, organización, actividades o cualesquiera otra Documento aprobado por Dirección.

Los datos personales a los que pudiera acceder el trabajador, tanto directa como indirectamente en el desempeño de sus funciones, son de carácter estrictamente confidencial a todos los efectos y no podrán ser usados para otra finalidad que la delimitada por el ámbito del contrato de trabajo.

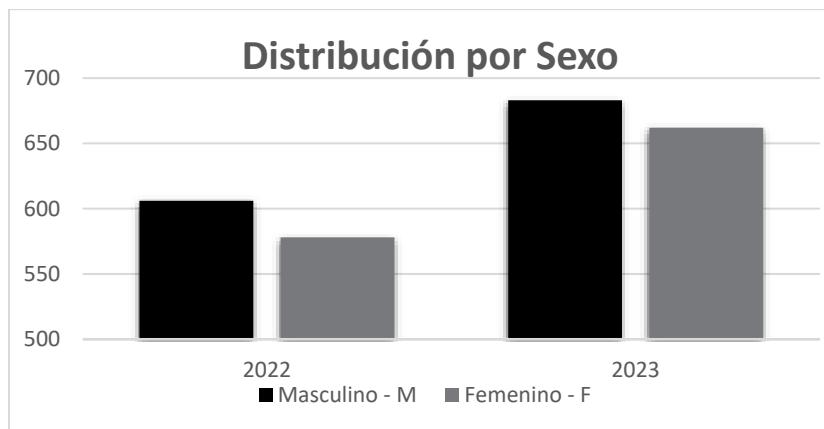
El incumplimiento o violación directa o indirecta del presente compromiso, por parte del Trabajador, dará derecho a la Compañía a la reclamación de daños y perjuicios y a todas las acciones que en Derecho procedan, incluidas las penales, equivalente a la cantidad del perjuicio causado, teniendo en cuenta especialmente el lucro cesante global sufrido, así como el perjuicio moral.

5.2. Empleo

Desde la sociedad Promotora Fergy y el resto de sociedades nos regimos por el Convenio Colectivo de Hostelería de la provincia de Las Palmas, con excepción en la sociedad Promotora Hotelera Canaria la cual se rige por el Convenio Colectivo de Hostelería de la provincia de Santa Cruz de Tenerife. Además, también cumplimos con el Estatuto de los Trabajadores.

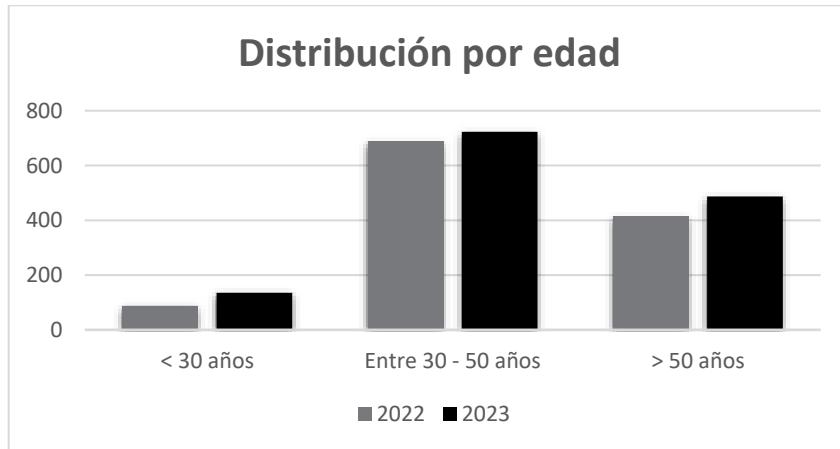
Cuadro 1: Distribución de empleados por sexo al cierre del ejercicio:

Sexo	2022	2023
Masculino - M	606	683
Femenino - F	578	662
Total	1184	1345



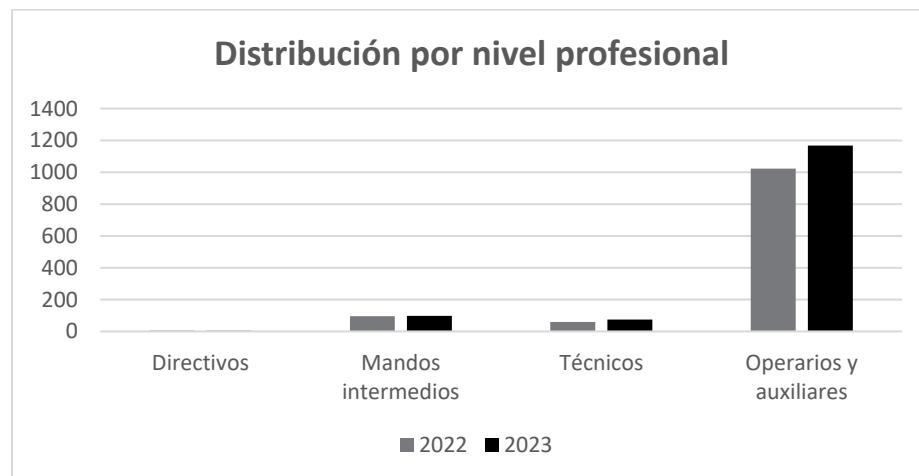
Cuadro 2: Distribución de empleados por edad al cierre del ejercicio:

Edad	2022	2023
< 30 años	84	135
Entre 30 - 50 años	687	723
> 50 años	413	487
Total	1184	1345



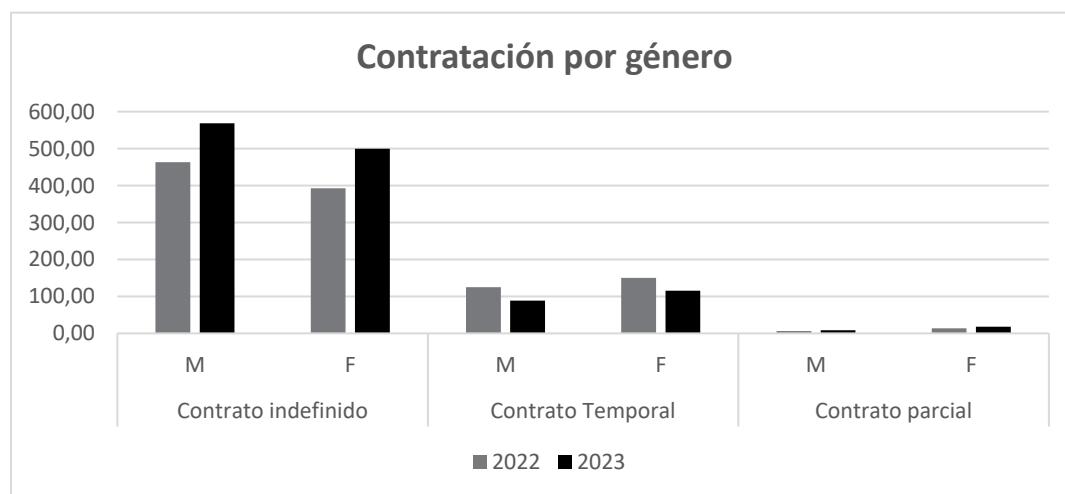
Cuadro 3: Distribución de empleados por nivel profesional al cierre del ejercicio

Nivel Profesional	2022	2023
Directivos	5	4
Mandos intermedios	96	98
Técnicos	560	75
Operarios y auxiliares	1023	1168
Total	1184	1345



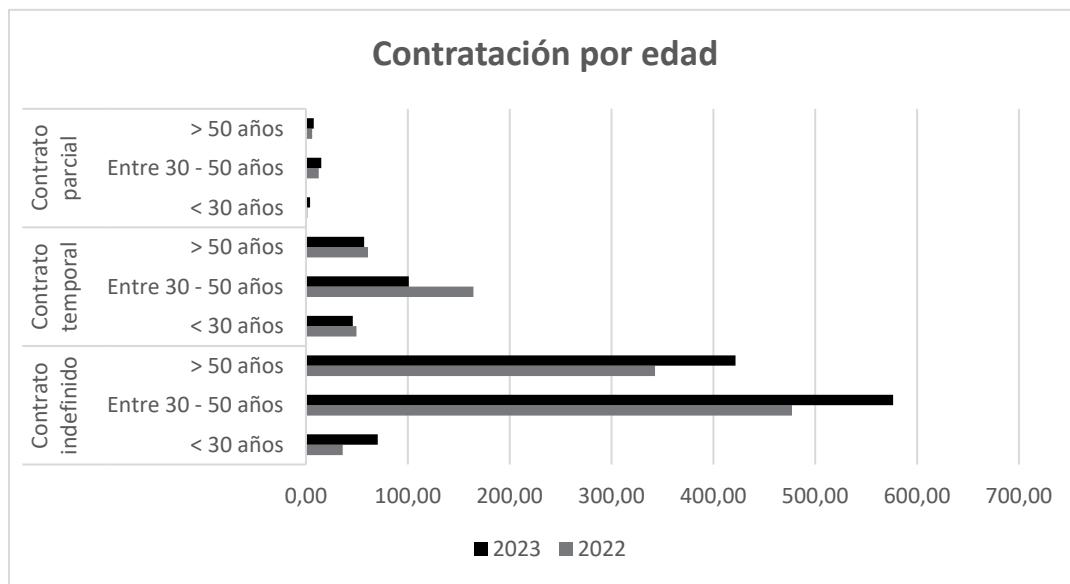
Cuadro 4: Promedio de contratación por género

Contratación por sexo							
Año	Contrato indefinido		Contrato Temporal		Contrato parcial		TOTAL
	M	F	M	F	M	F	
2022	463,34	392,77	124,84	150,04	6,49	13,51	1.150,99
2023	568,42	499,78	88,56	115,40	8,70	18,13	1.299,00



Cuadro 5: Promedio de contratación por edad

Año	Contratación por edad									TOTAL	
	Contrato indefinido			Contrato temporal			Contrato parcial				
	< 30 años	Entre 30-50	> 50 años	< 30 años	Entre 30-50	> 50 años	< 30 años	Entre 30-50	> 50 años		
2022	36,10	477,24	342,78	49,57	164,49	60,83	1,42	12,46	6,12	1.151,01	
2023	70,40	576,41	421,75	45,92	100,92	57,13	4,10	15,02	7,71	1.299,35	



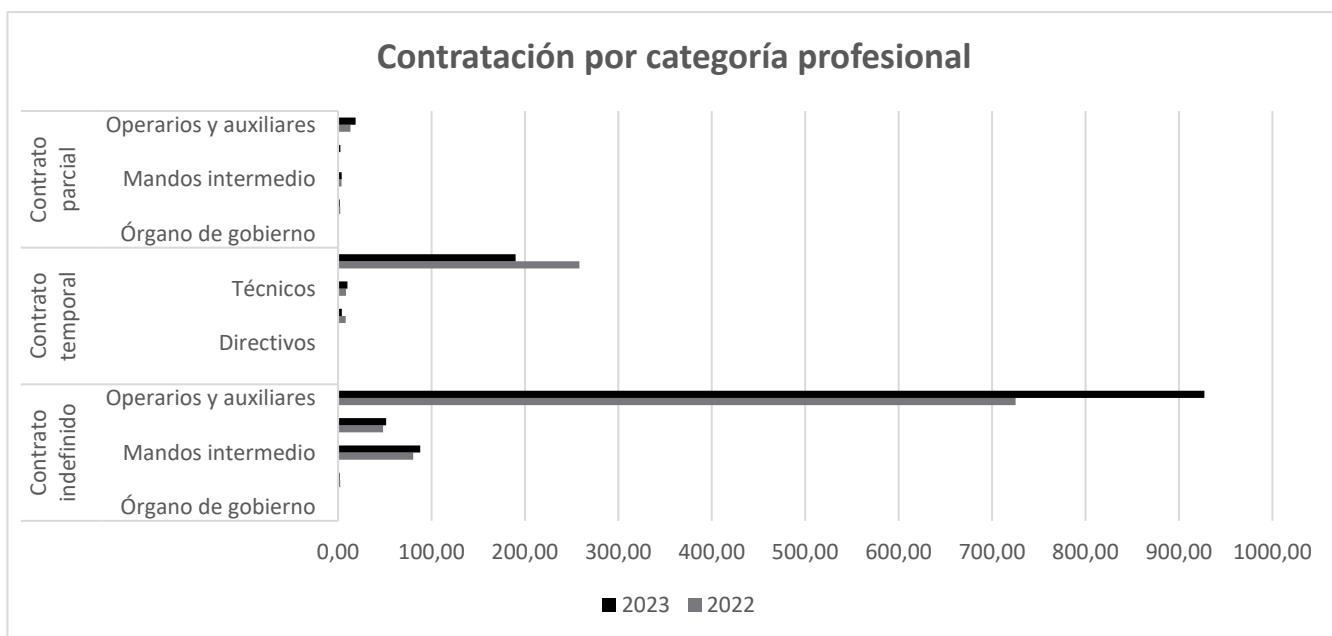
Cuadro 6: Promedio de contratación por categoría profesional

Contratación por categoría profesional		
Cat. profesional	Contrato indefinido	
	2022	2023
Órgano de gobierno	0,00	0,00
Directivos	2,34	1,59
Mandos intermedio	80,36	87,93
Técnicos	48,18	51,49
Operarios y auxiliares	725,15	927,20

Cat. profesional	Contrato temporal	
	2022	2023
Órgano de gobierno	0,00	0,00
Directivos	0,00	0,00
Mandos intermedio	8,15	3,97
Técnicos	8,39	9,96
Operarios y auxiliares	258,34	190,03

Cat. profesional	Contrato parcial	
	2022	2023
Órgano de gobierno	0,00	0,00
Directivos	2,34	1,81
Mandos intermedio	3,69	3,89
Técnicos	0,75	2,44
Operarios y auxiliares	13,31	118,69

	Total	
	2022	2023
	1.151,00	1.299,00



5.3. Brecha Salarial

Desde la sociedad dominante Promotora Fergy y el resto de sociedades creemos en la captación de talento independientemente del sexo y conocemos la importancia de evitar la brecha salarial, por eso tenemos un informe de auditoría favorable en el que nos comunican que el resultado sobre la brecha salarial con datos de 2020 fue satisfactorio, con vigencia de 4 años.

Cuadro 7: Promedio de la distribución salarial y número de empleados por géneros

Cat. profesional	2022					Brecha Salarial	
	M		F		N.º empleados		
	N.º empleados	Salario medio	N.º empleados	Salario medio			
Directivos	2,50	98.614,28	2,09	85.572,08	-	-13,23%	
Mandos intermedio	57,28	31.187,99	35,70	29.457,53	-	-5,55%	
Técnicos	25,05	24.129,33	31,99	24.068,81	-	-0,25%	
Operarios y auxiliares	509,17	23.213,34	487,22	21.845,10	-	-5,89%	
Total	594,00	26.176,89	557,00	25.123,81	-	-4%	

Cat. profesional	2023					Brecha Salarial	
	M		F		N.º empleados		
	N.º empleados	Salario medio	N.º empleados	Salario medio			
Directivos	2,50	106.688,11	1,00	75.189,39	-	-29,52%	
Mandos intermedio	65,37	30.510,01	36,51	31.412,58	-	2,96%	
Técnicos	32,74	24.866,77	34,73	25.201,65	-	1,35%	
Operarios y auxiliares	570,98	23.710,96	561,63	21.897,03	-	-7,65%	
Total	671,59	23.186,43	633,87	22.710,25	-	-2%	

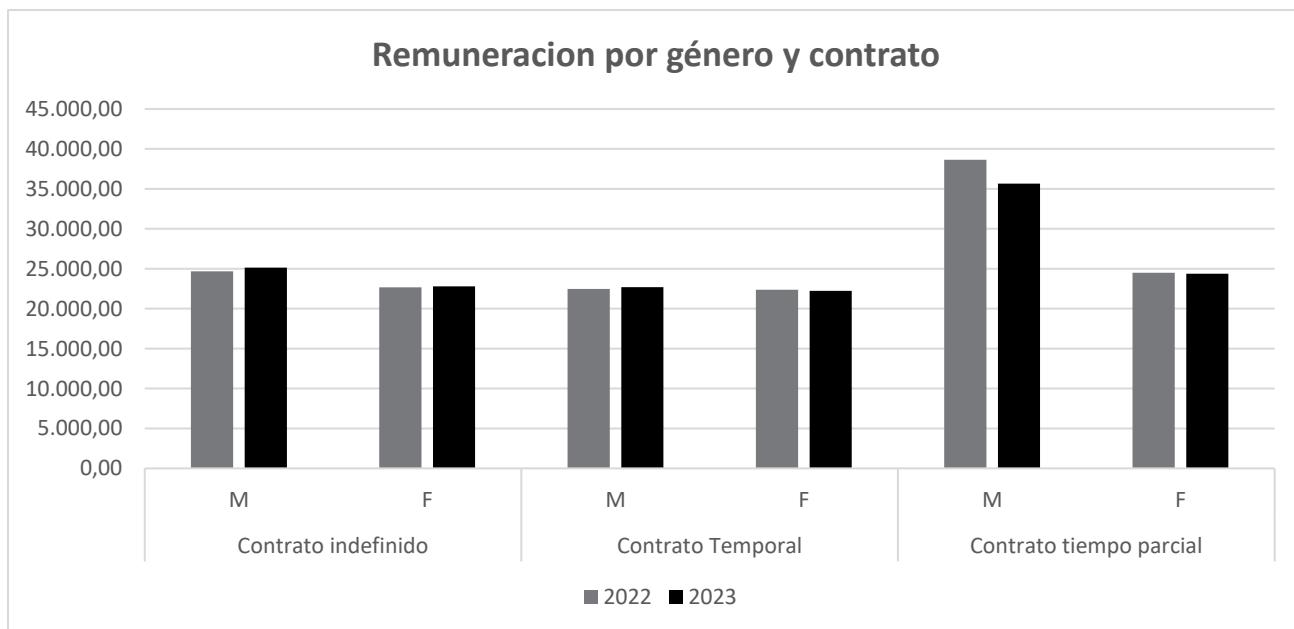
5.4. Remuneraciones medias

Cuadro 8: Promedio de remuneración por género y contrato

Remuneración por sexo y contrato		
Año	Contrato indefinido	
	M	F
2022	24.673,97	22.666,78
2023	25.140,63	22.778,62

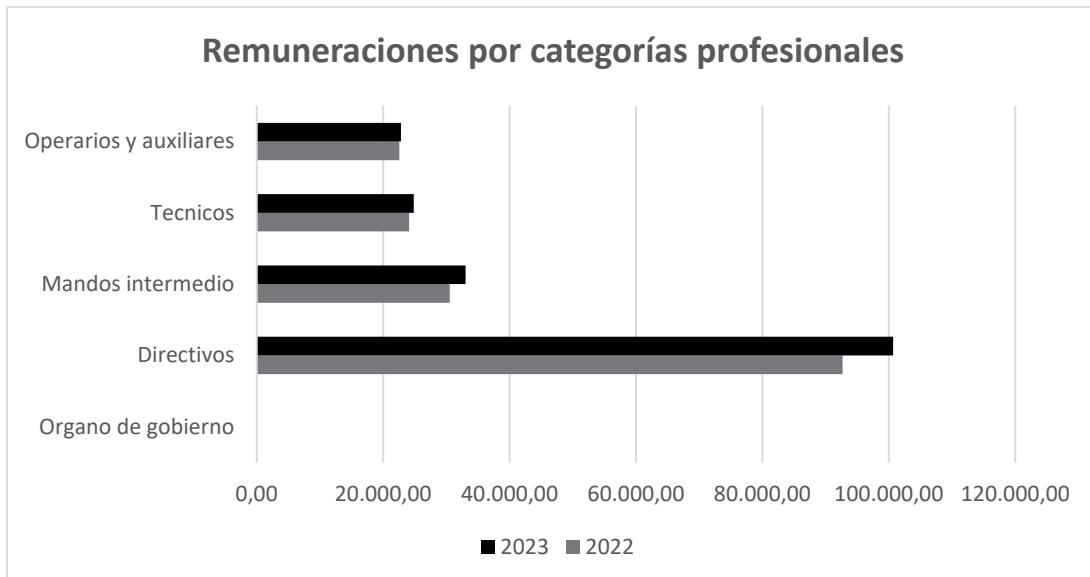
Año	Contrato temporal	
	M	F
2022	22.462,11	22.363,12
2023	22.682,83	22.222,35

Año	Contrato tiempo parcial	
	M	F
2022	38.647,97	24.486,31
2023	35.654,24	24.379,05



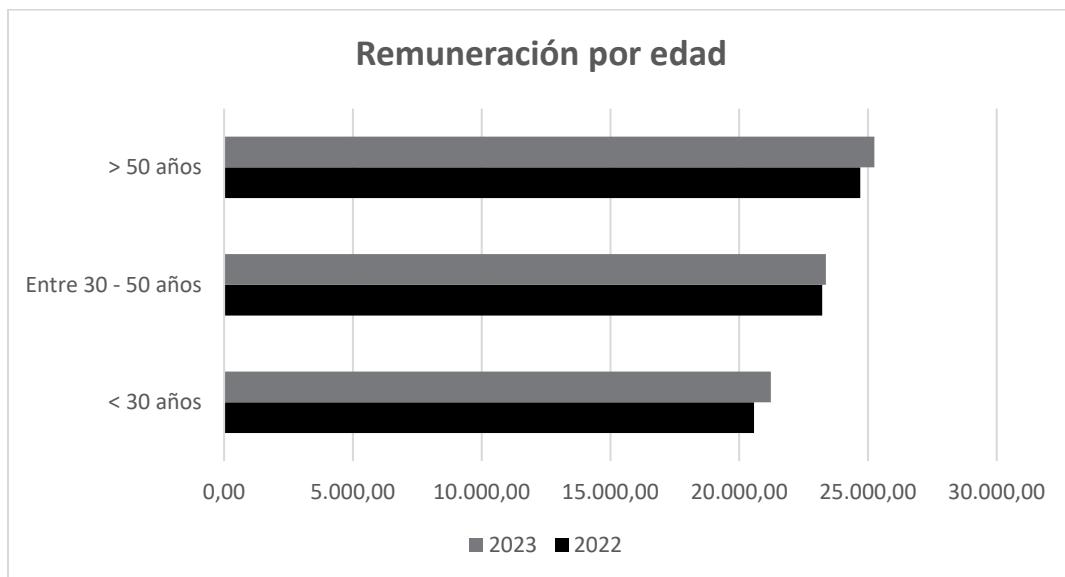
Cuadro 9: Promedio de remuneración por categoría profesional:

Remuneración por categoría profesional		
Cat. profesional	2022	2023
Órgano de gobierno	0,00	0,00
Directivos	92.680,34	100.663,06
Mandos intermedios	30.519,73	33.031,44
Técnicos	24.095,14	24.840,94
Operarios y auxiliares	22.546,17	22.814,99



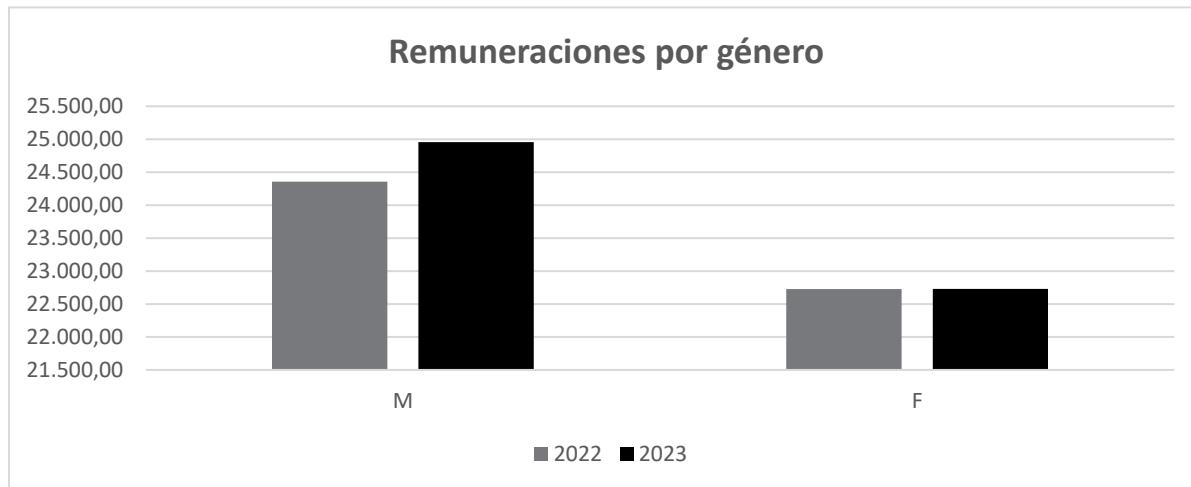
Cuadro 10: Promedio remuneración por edad

Contratación por edad			
Año	< 30 años	Entre 30-50	> 50 años
2022	20.575,05	23.224,26	24.700,14
2023	21.228,07	23.364,44	25.245,30



Cuadro 11: Promedio remuneración por género

Remuneración por sexo					
Año	M	F	TOTAL	Diferencia	Porcentaje
2022	24.357, 58	22.726, 63	23.542, 11	1.630,9 5	7%
2023	24.957, 41	22.730, 21	23.843, 81	2.227,2 0	9%



5.5. Desconexión laboral y digital

Actualmente, no contamos con políticas escritas sobre desconexión laboral. Pero si tenemos medidas para fomentarlo. Estas medidas consisten en:

- Evitar emails, llamadas o whatsapp a los empleados fuera del horario laboral establecido, así como en sus días libres o fuera de turnos.
- El último trimestre del año se negocian las vacaciones del año siguiente. Las vacaciones se dan de acuerdo con el

convenio colectivo de hostelería y constan de 30 días laborales de vacaciones y 18 días libres por descanso. Si llegado el caso, dos personas del mismo turno coinciden en preferencias de vacaciones, las sorteamos para que no interfieran en la organización del hotel. El cuadrante se publica antes del 31 de diciembre.

- Todos los empleados deben disfrutar de tener dos días libres consecutivos a la semana. No obstante, pueden surgir cambios de turno, pero en ningún caso afectan al disfrute de dos días semanales consecutivos.
- Bajas de maternidad o paternidad: cuando se solicitan siempre las concedemos. Si en algún caso, dos personas del mismo turno coinciden en la baja, se contrataría una persona de sustitución, pero en ningún caso se deniegan las bajas de paternidad o maternidad.
- Reducciones de jornada: cuando se solicita, se conceden en función de la operativa del hotel. Si no se pudiera conceder en el mismo turno, se negocia con el empleado.

5.6. Empleados con discapacidad

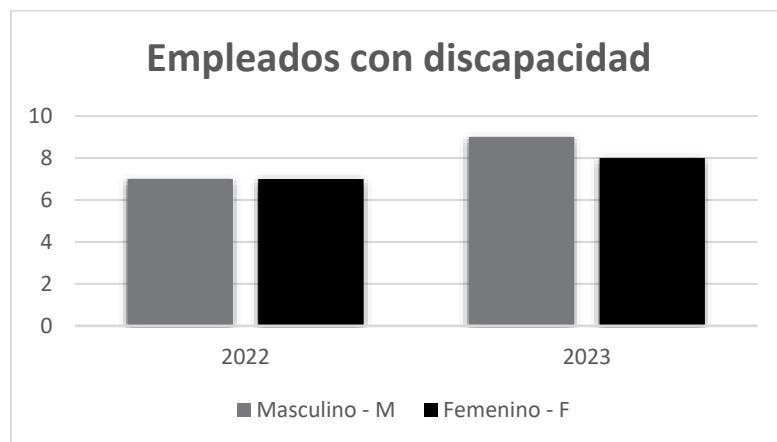
En la sociedad dominante Promotora Fergy y en el resto de las sociedades, contamos con personas con discapacidad en nuestro equipo. Cumplimos con el mínimo legal.

Tenemos convenios con algunas fundaciones para colaborar y dar oportunidades laborales a personas con discapacidad.

Como objetivo para los próximos ejercicios, daremos formación sobre lenguaje de signos para poder adaptar más puestos de trabajo.

Cuadro 13: Distribución de empleados por discapacidad y género

Género	2022	2023
Masculino - M	7	9
Femenino - F	7	8
Total	14	17



Cuadro 14: Distribución de empleados discapacitados por edad y categoría profesional

Operarios y auxiliares			
Año	Edad	Empleados	Porcentaje
2022	< 30 años	1	7,14%
	Entre 30 - 50 años	8	57,14%
	> 50 años	5	35,71%
	Total	14	100,00%
2023	< 30 años	1	5,88%
	Entre 30 - 50 años	6	35,29%
	> 50 años	10	58,82%
	Total	17	100,00%

Cuadro 15: Distribución de empleados discapacitados por género y por categoría profesional

Por sexo				
Cat. profesional	2022			
	M		F	
	N.º empleados	%	N.º empleados	%
Operarios y auxiliares	7	50,00%	7	50,00%
Total	7	50,00%	7	50,00%

Por sexo				
Cat. profesional	2023			
	M		F	
	N.º empleados	%	N.º empleados	%
Operarios y auxiliares	9	52,94%	8	47,06%
Total	9	52,94%	8	47,06%

5.7. Organización del tiempo de trabajo

Actualmente no contamos con medidas especiales de conciliación laboral no incluidas en el convenio.

Como beneficios sociales, contamos con algunos descuentos en establecimientos y descuentos en estaciones de servicios para los empleados. Además, tenemos un seguro por fallecimiento.

Para nosotros, la organización del trabajo es fundamental y por ello la puntualidad es muy importante para garantizar el adecuado funcionamiento del hotel. Llegar tarde al trabajo puede afectar a los turnos de trabajo.

Además, las vacaciones se deben compaginar entre todos los compañeros para que no afecte a la organización del hotel. De acuerdo con el convenio, los empleados tienen derecho a 30 días naturales de vacaciones por año.

El procedimiento para la solicitud de vacaciones es el siguiente:

- El jefe de departamento realizará una planificación anual de vacaciones de todos los empleados del departamento, las propuestas deben enviarse directamente a ellos.
- Cualquier plan de vacaciones debe ser autorizado por la dirección del hotel.
- La empresa podrá establecer periodos “no disponibles” por motivos organizativos o de alta ocupación.

Contamos con un comedor para empleados del que podrán hacer uso de acuerdo con su franja horaria establecida.

5.8. Absentismo

Las faltas del trabajo las clasificamos en dos grupos: bajas médicas y absentismo

Bajas médicas

Las bajas médicas se autorizan cuando son debidamente justificadas por el empleado y se controlan a través de los servicios de la mutua.

Absentismo

Para el absentismo, tenemos establecido un proceso no escrito para poder llevar un control sobre las faltas de asistencia de los empleados:

- En primer lugar, si un jefe de departamento detecta que hay una falta de una persona sin avisar, se le llama y se intenta solventar la incidencia dentro del departamento.
- Si no se consigue contactar con la persona que ha faltado, se le llama desde Recursos Humanos y se intenta negociar con esa persona. Además, se le envía un correo electrónico solicitando el justificante de la falta de asistencia, si no lo envía en un plazo razonable, causa baja en la empresa.

Puesto que desde la sociedad dominante Promotora Fergy y desde el resto de las sociedades queremos controlar el absentismo, hemos instalado un sistema de lector de huellas para el registro de la entrada y salida del trabajo. Desde este sistema de registro de entrada, se realiza un volcado a una aplicación donde podemos obtener informes de asistencia.

Diariamente, los jefes de departamento obtienen un informe sobre la asistencia de los empleados. En este informe detectan si ha habido bajas o ausencias e investigan si procede. Este fichero es analizado en conjunto con Recursos Humanos.

Tenemos establecidas las sanciones pertinentes por absentismo de acuerdo con Convenio Colectivo de Hostelería. Estas medidas son suspensión de empleo y sueldo, amonestaciones, cartas de advertencia o causar baja en la empresa.

N.º de accidentes			
Año	M	F	TOTAL
2022	30	32	62
2023	44	33	77

N.º de enfermedades profesionales			
Año	M	F	TOTAL
2022	0	2	2
2023	0	3	3

Índice de frecuencia de accidentes			
Año	M	F	TOTAL
2022	27,75	28,91	56,66
2023	206,18	167,66	186,92

Índice de gravedad de accidentes			
Año	M	F	TOTAL
2022	0,47	0,83	1,32
2023	2,29	3,45	2,87

Horas de absentismo			
Año	M	F	TOTAL
2022	3.624,00	5.752,00	3.024,00
2023	3.256,00	4.024,00	7.280,00

5.9. Seguridad y salud

Todos nuestros empleados se encuentran dados de alta en la Seguridad Social de acuerdo con lo marcado por la Ley. Además, contamos con una política de Prevención de Riesgos Laborales.

Desde la sociedad dominante Promotora Fergy y desde el resto de sociedades tenemos contratado a una empresa externa llamada ASPY, excepto Promotora Hotelera Canaria que tiene contratada otra empresa externa llamada Preving Consulting, estas empresas nos prestan los siguientes servicios relacionados con Prevención de Riesgos Laborales:

- Controles médicos anuales a toda la plantilla.
- Controles médicos de casos puntuales.
- Prevención de vigilancia de la salud.
- Formación relacionada con Prevención de Riesgos Laborales: se realiza en todo caso adaptada al puesto de trabajo correspondiente.
- Asesoramiento en la elaboración de las Políticas de Prevención de Riesgos Laborales.
- Evaluación de todos los puestos de trabajo y evaluación ergonómica.

5.10. Relaciones sociales

Desde la sociedad dominante Promotora Fergy y desde el resto de sociedades, mantenemos una adecuada comunicación con todo nuestro personal. Somos una empresa cercana y familiar lo que conlleva a que todos nuestros empleados se conozcan entre sí.

Además, tenemos reuniones periódicas para mantener un adecuado canal de información con socios y equipo directivo.

- Reunión semanal entre director del hotel y jefes de departamento: en estas reuniones tratamos el día a día del hotel y su operativa habitual, así como las incidencias ocurridas. Además, también programamos eventos que se vayan a realizar en nuestras instalaciones, etc.
- Reunión del director del hotel con Recursos Humanos: estas reuniones se realizan de manera diaria y se tratan temas sobre el personal del hotel como pueden ser absentismo, organización etc.
- Reuniones entre el Director General y el departamento de Recursos Humanos: estas reuniones las realizamos semanalmente. Se abordan temas del día a día. Si existiese algún acuerdo importante, se realizaría un acta.
- Reuniones entre departamentos: se trata de reuniones semanales en las que los jefes de departamento organizan el trabajo de la semana.

La sociedad dominante Promotora Fergy mantiene entre sus empleados, 10 miembros de dos sindicatos:

- UGT compuesto por 6 miembros.
- FSOC compuesto por 4 miembros.

En cuanto al resto de sociedades mantienen en total entre sus empleados, 53 miembros de cinco sindicatos:

- SB compuesto por 28 miembros
- FSOC compuesto por 5 miembros
- CCOO compuesto por 4 miembros
- UGT compuesto por 6 miembros
- IC compuesto por 5 miembros
- ALTERNATIVA 51 compuesto por 5 miembros

Portal del empleado

Todos los empleados tienen acceso al portal del empleado en el que pueden encontrar toda su información personal como puede ser su nómina, certificado de retenciones o anticipos solicitados.

Los empleados también pueden consultar su formación pendiente, reconocimientos médicos o comunicaciones varias emitidas por la empresa.

Además, el Portal del Empleado contiene información corporativa sobre ética y cumplimiento como el plan de igualdad, protocolo de acoso, etc.

Comunicaciones internas

Cuando necesitamos comunicar alguna noticia, utilizamos la vía del Comité de Empresa. Posteriormente, la comunicación se realiza mediante un email corporativo. Si la información a tratar no es de relevancia para toda la compañía, es el jefe de departamento quien comunica a su equipo las novedades.

5.11. Formación

Desde la sociedad dominante Fergy y desde el resto de sociedades entendemos que en la situación actual que vivimos de continuos cambios, la formación es uno de los aliados más importantes para poder desarrollar y adaptar a nuestros equipos a esta nueva realidad. De ahí nuestra apuesta y compromiso por la formación y desarrollo de los equipos del Hotel Gran Canaria Princess.

En este sentido hemos iniciado un camino hacia la mejora continua, que nos lleve a ser referentes no solo en nuestros productos, sino también en nuestro servicio. Este camino no sería posible sin nuestros trabajadores y trabajadoras. En materia formativa, desde 2019 decidimos fijar una nueva hoja de ruta, donde no solo centrarnos en la formación obligatoria, si no apostar por un cambio y, escuchar y detectar las necesidades y peticiones de los trabajadores. Es por ello por lo que, desde entonces y progresivamente, hemos empezado a impartir cursos donde se busca el crecimiento personal de los mismos, así como la mejora de habilidades y conocimientos, tanto personales como profesionales. Por lo tanto, de manera anual establecemos un plan de Formación que cumplimos durante todo el año.

Para este año 2023, con el Plan de Formación queremos dar respuesta a los datos obtenidos a través de la detección de necesidades formativas, a las inquietudes manifestadas por los diferentes departamentos y a la línea estratégica fijada por la empresa. Con todo esto, desde la dirección de los hoteles y el equipo de Recursos Humanos identificamos los posibles puntos de mejoras o necesidades formativas de cada puesto de trabajo y proponemos el plan de formación que presentamos al Comité de Empresa. El Comité de Empresa negoció este plan formativo y, una vez aprobado pasó a ejecutarse.

Estos tres ejes desembocan en varias vertientes:

- Formación obligatoria o recomendada.
- Acciones de mejora o conocimiento técnico de los departamentos.
- Idiomas.
- Desarrollo práctico de habilidades.

Para cubrir estas acciones, se utilizamos tanto formadores y formadoras internos/as como externos/as. A nivel interno, vio la luz un proyecto gestado en 2020 “Escuela Princess” en donde buscamos que nuestros equipos realicen y reciban formación Princess de manera que podamos desarrollar a nuestros equipos de manera autónoma.

Dentro de este Plan, también queremos hacer visibles los compromisos de igualdad adquiridos, garantizando que el lenguaje y la manera de impartir las acciones formativas sean totalmente inclusivos. A su vez, queremos que el Plan de formación permanezca vivo y se pueda enriquecer con las aportaciones y necesidades que puedan surgir y no estén previstas. Para ello se fijarán reuniones, con la periodicidad que consideren necesaria con los/as responsables y agentes sociales.

Hemos dividido nuestro plan formativo en dos grandes bloques:

- Formación basada en la necesidad de cada puesto de trabajo: se trata de formaciones obligatorias o necesarias por puesto de trabajo, como puede ser en materia de prevención, control de plagas, cocina o coctelería, liderazgo etc
- Formación basada en necesidades específicas: Cuando identificamos una necesidad específica en un empleado o bien decidimos desarrollar a alguien de nuestro equipo se le proponen este tipo de formaciones.

La formación realizada durante el ejercicio 2023 se muestra a continuación, junto con los datos de 2022 a modo de comparativa:

Cat. profesional	Horas de formación	
	2022	
	M	F
Órgano de gobierno	0	0
Directivos	127	50
Mandos intermedio	562	513
Técnicos	935	838
Operarios y auxiliares	2009	1625
Total	3633	3026

Cat. profesional	Horas de formación	
	2023	
	M	F
Órgano de gobierno	0	0
Directivos	122	38
Mandos intermedio	729	302
Técnicos	1090	1059
Operarios y auxiliares	3651	2730
Total	5592	4129

El plan de formación elaborado para 2023 lo hemos definido por una serie de pautas cuya puesta en práctica efectiva se aprecia a continuación:

- **Apuesta por la formación online (e-learning)** en buena parte de las acciones formativas, organizadas en colaboración con los centros de formación. Este sistema supone la optimización de los recursos, vinculados a un acceso más equitativo y una mayor flexibilidad en la organización del tiempo de trabajo. Durante el 2023, vimos un gran avance debido a las restricciones sanitarias y a la imposibilidad de impartir formación presencial, por lo que, durante el 2024, igual que hicimos durante el 2023, apostamos por esta modalidad de formación, no solo pensando en la seguridad de nuestros trabajadores y trabajadoras, sino también en su capacitación y crecimiento personal y profesional.
- **Acciones formativas de carácter obligatorio;** determinadas actividades formativas para el personal de los hoteles son de obligado cumplimiento, en consonancia con lo previsto en la normativa para los establecimientos hoteleros. Esta formación es de vital importancia, sobre todo, si tenemos en cuenta el largo período de inactividad al que se han visto sometidos el conjunto de trabajadores, por lo que, consideramos de suma importancia para que estos puedan refrescar sus habilidades y conocimientos, en post de la seguridad de todos.
- **Coordinación de actividades formativas** para mejorar las competencias de cada departamento, tras el estudio de detección de necesidades que se ha llevado a cabo durante el 2023, para así poder atender a gran parte de las peticiones y demandas de los trabajadores en materia formativa, tomando como punto de partida la colaboración con todas las partes involucradas, tal y como se ha mencionado anteriormente en este apartado.

5.12. Igualdad

En la sociedad dominante Fergy y en el resto de sociedades, mantenemos un compromiso claro con el establecimiento y desarrollo de políticas que integren la igualdad de trato y oportunidades entre todas las personas. Por ello, impulsamos medidas para lograr la igualdad efectiva y contribuir a la eliminación de cualquier discriminación, especialmente aquellas directa o indirectamente causadas por razón de sexo.

Nuestro I Plan de Igualdad de Oportunidades entre Mujeres y Hombres (2022-2026) está actualmente en vigor y es de aplicación nuestro centro de trabajo. Su objetivo es propiciar un entorno laboral donde todas las personas gocen de las mismas oportunidades en el desarrollo de su carrera profesional. Agrupado en torno a siete grandes ejes el Plan abarca materias como la política salarial, la conciliación de la vida personal, familiar y laboral, la igualdad en el acceso y en las relaciones laborales o el desarrollo y promoción profesional.

La elaboración de este plan ha sido llevada a cabo tras haber realizado previamente un exhaustivo diagnóstico de la situación y posición de las mujeres y hombres dentro de la empresa, cuya finalidad ha sido poder detectar la presencia de discriminaciones y desigualdades que requieren de una serie de medidas para su eliminación y corrección. Para poder realizar este diagnóstico se han realizado una serie de formularios a todos los trabajadores, a la representación legal de los trabajadores y a la parte empresarial de la compañía. Tras realizar el diagnóstico concluimos que conseguir la igualdad no sólo implica erradicar la discriminación por razón de sexo, sino también fomentar la igualdad de oportunidades de mujeres y hombres en el acceso a la empresa, contratación y condiciones de trabajo, la promoción profesional, formación, retribución salarial, conciliación de la vida personal, familiar y laboral y la salud laboral, entre otros.

Para conseguir los objetivos generales se trabajará en las siguientes áreas de trabajo:

- Cultura de la empresa en materia de igualdad de oportunidades y responsabilidad social corporativa.
 - » Las actuaciones de la empresa en materia de igualdad de oportunidades están ligadas a la misión y visión de la empresa y los valores que promueve.
- La comunicación en la empresa y leguaje no sexista.
 - » Respecto a la comunicación no sólo será importante qué comunicamos sino además cómo lo hacemos evitando incoherencias y elaborando mejoras en igualdad, pero en un lenguaje NO sexista y NO discriminatorio. El lenguaje además ayuda a que se cambien conceptos y posturas.
- Proceso de selección y contratación.
 - » La política de selección y contratación se tiene que orientar de tal manera que evite que el sexo o la situación personal de alguien sea un condicionante, y que el acceso al empleo sea en igualdad de condiciones, garantizando que los procesos de selección y contratación no contienen elementos de discriminación directa o indirecta.
- Clasificación profesional.
 - » A través del sistema de valoración de puestos de trabajo y la auditoría retributiva se garantizará que un trabajo tendrá igual valor que otro cuando la naturaleza de las funciones o tareas efectivamente encomendadas, las condiciones educativas, profesionales o de formación exigidas para su ejercicio, los factores estrechamente relacionados con su desempeño y las condiciones laborales en las que dichas actividades se llevan a cabo en realidad sean equivalentes.
- Promoción profesional, formación.
 - » El acceso a la formación, al desarrollo profesional y a la promoción debe permitir que cualquier persona pueda evolucionar dentro de la empresa en igualdad de condiciones. La empresa debe vigilar no sólo el acceso a la formación y promoción para que éste sea neutral.

- Condiciones de trabajo, retribuciones incluida auditoría salarial entre hombres y mujeres.
 - » En la política salarial se debe vigilar para que la retribución de las personas esté siempre en función de criterios neutros, es decir, que no haya ningún tipo de variación ligada directa o indirectamente al sexo o situación personal de la persona trabajadora.
- Ejercicio corresponsable de los derechos de la vida personal, familiar y laboral.
 - » La igualdad de oportunidad sólo es posible si existe una política de conciliación que iguale a la mujer al hombre en cuanto a la accesibilidad al empleo y oportunidades.
- Infrarrepresentación femenina.
 - » Se pretende conseguir una mayor representación de las mujeres en aquellas categorías profesionales en que se hallan infrarrepresentadas.
- Prevención del acoso sexual, acoso por razón de sexo y acoso moral.
 - » La política de prevención de riesgos laborales debe incorporar un código de conducta y un protocolo de prevención del acoso que se conozca por parte de las personas trabajadoras.



Hemos efectuado una AUDITORIA RETRIBUTIVA con los datos laborales del periodo comprendido entre enero a diciembre del 2020. La auditoría se ha resuelto de manera satisfactoria.

Cuadro 16: Resumen de número medio de empleados por edad y clasificación profesional

Por edad 2023			
Año	Edad	Empleados	Porcentaje
Directivos	< 30 años	0,00	0,00%
	Entre 30 - 50 años	2,00	40,00%
	> 50 años	3,00	60,00%
Mandos intermedios	< 30 años	2,00	1,79%
	Entre 30 - 50 años	44,00	39,29%
	> 50 años	66,00	58,93%
Técnicos	< 30 años	17,00	17,53%
	Entre 30 - 50 años	55,00	56,70%
	> 50 años	25,00	25,77%
Operarios y auxiliares	< 30 años	199,00	13,03%
	Entre 30 - 50 años	825,00	54,03%
	> 50 años	503,00	32,94%
Total	< 30 años	218,00	12,52%
	Entre 30 - 50 años	926,00	53,19%
	> 50 años	597,00	34,29%

Por edad 2022			
Año	Edad	Empleados	Porcentaje
Directivos	< 30 años	0,00	0,00%
	Entre 30 - 50 años	0,00	0,00%
	> 50 años	2,42	52,72%
Mandos intermedios	< 30 años	0,94	1,01%
	Entre 30 - 50 años	41,06	44,16%
	> 50 años	50,98	54,83%
Técnicos	< 30 años	3,67	6,43%
	Entre 30 - 50 años	69,23%	13,88
	> 50 años	13,88	24,33%
Operarios y auxiliares	< 30 años	74,73	7,65%
	Entre 30 - 50 años	557,56	57,10%
	> 50 años	344,10	35,24%
Total	< 30 años	79,34	7,02%
	Entre 30 - 50 años	640,28	56,61%
	> 50 años	411,38	36,37%

Igualdad por género y categorías (promedio del ejercicio):

Por sexo				
Cat. profesional	2022			
	M		F	
	N.º empleados	Porcentaje	N.º empleados	Porcentaje
Directivos	2,50	54%	2,09	46%
Mandos intermedios	57,28	62%	35,70	38%
Técnicos	25,05	44%	31,99	56%
Operarios y auxiliares	509,17	51%	487,22	49%
Total	594,00	52%	557,00	48%

Por sexo				
Cat. profesional	2023			
	M		F	
	N.º empleados	Porcentaje	N.º empleados	Porcentaje
Directivos	4,00	80%	1,00	20%
Mandos intermedios	71,00	63%	42,00	37%
Técnicos	40,00	43%	54,00	57%
Operarios y auxiliares	749,00	49%	780,00	51%
Total	864,00	50%	877,00	50%

6. Derechos Humanos



6.1. Enfoque de Gestión

En la sociedad dominante Fergy y en el resto de sociedades, estamos comprometidos con el respeto de los Derechos Humanos. El respeto consiste en tratar a todas las personas con dignidad y de una forma justa independientemente de su condición personal. Estamos comprometidos en lograr un lugar de trabajo inclusivo y libre de discriminación y acoso.

Se considera que los empleados son parte de este compromiso y se espera que respeten las normas y promuevan la igualdad y el respeto. El objetivo es construir equipos variados para que aporten sus perspectivas y experiencias, es por eso por lo que el equipo está formado por perfiles de diferentes culturas, géneros o edades, entre otras.

Protección de la infancia

No contamos en nuestro equipo con personal menor de edad.

La sociedad dominante Fergy y el resto de sociedades son conscientes de que la explotación sexual infantil es una lacra que afecta a la industria del Turismo. Es por ello que suscribimos los siguientes criterios:

- Contamos con una política de protección de la infancia que está escrita de acuerdo a lo declarado por UNICEF, entre las que están incluidas el derecho a la educación, derecho a la atención de salud, cuidado, descanso y oportunidades para el juego que necesitan, imparcialidad en cuanto a raza, sexo, creencias, estado de salud, habilidades o antecedentes familiares y derecho a voz en función de su edad y madurez.
- Damos formación a la plantilla sobre esta problemática.
- Proporcionamos información a los clientes a través de material divulgativo.
- Adoptamos medidas preventivas para impedir la elaboración o difusión de programas turísticos que promuevan o fomenten contactos sexuales con menores de edad. Adoptamos medidas preventivas para impedir la elaboración o difusión de programas turísticos que promuevan o fomenten contactos sexuales con menores de edad.

6.2. Medidas de prevención y gestión de posibles abusos

Contamos con una política de normativa interna para que todos nuestros empleados puedan consultarla y sean conocedores de las normas de convivencia dentro de la empresa.

Tanto en la sociedad dominante Promotora Fergy como en el resto de sociedades, contamos con un protocolo de acoso escrito. Este protocolo se encuentra colgado en el Portal del Empleado para que todos los trabajadores puedan consultarla cuando sea necesario.

Tenemos muy presente en nuestra empresa el respeto a los Derechos Humanos por lo que implantamos programas de formación sobre protocolos contra el acoso para su prevención. En estas formaciones incluimos los siguientes aspectos:

- Definición de acoso y tipos de acoso en el ámbito laboral.
- Factores de Riesgo psicosocial que favorecen la aparición del acoso laboral, sexual y por razón de sexo.
- Estrategias de intervención. Organización del trabajo.
- Consecuencia del acoso en la salud de las personas.
- Protocolo para la prevención del acoso laboral, sexual y por razón de sexo en el trabajo. Estas formaciones las realizan

los miembros del comité de empresa y por departamentos en 2022, no ha habido formaciones a este respecto en 2023.

	2022
Horas de formación	1.064,00
% empleados que reciben formación	6,25%

Además, también contamos con un protocolo para el desarrollo de medidas de protección integral contra la violencia de género. En este protocolo incluimos todos los procedimientos que aplicamos en caso de haber trabajadoras víctimas de la violencia de género en la concreción definida en la L.O. 1/2004, desde el momento de la existencia de orden judicial de protección a favor de la mujer o bien informe del Ministerio Fiscal que indique la existencia de indicios de violencia de género sobre aquella.

Además, hemos incluido un capítulo aparte en el protocolo como mejoras a las medidas impuestas por la Ley, entre las que destacan:

- Reducción de jornada.
- Reordenación del tiempo de trabajo.
- Permisos.
- Excedencia por razón de violencia de género.
- Recolocación en otro centro de trabajo.
- Ayudas económicas.
- Vacaciones.

Adicionalmente, realizamos una gestión integral de la situación laboral de la trabajadora víctima de violencia de género mediante apoyo profesional y seguimiento estrictamente confidencial.

También, en la sociedad dominante Fergy y en la sociedad South Paradise hicimos espacios de atención, información y ayuda a víctimas de cualquier tipo de agresión sexista, los cuales son llamados puntos violetas.

CARTEL PUNTO VIOLETA 2023 EN GRAN CANARIA PRINCESS Y TAURITO PRINCESS:



6.3. Denuncias

No contamos con un canal de denuncias escrito sobre Derechos Humanos, no obstante, en caso de existir algún caso, los empleados acuden al Comité de Empresa y se inician los protocolos.

Además, se presentan escrito a los superiores, comité de Seguridad y Salud que evalúan el caso en profundidad y se toman las medidas cautelares apropiadas.

Una vez evaluado el caso, se indicaría si existe o no acoso y se impondrían las sanciones indicadas en el régimen disciplinario.

Contamos con la ayuda de un equipo de abogados a los que consultamos en materia de denuncias por abusos.

No hemos recibido ninguna denuncia por vulneración de derechos humanos en 2023.

6.4. Código ético

Contamos con una normativa interna de Recursos Humanos que contiene conceptos sobre ética laboral y que todos los empleados pueden ver en el portal del empleado y deben de firmarlo a su entrada a la sociedad.

Una vez que los trabajadores están de acuerdo con esta normativa, se comprometen a:

- Tratar a clientes externos y compañeros de trabajo con respeto y dignidad.
- Realizar el trabajo con lealtad y buscando el beneficio común.
- La responsabilidad de crear un entorno de trabajo donde primen la cooperación y el trabajo en equipo.
- Tener un cuidado de su aspecto personal para transmitir una imagen profesional, siguiendo las normas de vestimento y aspecto personal establecido por la empresa.
- Seguir las medidas de seguridad. Cada trabajador es responsable de la prevención de accidentes y de riesgos laborales y debe de conocer los procedimientos de emergencia y prevención.
- Ser embajadores de la empresa tanto dentro como fuera de ella. Siendo prudentes a la hora de comunicar a terceros las situaciones y hechos de la empresa.
- Proteger los bienes de la empresa. Cuidar, proteger y mantener las instalaciones.
- Identificar los defectos que haya en las instalaciones o en los medios de trabajo.
- Prestar atención al cuidado del medio ambiente y ahorrar energía.

7. Lucha contra la corrupción y el soborno



7.1. Medidas para prevenir la corrupción y el soborno

Desde la sociedad Promotora Fergy y el resto de sociedades, a pesar de no disponer del Compliance Penal, estamos comprometidos con la prevención de la corrupción y el soborno. Es por ello que contamos con procedimientos internos que nos permiten tener un control de cada operación para que el riesgo de soborno se vea reducido al mínimo. Estos procedimientos son los siguientes:

- Diversificación de tareas: cada proceso siempre pasa por varias personas de manera que, en ningún caso, una sola persona tenga potestad para decidir una operación.
- Auditoría de procesos: para asegurarnos que los procesos funcionan correctamente, contamos con una empresa externa que los audita.
- Se dispone de un manual en el departamento de compras contra sobornos que hemos detallado en el epígrafe 7.5.
- Auditoría de todos los contratos realizados con los tour-operadores: aseguramos el cumplimiento de las normativas vigentes mediante una auditoría externa.
- Formación al personal en materia de corrupción: todos nuestros empleados conocen que la política de la empresa es tolerancia cero hacia la corrupción.

Si bien no contamos con un régimen sancionador específico, cuando se pueda dar un caso de corrupción, evaluamos personalmente el tipo de delito y la gravedad del mismo y aplicamos la sanción correspondiente.

7.2. Protección de datos de carácter personal

Puesto que tratamos con datos sensibles y personales de clientes para la realización de nuestra actividad hotelera, contamos con una política escrita en materia de Protección de Datos de Carácter Personal que están marcadas por el protocolo a seguir acorde a la Ley.

Tenemos contratada a una empresa externa llamada Prodat que nos asesora sobre PDCP. Además, la empresa externa actualiza nuestras políticas para que en todo caso mantengamos la legalidad. Los servicios que se reciben por esta empresa son:

- Servicio integral de Protección de Datos de Carácter Personal (actualización de la Inscripción Registral y de la documentación, tutoría de responsable de Seguridad, asistencia jurídica).
- Asesoramiento interno legal en PDCP.
- Elaboración de las políticas internas.
- Auditoría de medidas de seguridad.
- Control presencial para la adecuación legal.
- Formación.
- Sello de calidad.

En nuestra plantilla tenemos contratada a una persona que ha realizado formaciones sobre Protección de Datos de Carácter Personal que coordina que nuestros protocolos se estén cumpliendo correctamente. Entre los protocolos escritos se encuentran:

- Procedimientos de seguridad.
- Obligaciones y funciones del personal.
- Gestión de incidentes.
- Identificación y autenticación.
- Controles de acceso físicos y electrónicos.
- Eliminación de datos y copias de seguridad.
- Auditorías periódicas.

7.3. Medidas para prevenir el blanqueo de capitales

No contamos con una política escrita específica en materia de prevención de Blanqueo de Capitales y Prevención del Terrorismo. No obstante, tenemos protocolos que seguimos escrupulosamente para cumplir con la legalidad que nos es aplicable.

En ningún caso aceptamos pagos en efectivo superior a 1.000 euros en nuestros hoteles. Siempre fomentamos el pago con tarjetas de crédito para fomentar las medidas sanitarias y la prevención del blanqueo de capitales. Tampoco pagamos en efectivo cantidades importantes.

Como medidas diarias, realizamos cuadres de cajas diarios y no mantenemos efectivo dentro del hotel por seguridad, si no que lo ingresamos en el banco a través de la empresa PROSEGUR. Además, periódicamente se mandan emails con actualizaciones de normativa o como recordatorio del cumplimiento de la Ley.

Los cobros a clientes se realizan por las siguientes vías:

- **Tour operadores:** nos pagan siempre por transferencia bancaria.
- **Agencias de Viajes:** nos pagan siempre por transferencia bancaria.
- **Clientes personas físicas:** cuando hacen la reserva pagan con tarjeta y en otros casos pagan en el propio hotel, bien por tarjeta o en efectivo cuando no superen los 1.000 euros.

Desde la sociedad dominante Fergy y el resto de sociedades, estamos muy concienciados con la Prevención del Blanqueo de Capitales y, por lo tanto, realizamos formaciones para que todos nuestros empleados cuenten con los conocimientos apropiados para cubrir estos riesgos. Desde la central siempre estamos disponibles para responder y solventar cualquier duda que pueda surgir a nuestro personal. Cuando existe alguna actualización en las normativas vigentes o en los protocolos internos de la empresa, les enviamos un email con las novedades a los jefes de equipo para que ellos hagan llegar al todo el personal dichas actualizaciones.

No realizamos operaciones con paraísos fiscales. Contamos con el apoyo de unos asesores jurídicos y fiscales que nos orientan en materia de prevención y nos asesoran en las comunicaciones realizadas con la Agencia Tributaria.

No hemos tenido casos de corrupción durante el año 2023.

7.4. Aportaciones a Entidades sin Fines Lucrativos

Este año 2023 la sociedad dominante Fergy hizo un donativo con carácter irrevocable por un importe total de 3.920€ a la organización sin fines de lucro Cáritas Diocesana de Canarias.

8. Compromiso social



8.1. Desarrollo sostenible

Desde la sociedad dominante Promotora Fergy y desde el resto de las sociedades estamos muy comprometidos con el desarrollo sostenible. Creemos firmemente que ofrecer productos de cercanía es una clave de éxito dado que incrementa la calidad del producto ofrecido (en el caso de alimentos siempre van a ser más frescos cuando provienen de la isla) y, además, ahorra costes de desplazamiento o almacenaje. Es por ello por lo que cada vez más, nos estamos involucrando en ofrecer en nuestros hoteles el producto canario. Para promocionar los productos de cercanía, incluimos etiquetados en los productos para indicar su origen y fomentar su consumo entre nuestros clientes.

Además, también contamos con la ISO 14001 sobre eficiencia energética que valora nuestro ahorro energético, de residuos y consumo de agua.

8.2. Acciones sociales

Este año 2023 la sociedad dominante Promotora Fergy junto con el resto de sociedades han realizado las siguientes acciones sociales:

Promotora Fergy (Gran Canaria Princess):

- Colaboración con Pequeño Valiente - Huchas en hoteles de Gran Canaria.
- Fundación Ataretaco (ECATAR CANARIAS SLU) - Gestión de residuos especiales en nuestros hoteles.
- Proyecto CAHIPSO Cáritas (Gran Canaria Princess) - Donación comida.
- Colaboración Happy Dog Rescue (Gran Canaria Princess).
- Contratación Fundación Canaria Novavida.
- Lavandería - Grupo Ilunion (Inserción Social).
- Colaboración Ayuntamiento San Bartolome - Tartas cumpleaños niños municipio.
- Colaboración Formación - Curso signos.
- Colaboración Asociación Gull-Lasague - Bono comida.
- Colaboración Ministerio de igualdad - Punto violeta.
- Colaboración Empresa - Cesta de navidad.
- Colaboración Laoal - Descuento Laoal.
- Colaboración Fundación Mapfre - Reto saludable.
- Colaboración Fundación Mapfre - Acceso Wellat.
- Colaboración Disa - Descuento disa.
- Colaboración Brooklyn Fitboxing Maspalomas - Descuento gimnasio.

Febatca SA (Club Jandía Princess):

- Fundación Ataretaco (ECATAR CANARIAS SLU) - Gestión de residuos especiales en nuestros hoteles.
- Colaboración Formación - Curso signos.
- Colaboración Empresa - Cesta de navidad.
- Colaboración Laoal - Descuento Laoal.
- Colaboración Fundación Mapfre - Acceso Wellat.
- Colaboración Disa - Descuento disa.

Jandia Resort SA (Fuerteventura Princess):

- Fundación Ataretaco (ECATAR CANARIAS SLU) - Gestión de residuos especiales en nuestros hoteles.
- Colaboración Formación - Curso signos.
- Colaboración Empresa - Cesta de navidad.
- Colaboración Laoaal - Descuento Laoaal.
- Colaboración Fundación Mapfre - Acceso Wellat.
- Colaboración Disa - Descuento disa.

Promotora Hotelera Canaria (Guayarmina Princess y Princess Inspire Tenerife):

- Colaboración proyecto Asociación Salud Mental La Palma (PHC).
- Colaboración Grupo Ayuda Mutua de Mujeres - Estancia fin de semana sorteo.
- Colaboración Formación - Curso signos.
- Colaboración Empresa - Cesta de navidad.
- Colaboración Laoaal - Descuento Laoaal.
- Colaboración Fundación Mapfre - Acceso Wellat.
- Colaboración Disa - Descuento disa.
- Colaboración Comunidades Turísticas Circulares (CTC) - Conversión de biorresiduos (Guayarmina Princess).

South Paradise SA (Taurito Princess):

- Colaboración con Pequeño Valiente - Huchas en hoteles de Gran Canaria.
- Fundación Ataretaco (ECATAR CANARIAS SLU) - Gestión de residuos especiales en nuestros hoteles.
- Colaboración Formación - Curso signos.
- Colaboración WWF - Hora del planeta.
- Colaboración Ministerio de igualdad - Punto violeta.
- Colaboración Formación - Curso signos.
- Colaboración Empresa - Cesta de navidad.
- Colaboración Laoaal - Descuento Laoaal.
- Colaboración Fundación Mapfre - Reto saludable.
- Colaboración Fundación Mapfre - Acceso Wellat.
- Colaboración Disa - Descuento disa.
- Colaboración Brooklyn Fitboxing Maspalomas - Descuento gimnasio.
- Colaboración Empresa - Limpieza de playa.

8.3. Impacto local

La sociedad dominante Fergy y el resto de las sociedades, son entidades integradas en la Comunidad, tienen la obligación de contribuir a la mejora y mayor bienestar del entorno social donde operan, generando oportunidades de desarrollo económico y social a través de los siguientes compromisos:

- **Integración:** Respetar, apoyar y promover la cultura, las normas y la conservación del entorno local.
- **Colaboración:** Mantener un diálogo permanente con la comunidad local y los agentes sociales para conocer sus necesidades y contribuir a su progreso a través de comportamientos responsables. Contamos con convenios establecidos con Universidades y escuelas de hostelería en los que incluimos programas de prácticas y becarios que posteriormente tienen la oportunidad de formar parte de la plantilla. Además, también promovemos la contratación a personas con discapacidad para promover la igualdad de trato.
- **Compras:** Priorizar la adquisición de productos locales para reforzar el desarrollo económico y social de la comunidad, siempre que se garanticen los estándares de calidad, precio y los criterios sanitarios y de seguridad.

- **Empleo:** Priorizar la contratación de personal local para favorecer el desarrollo de las sociedades donde la empresa está presente y el enriquecimiento de la diversidad cultural de nuestros equipos de trabajo. Además, lanzamos algunas campañas para promover el empleo en Canarias y poder cubrir nuestras necesidades de personal.
- **Inversión social:** Establecer una estrategia de colaboración con entidades sociales, a través de un procedimiento de análisis y valoración de solicitudes, que fomente la participación en las siguientes líneas de acción:
 - Iniciativas de apoyo comunitario.
 - Proyectos de reciclaje
 - Proyectos de recolección de tapones de plástico.
 - Donaciones de materiales tales como, sábanas, mantas, etc.

Además, para promocionar el turismo local e insular, el hotel utiliza las redes sociales y las nuevas tecnologías. No obstante, el hotel está situado en una zona en la que comenzó el turismo en los años 60 por lo que es una zona ya desarrollada turísticamente. Desde el hotel intentamos siempre promover la formación en diferentes materias como hostelería, seguridad en el trabajo e igualdad.

8.4. Clientes

Tanto en la sociedad dominante Fergy como en el resto de las sociedades, la satisfacción del cliente es lo primero ya que en ello se basa nuestro éxito. Por ello buscamos ante todo que su estancia en el hotel sea lo más placentera posible. Es nuestro equipo quien establece un contacto cercano con el cliente, atendiéndoles siempre con una sonrisa y adelantándose a sus necesidades.

Dentro de la política de Recursos Humanos, hemos incluido unas normas de cortesía que los empleados deben cumplir para con los clientes:

- Tratamos al cliente con respeto, amabilidad y de Vd. Además, procuramos siempre hablar a los clientes en su idioma.
- Siempre atendemos a todas las peticiones de los clientes.
- Todos los empleados deben conocer las instalaciones del hotel para poder informar de ellas a nuestros clientes.
- No debemos hacer comentarios públicos sobre los huéspedes, aunque sean extranjeros y no entiendan el idioma. Se evitará formar grupos a la vista del cliente, evitando discusiones sobre temas internos en su presencia.
- No debemos correr dentro de las instalaciones del hotel, así evitaremos transmitir al cliente una imagen de desorganización o prisas en el servicio

Ofrecemos especial atención a los clientes discapacitados, de edad avanzada o niños.

Seguridad y salud de los clientes

Desde la sociedad dominante Fergy y el resto de las sociedades, trabajamos por y para el bienestar del cliente, cuidamos hasta el más mínimo detalle, brindando un trato personalizado, cálido y respetuoso. Procuramos que el cliente se sienta como en casa.

Restauración

En esta categoría incluimos tanto los restaurantes centrales como los restaurantes temáticos.

Ofrecemos menús sanos y saludables: La gastronomía es un pilar básico, ofrecemos variedad de productos aptos para todo tipo de necesidades, con opciones vegetarianas, sin gluten y sin lactosa. Por supuesto, primamos el producto local, priorizando siempre a productores canarios.

Contamos con una plataforma llamada Control HuS mediante la cual ejercemos los controles sobre temperaturas de frigoríficos, aires acondicionados, mantenimientos y correcciones realizadas que son exigidas por la normativa existente. Además, nos aseguramos de que todos los alimentos sigan una trazabilidad para asegurar el correcto mantenimiento y consumo de los mismos en buenas condiciones. Se realizan formaciones específicas en cuanto a consumos y reciclaje. También realizamos auditorías externas en las cocinas, bares, restaurantes y piscinas para asegurar una correcta limpieza y desinfección de las zonas.

Para controlar los alimentos con alérgenos se siguen varios procedimientos. En el restaurante central, que es bufé libre, están indicadas en cada elaboración algunas cartelerías digitales donde se puede ver los ingredientes alérgenos. Ponemos utensilios para que el cliente pueda servirse en cada fuente de comida para que no exista contaminación cruzada y estos utensilios se sustituyen cada 15 minutos. En la entrada al restaurante central hay personal al que los clientes pueden dirigirse para solicitar ayuda en lo relativo a alérgenos o intolerancias. Tenemos cárneros para celíacos en el restaurante, específicos de panes y de postres para celíacos en los que el personal le entrega el producto directamente al cliente para mantener la seguridad en cuanto a contaminación cruzada.

En los restaurantes temáticos, además de la cartelería, existen menús específicos para celíacos, vegetarianos o veganos. Puesto que no es bufé, también se puede solicitar al personal alguna petición especial por intolerancias etc.

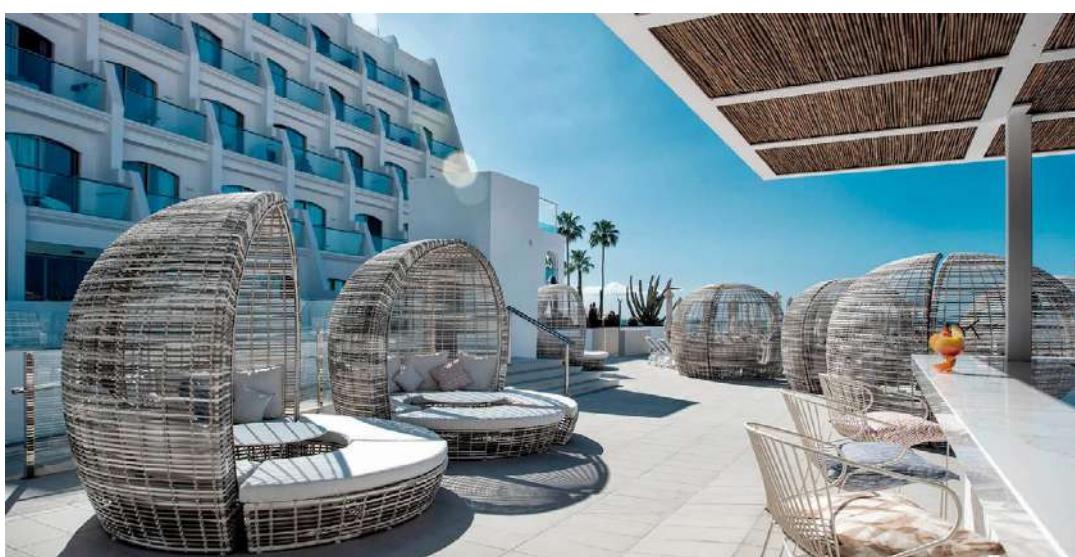
Habitaciones

En las habitaciones intentamos cumplir y garantizar todas las normas de seguridad. Sin embargo, puesto que se trata de un espacio privado, apelamos a la responsabilidad de cada cliente la realización del buen uso de las instalaciones.

Jardines y piscina

Las piscinas cuentan con paneles de información sobre horarios y normas de convivencia. Durante el horario de piscina, siempre contamos con varios socorristas para que puedan intervenir en caso de algún accidente.

La sociedad dominante Fergy y el resto de sociedades, cuentan con un manual donde están explicadas las obligaciones que tienen los socorristas de las piscinas, entre los que se encuentran: no abandono de su puesto para tener siempre vigilado el perímetro de la piscina, comunicación de anomalías, incidencias o peligros al jefe de la piscina. Además, anotará en el libro de partes de trabajo las incidencias ocurridas durante su turno. El botiquín lo deberá revisar todos los días. Está terminantemente prohibido estar de conversación con el personal del Hotel (Piscineros, camareros, animadores etc.) descuidando la vigilancia de las piscinas. Está terminantemente prohibido el uso de móvil en su puesto de trabajo, cascós. El socorrista de piscina debe conocer cuáles son las actuaciones a seguir en caso de emergencia y debe conocer el protocolo de la compañía.



Las piscinas no están valladas. Si por alguna razón, alguien del personal del hotel observa que existen clientes haciendo mal uso de la piscina fuera del horario de apertura, se le solicita que cese la actividad.

Además, las piscinas mantienen unos protocolos para que siempre sean seguras para los bañistas, como puede ser informaciones sobre zonas que resbalen, mantenimiento de las sombrillas cerradas en caso de aire, o que las tumbonas siempre se encuentren correctamente colocadas para que no impida el paso de los bañistas.

En la sociedad dominante Fergy y en el resto de sociedades, existe un manual de buenas prácticas para las piscinas. Este manual debe ser conocido por el socorrista y jefe de piscina. Además, diariamente se realizan estudios del agua para comprobar que el mismo se encuentra dentro de los parámetros normales. En este manual podemos encontrar cuales son los protocolos de actuación en casos de posibles emergencias como son:

- Contaminación microbiológica por usuarios.
- Hipercloración accidental.
- Nivel de PH, cloro, turbidez fuera de rango
- Temperatura del agua o ambiente o humedad relativa y CO2 fuera de los márgenes tolerables.
- Presencias de bacterias o virus.
- Ahogamientos.

Centro Wellnes

En las instalaciones de los hoteles, tanto de la sociedad dominante Fergy como en el resto de sociedades, se encuentra el gimnasio y el SPA. El SPA esta externalizado por una empresa diferente por cada isla en la que se ubican los hoteles (Tenerife, Gran Canaria, Fuerteventura).

En el caso de reclamaciones o quejas de clientes, las gestionamos directamente desde recepción.

En cuanto al gimnasio, contamos con maquinaria para que el cliente pueda utilizarlo. A pesar de eso, no contamos con monitores específicos en el gimnasio puesto que no impartimos clases, sino que el cliente lo utiliza de manera libre.

Quejas y reclamaciones de clientes

La reputación online afecta a la imagen de nuestra compañía. Tiene gran impacto sobre la comercialización de nuestros hoteles, siendo ésta cada vez más importante en la toma de decisiones por parte del posible cliente, así como por parte de los TTOO; contrataciones y precios vienen en muchas ocasiones determinados en función de los índices de reputación de cada hotel. Por este motivo, el director del hotel debe mantener un papel activo en la gestión de la reputación online. El 100% de los comentarios negativos deben pasar por la necesaria supervisión del responsable antes de su publicación.

La respuesta se hará en el idioma en que se recibe la opinión, (español, inglés, alemán y francés por parte del hotel). Si el idioma fuera otro (holandés, noruego, etcétera,) y hay empleados en Recepción u otro departamento que domine el idioma en cuestión, se responderá en el mismo idioma. En caso contrario debe hacerse por defecto en inglés.

Nuestros hoteles mantienen encuestas y procesos para poder mejorar continuamente, para ello cuenta con herramientas para conocer las opiniones de nuestros clientes. Las quejas se dividen entre: quejas y comentarios online, quejas in situ y hojas de reclamaciones.

Quejas online

Las quejas online se dividen a su vez en varios apartados dependiendo de su fuente y contamos con una política interna en la que están explicados todos los procedimientos:

- Recibidas por Redes sociales y en Online Travel Agencies: El director del hotel es el máximo responsable de la gestión de los comentarios. El director del hotel (o en su defecto la persona designada para las tareas de gestión de la opinión de clientes) recibirá diariamente los comentarios recibidos para proceder a su valoración y contestación, a través de las alertas creadas en Review Pro. Cuando se recibe un comentario negativo, es necesario crear un caso en la plataforma e investigar la queja del cliente para de esta manera poder dar una respuesta oportuna. La política de Promotora Fergy es la de responder al 100% de los comentarios negativos en un máximo de 72 horas, así como al 50% de los comentarios neutros y al 50% de los comentarios positivos. Estas respuestas deben cumplir los requisitos establecidos en la política de la sociedad, entre los que destacan: respuesta personalizada, creación de empatía con el cliente, agradecer al cliente su opinión, humildad para pedir disculpas, respuesta honesta, ofrecer soluciones posibles al cliente y evaluar posibles compensaciones.
- Encuestas internas: cuando un cliente se aloja en el hotel, se le realiza una encuesta durante su segundo día de estancia por vía de SURF THE WEB. Se trata de una encuesta corta para asegurarnos que el cliente ha tenido una correcta bienvenida y de que su primera impresión ha sido buena. Si obtenemos algún mal comentario, contactamos con el cliente, identificamos su queja y proponemos las mejoras necesarias. Estas quejas se archivan en el libro digital de novedades para ejercer un control sobre todas las quejas y las soluciones aportadas. Además, el penúltimo día también se realiza una encuesta para comprobar que la estancia del cliente ha sido correcta y que nuestro cliente ha quedado contento.
- En este punto encontramos las quejas y comentarios de Booking, Tripadvisor, etc. Tenemos establecidos unos procedimientos para responder a los comentarios. Las prioridades de respuestas son siempre los comentarios negativos y siempre son respondidos por el personal de relaciones públicas ya que tienen la formación y experiencia específica para realizarlo. Cuando se identifica un comentario negativo, siempre se investigan las causas y las soluciones a estas quejas son personalizadas a cada cliente dependiendo del comentario.

Desde la sociedad dominante Fergy y desde el resto de sociedades, contamos con la herramienta Review Pro que nos permite analizar las encuestas, observar los índices de respuestas a comentarios etc. Además, como procedimiento interno contamos con el libro digital de novedades, donde anotamos todas las quejas realizadas junto con las soluciones que se proponen para satisfacer a los clientes.

Quejas in situ

Se trata de las quejas realizadas por los clientes de forma presencial en el hotel. Estas quejas siempre las gestionamos y damos respuesta de una forma personalizada a cada cliente.

En algunas ocasiones, el personal de recepción está capacitado para dar soporte y solución a la queja del cliente. Si bien también se puede dar aviso al departamento de relaciones públicas.

Si la queja es sobre los servicios de restauración, las quejas son tramitadas por los hosters o los encargados directamente. Las quejas sobre las piscinas o jardines son gestionadas por el personal del bar de la piscina o por recepción.

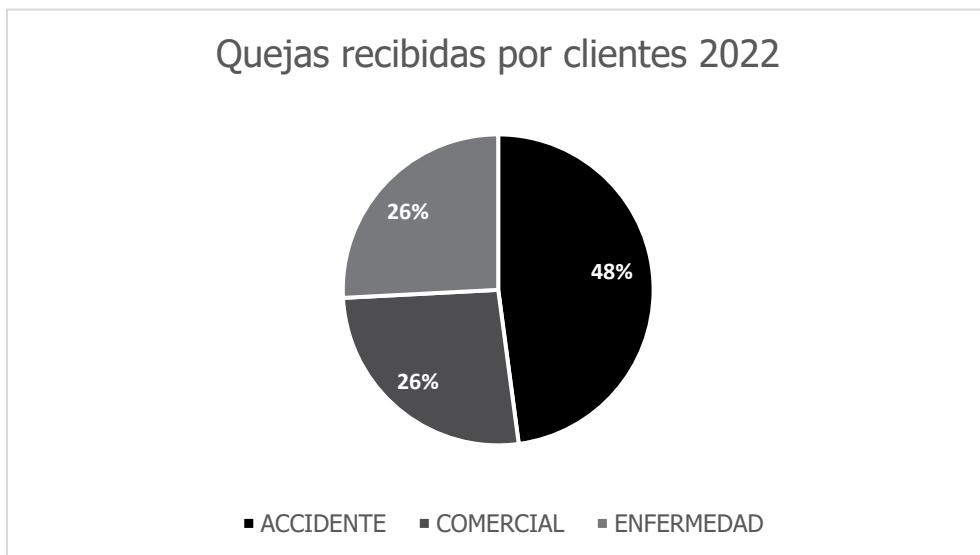
En caso de que la queja del cliente no se haya podido solventar, el director o subdirector gestionarían estas quejas con el cliente. Además, todas las quejas quedan inscritas en el Libro Digital de Novedades para asegurarnos el correcto archivo de las mismas.

Las hojas de reclamaciones tienen más uso en los turistas españoles que en turistas extranjeros.

Primeramente, las quejas se tratan como una queja in situ y se procura dar una solución práctica sobre ellas. En cambio, si el cliente no ha quedado conforme con el soporte que le proporcionamos, puede decidir realizar una reclamación formal.

Estas hojas de reclamación se entregan a los clientes cuando lo solicitan y el hotel las tramita de forma digital siguiendo el curso legal. La queja se archiva y, si el cliente la entrega al organismo correspondiente, cuando viene el inspector, se le atiende de la mejor manera posible.

Hemos recibido un total de 203 quejas de clientes (213 en 2022), que hemos distribuido en tres tipologías: enfermedad, accidente y comercial. Todas las quejas han sido resueltas por nuestro personal y la distribución de las quejas por tipología se muestra a continuación:



Se puede observar una evolución favorable en cuanto el número de quejas ya que hemos conseguido rebajar el número de quejas comparadas con las del 2022.

8.5. Proveedores

Dado que desde la sociedad Promotora Fergy y el resto de las sociedades, siempre velamos por el buen reconocimiento de la empresa, contamos con un manual de procedimientos sobre la contratación a proveedores.

La misión principal del departamento de compras es realizar las compras necesarias, en el momento requerido, con la cantidad justa, a buen precio y en buena calidad. Para ello, se ha automatizado el proceso de compras, lo que conlleva a minimizar costes, aumentar rotación de mercancías, fomentar buenas relaciones con proveedores y conseguir buena integración con el resto de los departamentos.

Principales funciones del departamento de compras:

- Asegurar el suministro de materias primas, productos o servicios a todos los departamentos.
- Negociar con proveedores, acuerdos de compra respetando calidades, precios y plazos de entrega.
- Control de stocks, saber lo que hay y qué falta, asegurar la continuidad del stock.
- Evaluación de proveedores, medir y supervisar su rendimiento.
- Cumplimiento de las propias políticas de compras, seguimiento a los acuerdos alcanzados y penalización por incumplimientos.
- Colaboración con otros departamentos, conocer operatividad y requerimientos.
- Mantenerse actualizado en cuanto a las novedades de mercado, materiales o servicios.

Las políticas del departamento de compras hacen referencia a una serie de pautas genéricas que se deben aplicar de manera transversal para la consecución de los objetivos del departamento de compras, quedando estos últimos fijados de forma precisa. Además, el departamento de compras está diversificado en las tareas para asegurar que se cumpla con el comportamiento ético requerido. Con carácter general, las correctas políticas del departamento de compras deben tener en cuenta aspectos tan variados como:

- La relación existente entre compras y proveedores.
- Los productos y/o servicios susceptibles de adquisición para el desarrollo de nuestra actividad empresarial.
- La determinación de la inversión que podemos realizar por parte de nuestra empresa.

Desde la sociedad dominante Promotora Fergy y el resto de sociedades, intentamos promocionar el comercio local y los productos de kilómetro 0 por lo que proponemos a nuestro departamento de compras estos productos locales que benefician a nuestro hotel. Además, consideramos que cumplimos con la cadena de sostenibilidad y ahorraremos energía y combustible debido a la cercanía de nuestros proveedores.

Para seleccionar un nuevo proveedor con el que trabajar, revisamos las siguientes variables:

- **Ética empresarial:** revisamos la integridad, transparencia y apertura, rechazo de corrupción y soborno, obsequios, atención y hospitalidad.
- **Cumplimiento:** cumplimiento de las leyes y reglamentos y competencia leal y cumplimiento con la legislación anti-monopólica.
- **Derechos Humanos y derechos laborales:** remuneración y horas de trabajo y no discriminación.
- **Salud y seguridad en el trabajo:** cumplir con legislación, aceptar políticas de Fergy, condiciones de trabajo seguras, investigación de posibles accidentes.
- **Gestión Ambiental:** legislación ambiental, clasificación y entrega de sus residuos, identificación y correcta eliminación de

las sustancias peligrosas, reducción del uso de energía, agua y materias primas, obtención de todos los permisos medioambientales.

- **Productos y Servicios:** Calidad y excelencia, propiedad intelectual y activos de la compañía.
- **Sostenibilidad:** se realizarán las correcciones necesarias por Fergy y política de la cadena de suministro sostenible.

A demás, se establecerán unos protocolos de evaluación periódica de los proveedores mediante unos criterios de evaluación propuestos por la sociedad dominante Fergy y el resto de sociedades.

DALI es una aplicación pensada para facilitarnos el trabajo diario, agilizando y automatizando procesos de gran complejidad. Es un programa escalable y adaptable a todas las necesidades. A partir de la puesta en marcha de este nuevo procedimiento de compras, vamos a sacar más rendimiento a esta herramienta para conseguir una mejora en todos los procesos de la gestión de compras.

Control de Calidad e Higiene

Se refiere al énfasis de calidad que enmarca la organización entera, desde el proveedor hasta el consumidor. La administración de la calidad enfatiza el compromiso administrativo de llevar una dirección continua y extenderla a toda la empresa en todos los aspectos.

Durante el ejercicio de 2023, no existen denuncias en cuanto a proveedores. Sin embargo, cuando hay algún tipo de incidencias o no conformidades, realizamos un seguimiento para poder cumplir con dichas conformidades.

8.6. Información fiscal

Tanto en la sociedad dominante Promotora Fergy, como en el resto de sociedades estamos firmemente comprometidos con el fomento de la actuación fiscal responsable, nos comprometemos a velar por la adecuada elaboración de la contabilidad y de los Estados Financieros y su adecuación a la realidad financiera, debiendo seguirse estrictamente las directrices de comportamientos marcadas y cumplir con las obligaciones de reporte y conservación documental pertinente.

Por esta razón en todas las declaraciones con la Hacienda Pública se aportarán lealmente todos los hechos de trascendencia tributaria. Sus principios se basan en la prudencia, transparencia y minimización del riesgo fiscal.

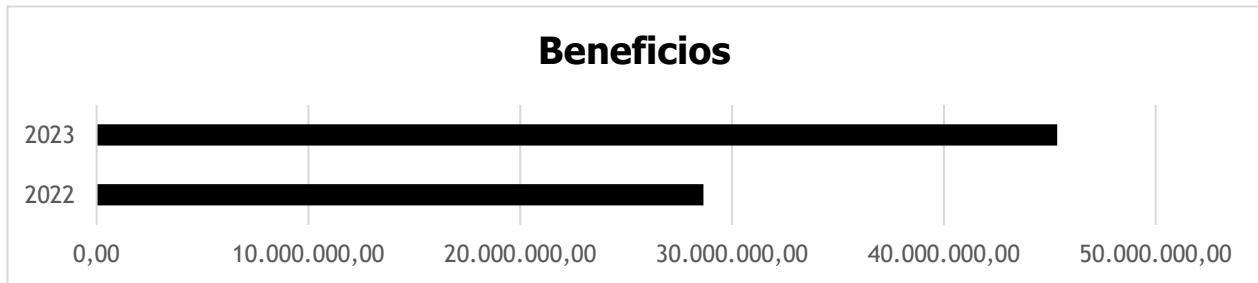
Es responsabilidad de la empresa el asegurarse de que los registros contables y financieros de la misma cumplan los máximos criterios de exactitud e integridad, acorde con el ordenamiento jurídico y las guías y principios normativos.

El importe de impuesto sobre sociedades pagados asciende a 5.307.973,04.

Por otra parte, los beneficios antes de impuestos, las subvenciones públicas recibidas y las aportaciones a ONG's, se detallan a continuación:

Beneficios obtenidos antes de impuestos:

País	2022	2023
España	28.645.530,71	45.346.141,24



Impuestos sobre beneficios pagados:

País	2022	2023
España	5.307.973,04	7.586.363,43

Donaciones realizadas a ONGs

País	2022	2023
España	0,00	3.920,00

Subvenciones públicas recibidas:

País	2022	2023
España	0,00	3.742.259,50

Desde Fergy, tenemos el compromiso de no financiar las actividades de ningún partido político.

ANEXO I

Anexo I. Contenidos requeridos por la Ley 11/2018, de 28 de diciembre, en materia de Información no financiera y diversidad

Marco de Reporting utilizado	1	101; 102-50; 102-54; 102-55; 102-56
Modelo de negocio	2	102-1; 102-2; 102-3; 102-4; 102-5; 102-6; 102-18; 102-14; 102-15; 102-30
Ánálisis de materialidad	3	102-46; 102-47
Cuestiones medioambientales	4	
Gestión ambiental	4.2	102-12; 102-29; 101-30; 307-1; 305-1; 305-2
Contaminación	4.1	305-3; 305-6; 305-7
Economía circular	4.5	301-2
Medidas de prevención, reciclaje, reutilización, otras formas de recuperación y eliminación de desechos	4.5	306-2; 301-3
Consumo de agua y el suministro de agua	4.3	303-1; 303-2; 303-3; 303-4; 303-5
Consumo de materias primas y las medidas adoptadas para mejorar la eficiencia de su uso	4.3	301-1
Consumo directo e indirecto de energía	4.2	302-1
Medidas para mejorar la eficiencia energética	4.3	302-4; 302-5
Uso de energías renovables	4.3	302-1
Cambio climático	4.2	
Emisiones de gases de efecto invernadero	4.2	305-1; 305-2; 305-3; 305-6
Medidas adoptadas para adaptarse a las consecuencias del cambio climático	4.2	201-2
Metas establecidas voluntariamente a medio y largo plazo para reducir las emisiones y medios implementados	4.1	305-5

Biodiversidad	4.6	
Medidas para preservar o restaurar la biodiversidad	4.6	304-1; 304-2; 304-3; 304-4
Impactos causados por las actividades u operaciones en áreas protegidas	4.6	304-1; 304-2; 304-3; 304-4
Cuestiones sociales y relativas al personal	5	
Empleo	5	102-31
Número total y distribución de empleados por sexo, edad, país y clasificación profesional	5.2	102-8
Número total y distribución de modalidades de contrato de trabajo por sexo, edad y clasificación profesional	5.2	102-8
Número de despidos por sexo, edad y clasificación profesional	5.2	401-1
Remuneraciones medias por sexo, edad y clasificación profesional o igual valor	5.4	102-35; 102-36; 405-2
Brecha salarial	5.3	102-38; 405-2
Remuneración media de los consejeros y directivos	5.4	102-35
Pago a los sistemas de previsión social y ahorro	5.4	201-3; 401-2
Implantación de políticas de desconexión laboral	5.5	401-3
Porcentaje de empleados con discapacidad	5.6	405-1
Organización del trabajo	5.7	
Organización del tiempo de trabajo	5.7	401-3; 407-1
Número de horas de absentismo	5.8	403-2
Medidas de conciliación	5.5	401-2; 401-3

Seguridad y Salud	5.9	
Condiciones de Seguridad y Salud en el trabajo	5.9	403-2; 403-3; 403-4; 403-5; 403-8; 102-21
Accidentes de trabajo	5.8	403-2, 403-9; 403-10
Relaciones sociales	5.10	
Organización del diálogo social	5.10	102-33; 102-41; 402-1
Empleados cubiertos por convenio colectivo por país	5.10	
Balance de los convenios colectivos, particularmente en el campo de la salud y la seguridad en el trabajo	5.10	403-4
Formación	5.11	102-13
Horas de formación por categorías profesionales	5.11	404-2
Cantidad total de horas de formación por categorías profesionales	5.11	404-1
Accesibilidad universal personas con discapacidad	5.6	405-1; 102-12
Igualdad	5.12	405-2
Información sobre el respeto a los Derechos Humanos	6	
Aplicación de procedimientos de debida diligencia	6.1	102-16; 102-17
Medidas de prevención y gestión de posibles abusos cometidos	6.2	102-16; 102-17
Denuncias por casos de vulneración de los Derechos Humanos	6.3	102-17; 406-1
Promoción y cumplimiento de las disposiciones de la OIT	6.4	102-16; 408-1; 412-2; 412-3

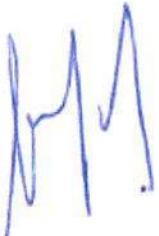
Información relativa a la lucha contra la corrupción y el soborno	7	
Medidas para prevenir la corrupción y el soborno	7.1	102-16; 102-17; 102-20; 205-2; 205-3; 418-1
Medidas para luchar contra el blanqueo de capitales	7.3	102-16; 102-17; 102-21; 205-2; 205-3
Aportaciones a fundaciones y entidades sin ánimo de lucro		102-43
Compromiso social	8	
Compromisos de la empresa con el desarrollo sostenible	8.1	102-43; 413-1; 413-2
Gestión responsable de la cadena de suministro	8.5	102-9; 102-10; 308-1; 414-1
Gestión de la relación con los consumidores	8.4	
Medidas para la salud y la seguridad de los consumidores	8.4	416-1; 417-1; 409-1
Sistemas de reclamación, quejas recibidas y resolución de estas	8.4	416-2
Información fiscal y transparencia	8.6	
Los beneficios obtenidos país por país	8.6	201-1
Los impuestos sobre beneficios pagados y las subvenciones públicas recibidas	8.6	201-4; 415-1



FORMULACION DEL ESTADO DE INFORMACIÓN NO FINANCIERA

El estado de Información No Financiera correspondiente a Promotora Fergy, S.A. y sociedades dependientes que corresponde al ejercicio 2023 ha sido formulado por los Administradores Mancomunados en su reunión de 31 de marzo de 2024 y se extiende hasta la presente hoja de papel común, firmado en todas sus hojas por los Administradores Mancomunados, en prueba de conformidad.

Promotora Fergy, S.A. y sociedades dependientes

	
Sr. Robert Cabrera Plana Administrador Mancomunado	Srta. Judith Cabrera Plana Administradora Mancomunada

INFORME DE VERIFICACIÓN INDEPENDIENTE DEL ESTADO DE INFORMACIÓN NO FINANCIERA DE PROMOTORA FERGY, S.A. Y SOCIEDADES DEPENDIENTES DEL EJERCICIO ANUAL TERMINADO EL 31 DE DICIEMBRE DE 2023

Fecha Presentación: 09/06/2024

INFORME DE VERIFICACIÓN INDEPENDIENTE DEL ESTADO DE INFORMACIÓN NO FIANANCIERA DE PROMOTORA FERGY, S.A. Y SOCIEDADES DEPENDIENTES DEL EJERCICIO ANUAL TERMINADO EL 31 DE DICIEMBRE DE 2023

A los accionistas de Promotora Fergy, S.A.:

Introducción

De acuerdo al artículo 49 del Código de Comercio hemos realizado la verificación, con el alcance de seguridad limitada, del Estado de Información no Financiera adjunto (en adelante EINF) correspondiente al ejercicio anual terminado el 31 de diciembre de 2023 de Promotora Fergy, S.A. y Sociedades Dependientes (en adelante, Fergy consolidado), que forma parte integrante del informe de gestión.

Responsabilidad de los Administradores

La formulación del EINF incluido en el informe de gestión de Fergy consolidado, así como el contenido del mismo, es responsabilidad de los Administradores mancomunados de Promotora Fergy, S.A. y sociedades dependientes. El EINF se ha preparado de acuerdo con los contenidos recogidos en la normativa mercantil vigente y siguiendo los criterios de los Sustainability Reporting Standards de Global Reporting Initiative (estándares GRI) seleccionados, de acuerdo a lo mencionado para cada materia en la tabla del Anexo I del citado EINF.

Esta responsabilidad incluye asimismo el diseño, la implantación y el mantenimiento del control interno que se considere necesario para permitir que el EINF esté libre de incorrección material, debida a fraude o error.

Los Administradores mancomunados de Promotora Fergy, S.A. y sociedades dependientes son también responsables de definir, implantar, adaptar y mantener los sistemas de gestión de los que se obtiene la información necesaria para la preparación del EINF.

Nuestra independencia y control de calidad

Hemos cumplido con los requerimientos de independencia y demás requerimientos de ética del Código de Ética para profesionales de la Contabilidad emitido por el Consejo de Normas Internacionales de Ética para profesionales de Contabilidad (IESBA por sus siglas en inglés) que está basado en los principios fundamentales de integridad, objetividad, competencia y diligencia profesionales, confidencialidad y comportamiento profesional.

Nuestra firma aplica la Norma Internacional de Control de Calidad 1 (NICC 1) y mantiene, en consecuencia, un sistema global de control de calidad que incluye políticas y procedimientos documentados relativos al cumplimiento de requerimiento de ética, normas profesionales y disposiciones legales y reglamentarias aplicables.

El equipo de trabajo ha estado formado por profesionales expertos en revisiones de Información no Financiera y, específicamente, en información de desempeño económico, social y medioambiental.

Nuestra responsabilidad

Nuestra responsabilidad es expresar nuestras conclusiones en un informe de verificación independiente de seguridad limitada basándonos en el trabajo realizado. Hemos llevado a cabo nuestro trabajo de acuerdo con los requerimientos establecidos en la Norma Internacional de Encargos de Aseguramiento 3000 Revisada en vigor, "Encargos de Aseguramiento distintos de la Auditoría o de la Revisión de Información Financiera Histórica" (NIEA 3000 Revisada) emitida por el Consejo de Normas Internacionales de Auditoría y Aseguramiento (IAASB) de la Federación Internacional de Contadores (IFAC).

En un trabajo de seguridad limitada los procedimientos llevados a cabo varían en su naturaleza y momento de realización, y tienen una menor extensión, que los realizados en un trabajo de seguridad razonable y, por lo tanto, la seguridad que se obtiene es sustancialmente menor.

Nuestro trabajo ha consistido en la formulación de preguntas a la Dirección, así como a las diversas unidades de Fergy y sociedades dependientes que han participado en la elaboración del EINF, en la revisión de los procesos para recopilar y validar la información presentada en el EINF y en la aplicación de ciertos procedimientos analíticos y pruebas de revisión por muestreo que se describen a continuación:

- Reuniones con el personal de Fergy y sociedades dependientes para conocer el modelo de negocio, las políticas y los enfoques de gestión aplicados, los principales riesgos relacionados con estas cuestiones y obtener la información necesaria para la revisión externa.
- Análisis del alcance, relevancia e integridad de los contenidos incluidos en el EINF del ejercicio 2023 en función del análisis de materialidad realizado por Fergy y sociedades dependientes y descrito en el apartado 3, considerando contenidos requeridos en la normativa mercantil en vigor.

-
- Análisis de los procesos para recopilar y validar los datos presentados en el EINF del ejercicio 2023.
 - Revisión de la información relativa a los riesgos, las políticas y los enfoques de gestión aplicados en relación a los aspectos materiales presentados en el EINF del ejercicio 2023.
 - Comprobación, mediante pruebas, en base a la selección de una muestra, de la información relativa a los contenidos incluidos en el EINF del ejercicio 2023 y su adecuada compilación a partir de los datos suministrados por las fuentes de información.
 - Obtención de una carta de manifestaciones de los Administradores Mancomunados y la Dirección.

Conclusión

Basándonos en los procedimientos realizados en nuestra verificación y en las evidencias que hemos obtenido no se ha puesto de manifiesto aspecto alguno que nos haga creer que el EINF de Promotora Fergy, S.A. y Sociedades Dependientes correspondiente al ejercicio anual finalizado el 31 de diciembre de 2023 no ha sido preparado, en todos sus aspectos significativos, de acuerdo con los contenidos recogidos en la normativa mercantil vigente y siguiendo los criterios de los estándares GRI seleccionados descritos de acuerdo a lo mencionado para cada materia en la Tabla incluida en el Anexo I del citado EINF

Uso y distribución

Este informe ha sido preparado en respuesta al requerimiento establecido en la normativa mercantil vigente en España, por lo que podría no ser adecuado para otros propósitos y jurisdicciones.



Gloria Parellada de Griñó

09 de junio de 2024