

Responsabilidad Social Corporativa en
Fuerte Hoteles
2010



fuertehoteles.com



FUERTE HOTELES



Índice

1. Bienvenidos a Fuerte Hoteles

1.1 Fuerte Hoteles paso a paso

1.2 Misión Grupo El Fuerte y Visión Fuerte Hoteles

1.3 Nuestros elementos diferenciales: ¿Por qué elegir Fuerte Hoteles?

1.4 Conozca nuestros hoteles

2. Las claves de nuestra Responsabilidad Social Corporativa

2.1 Compromiso

2.2 Transparencia

2.3 Relaciones con las partes interesadas

2.4 Turismo responsable

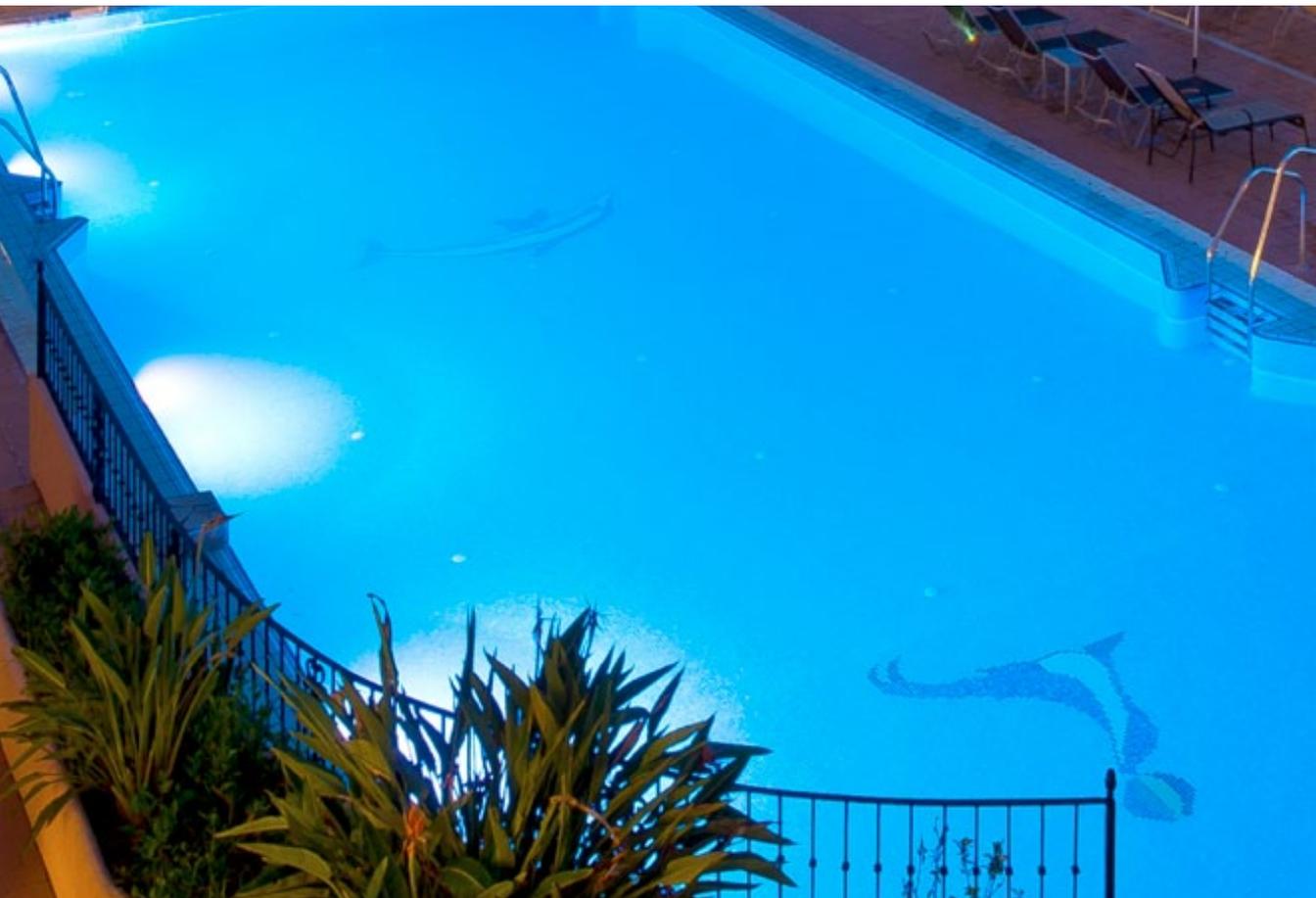
3. Desempeño económico

4. Desempeño ambiental

5. Desempeño socio-cultural



1. Bienvenidos a **Fuerte Hoteles**





Bienvenidos a **Vuestra Casa**

Estimados amigos,

Quiero presentarles la Memoria de Responsabilidad Social Corporativa de Fuerte Hoteles 2010, que incluye las políticas, medidas y logros alcanzados en este período en relación al desempeño responsable.

Desde la apertura de nuestro primer establecimiento, Hotel El Fuerte, hace ya más de 50 años, estos valores han estado presentes y los hemos desarrollado e integrado en nuestro quehacer diario.

Fuerte Hoteles toma la Responsabilidad Social Corporativa como algo propio, aplicando una filosofía de **Turismo Responsable** en la gestión de sus hoteles, siendo pioneros en su aplicación.

Perseguimos un triple objetivo: la mejora social, ambiental y económica de toda el área de influencia donde nuestros hoteles se encuentran ubicados.

Autodefinirse como cadena de hoteles responsables no es sólo un gran compromiso, también es un reto estimulante que se consigue con esfuerzo día a día.

Marbella, febrero de 2011

Fuerte Hoteles, paso a paso

2010 Última incorporación a la familia, Hotel Forte Estepona Suites

2008 Nacen los Apartamentos Turísticos Forte Calaceite

2005 Nace Hotel Forte Rompido Suites

2004 Nace Hotel Forte Costaluz

2002 Nace Hotel Forte Grazalema

2001 Nace Hotel Forte Miramar

1999 Nace Hotel Forte Conil

1957 Nace el hotel insignia de la cadena "El Forte", en Marbella



FUERTE HOTELES



GRUPO EL FUERTE

Grupo El Fuerte, un grupo empresarial de capital cien por cien andaluz que tiene su central en Marbella (Málaga), cuenta en la actualidad con varias unidades de negocio:

- **Fuerte Hoteles:** cadena con siete hoteles y un establecimiento de Apartamentos Turísticos, todos ellos ubicados en España, en Marbella, Estepona, Torrox, Conil, Grazalema y El Rompido.
- **Responsible Hotels:** plataforma tecnológica on-line de comercialización de hoteles responsables e iniciativas afines.
- **Grupo We** (We Project, We Design, We Equip y We Resolve): grupo de empresas dedicadas a gestionar la construcción de edificios, diseño de arquitectura interior, gestión de proveedores para la adquisición de mobiliario, decoración de inmuebles y mantenimiento integral.
- **Agrodesarrollo:** explotación agrícola en Lora de Estepa (Sevilla).
- **Fundación Fuerte**, que toma el nombre de nuestro primer hotel, El Fuerte, nace como un hijo lógico de los valores que a lo largo de mas de 50 años (desde 1957), han sido un referente importante para el alma que anima a esta familia empresarial y que se sintetiza en el eslogan de nuestra empresa: "Cuidamos de las personas y del Medio Ambiente". Es la apuesta de Grupo El Fuerte para promover el desarrollo del medio socio cultural.

Grupo El Fuerte se rige por un Código Ético y unas políticas que definen los principios por donde se desarrollan sus áreas de negocio y sobre los cuales se asienta su actividad empresarial. Es en el respeto a estos principios donde reside nuestra historia y nuestra capacidad para afrontar el futuro con éxito.

Nuestro lema "Cuidamos de las Personas y del Medio Ambiente" refleja los principios y valores filantrópicos y humanísticos que esta empresa aplica a toda su gestión.





FUERTE HOTELES

Misión GRUPO EL FUERTE

Ser una empresa familiar con vocación de desarrollo y orientación fundamental a negocios hoteleros e inmobiliarios rentables y **comprometidos con el desarrollo responsable de las personas y su entorno.**

Visión FUERTE HOTELES

Ser una marca referente en la hotelería vacacional y en el negocio responsable, entendida como una actitud de **sensibilidad con el entorno** (ambiental y cultural) **y con las personas** (satisfacción de clientes, economía y gestión responsable), con presencia en España y en destinos internacionales en crecimiento.

Nuestros elementos diferenciales. ¿Por qué elegir Fuerte Hoteles?



Trato familiar y cercano



Ubicación e instalaciones:



Clima



Naturaleza



Todos nuestros hoteles cercanos a Espacios Naturales Protegidos



260 Kms de costa con 76 playas



Responsabilidad social corporativa:



Gastronomía autóctona, saludable y ecológica



Cultura (historia, museos, centro histórico) y ocio



Tradiciones populares



Prácticas deportivas en contacto con la naturaleza: senderismo, golf, mountain bikes...



Hoteles Responsables, con una política de Responsabilidad Social Corporativa integrada en todas sus acciones



Programa Experiencias (actividades complementarias que harán de su estancia una experiencia única)



FUERTE HOTELES

Responsabilidad Social Corporativa en Fuerte Hoteles. Buscando el equilibrio.

Medio
Ambiente

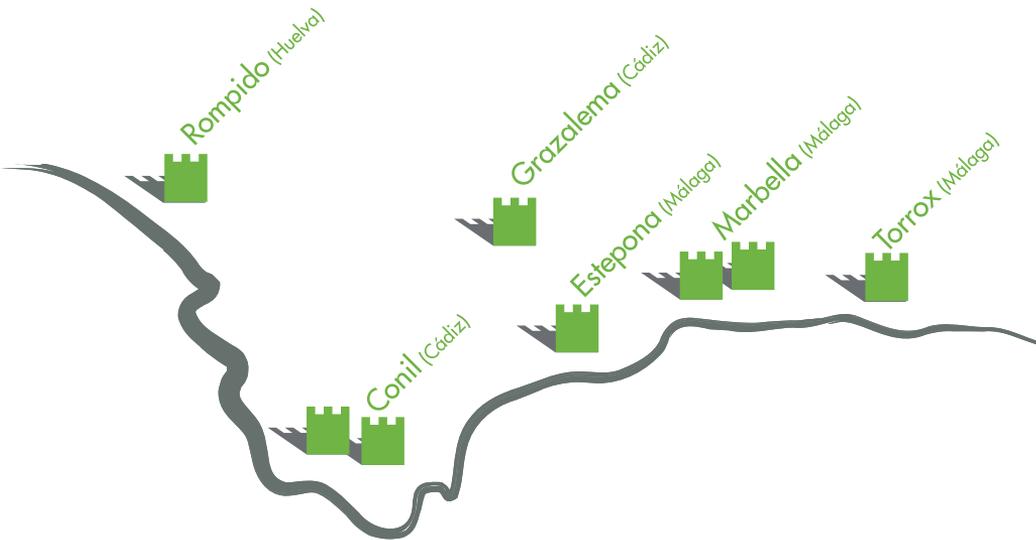


Economía

Sociedad
y Cultura

Conózcanos

Ubicaciones excepcionales donde le invitamos a descubrir la esencia de cada lugar.





El turismo sostenible está enfocado hacia la gestión de los recursos de manera que satisfagan todas las necesidades económicas y sociales, a la vez que respeten la integridad cultural, los procesos ecológicos esenciales y la diversidad biológica.

Nuestros Hoteles Responsables apuestan por una firme implantación de medidas de ahorro de recursos, utilización de energías renovables, fomento de lo autóctono y de obras sociales y culturales que favorecen el desarrollo personal; así como la integración social y la sensibilidad medioambiental.

Es nuestro deseo, mediante las iniciativas que llevamos a cabo continuamente, que la industria hotelera comience a apostar por modelos de gestión más sostenibles como el que propone Fuerte Hoteles.

Fuerte Hoteles en Marbella



FUERTE MARBELLA

Se encuentra el corazón de Marbella, mirando al mar y separado de la arena de la playa por un pequeño paseo. A pocos minutos está el casco antiguo de Marbella con numerosas tiendas, restaurantes y lugares emblemáticos de interés como museos y monumentos.

Hotel Fuerte Marbella ofrece a sus clientes un excelente servicio y trato. Nuestro personal les ayuda a sentirse como en casa, por eso este hotel destaca entre los demás. Cuenta con 263 habitaciones equipadas con teléfono, climatización, TV satélite, música, conexión a Internet, minibar y caja de seguridad.

Hotel Fuerte Marbella tiene 2 restaurantes y una cafetería, ofreciendo una amplia selección de comidas para sus clientes. En el restaurante "El Olivo", ubicado en la zona principal del hotel, se sirven desayunos y cenas. En la cafetería se sirven snacks durante el día.



FUERTE MIRAMAR

Este moderno y funcional hotel se encuentra en el centro de Marbella y en primera línea de playa, a sólo 30 minutos del aeropuerto de Málaga.

Entre sus instalaciones, cuenta con 226 habitaciones, lobby bar, piano bar (música en vivo), restaurante, piscina exterior climatizada, hamacas en la playa, Beach Club Restaurante Grill (verano), salones sociales, ciberneta, tienda y garaje, uso gratuito del Club Fuerte Sport de Fuerte Marbella (a 300m.).

Además puede disfrutar de un completo centro de hidroterapia, SPA & Beauty Miramar con sauna, baño turco, piscina dinámica, masajes, tratamientos de belleza, etc...



FUERTE HOTELES



¿Por qué en Marbella?

En el centro de Marbella y en primera línea de playa, con todo lo necesario para disfrutar plenamente de la Costa del Sol.

Marbella, punto de encuentro para amantes del mar y la naturaleza o para quienes buscan unas vacaciones de descanso y relax. Por su clima e instalaciones es también un lugar idóneo para la práctica del golf ya que cuenta con más de veinte campos.

Fuerte Hoteles en Conil



FUERTE CONIL-COSTALUZ
RESORT

Hotel- Resort sostenible en **Conil**, Cádiz con 250 + 219 habitaciones.

El complejo está rodeado de jardines andaluces reforestados con especies autóctonas. Ubicado en una de las pocas zonas vírgenes de la Costa de la Luz, junto al típico pueblo de pescadores de **Conil de la Frontera** y a sólo 50 minutos del aeropuerto de Jerez.

Dispone de habitaciones familiares y fácil acceso a la playa, **Beach Club Restaurante Grill** en la piscina especializado en pescados y arroces, restaurante, bar espectáculo, cafetería, salones sociales, salas de reuniones y salones de banquetes.



FUERTE HOTELES



¿Por qué en Conil?

Hoteles en primera línea de playa de La Fontanilla y a 10 minutos a pie de Conil, típico pueblo de pescadores.

Tanto por su privilegiada situación geográfica mirando de frente al Atlántico, como por el talante abierto y hospitalario de sus gentes unido a su gastronomía, Conil de la Frontera es un lugar muy especial para sus vacaciones.

Parajes de interés turístico y cultural, artesanía y actividades tradicionales hacen de este encantador pueblo andaluz y sus alrededores un lugar auténtico de obligada visita.

En esta entrañable ubicación encontrará la tranquilidad, el contacto con la naturaleza y una variedad de actividades que pocos lugares pueden ofrecer.

Fuerte Hoteles en Grazalema y El Rompido



FUERTE GRAZALEMA

Hotel rural sostenible de 4 estrellas situado en un bosque de alcornoques en pleno corazón del Parque Natural de la Sierra de Grazalema, una de las últimas reservas protegidas del continente europeo. A 7 minutos del pueblo blanco más bonito de Andalucía: Grazalema y cerca de la romántica Ronda.

Tendrá la posibilidad de degustar en nuestro restaurante los mejores platos típicos de la zona, acompañados de un trato acogedor y familiar, que lo hacen ideal para familias que quieran disfrutar de una estancia inolvidable.

El hotel cuenta con 77 habitaciones y unas instalaciones extraordinarias para sus celebraciones. Nuestros salones están equipados para cubrir todas sus necesidades.



FUERTE ROMPIDO SUITES

Entre nuestras instalaciones contamos 297 habitaciones y con nuestro fantástico centro de hidroterapia SPA. En él puede usted relajarse y disfrutar de los mejores tratamientos de belleza, además de otros servicios como el de peluquería. Del mismo modo, disponemos del lugar adecuado para sus celebraciones, reuniones de empresa o congresos.

El Rompido es una tierra de pescadores, por tanto, no podíamos dejar que se vaya de nuestro hotel sin disfrutar de los mejores pescados. En nuestro Beach Club Restaurante Grill tendrá la posibilidad de disfrutar de ello así como de nuestras especialidades en arroces.

Para la práctica del golf, Hotel Fuerte Rompido Suites está ubicado a escasos metros del campo de Golf El Rompido. Además le facilitamos el acceso a los mejores campos de golf de la zona para que pueda practicar su deporte favorito mientras pasa unos días con nosotros.



FUERTE HOTELES



¿Por qué en Grazalema?

La Sierra de Grazalema es famosa por sus maravillosos itinerarios, que la convierten en el sitio ideal para los amantes de la naturaleza y de todos aquellos que disfrutan con la práctica de: senderismo, ciclismo de montaña o la observación de aves y plantas.

¿Por qué en El Rompido?

Nuestro hotel responsable está situado en primera línea de la ría, a 10 minutos de una playa virgen de 12km., en pleno paraje natural del Río Piedras y flecha del Rompido y a 2 minutos de El Rompido, típico poblado de pescadores.

Parajes de interés turístico y cultural, artesanía y actividades tradicionales, hacen de este encantador enclave andaluz y sus alrededores un lugar auténtico de obligada visita.

Si lo que prefiere es caminar junto al paraje natural del Río Piedras, con 5 kilómetros de senderos, podrá disfrutar al máximo de su estancia en Hotel Fuerte Rompido Suites.



Fuerte Hoteles en Estepona y Torrox



FUERTE ESTEPONA SUITES

Consta de dos zonas exteriores claramente diferenciadas, con 25.000 m² de jardines. Una destinada a familias y otra, más tranquila, enfocada para adultos.

El complejo cuenta con 210 habitaciones y ofrece además multitud de facilidades para celebraciones, reuniones de empresas, grupos e incentivos.

El Hotel Fuerte Estepona Suites posee una ubicación excelente, lo que les mantendrá bien comunicados y les permitirá realizar diferentes excursiones a pocos kilómetros de nuestras instalaciones.

Se encuentra rodeado de algunos de los mejores campos de golf de la Costa del Sol, por lo que podrá disfrutar de este maravilloso deporte si lo desea, con precios especiales para clientes alojados.



FUERTE CALACEITE APARTAMENTOS

Estos apartamentos para vacaciones en Málaga están situados en las afueras del pueblo costero de Torrox-Costa, sobre una colina en primera línea del mar Mediterráneo. A 200 metros podrá disfrutar de una calita con aguas transparentes y a 500 metros de una playa con chiringuito donde degustar los platos típicos de la costa malagueña.

En total, cuenta con 72 apartamentos con las siguientes características: los de un dormitorio tienen 58 m², los de dos dormitorios tienen 74 m² y los de tres dormitorios 87 m².

Todos los apartamentos tienen amplias terrazas con maravillosas vistas al mar y están totalmente equipados: aire acondicionado, TV digital y vía satélite, DVD, y plaza de garaje con ascensor con acceso directo a los apartamentos. Las zonas comunes disponen de piscinas para adultos y niños, tumbonas y sombrillas.



FUERTE HOTELES



¿Por qué en Estepona?

Junto con su agradable clima mediterráneo, su localización entre el mar y la montaña hace posible disfrutar de atractivos muy diferenciados, ya que cuenta con magníficas playas a lo largo de sus 21 km de costa y de maravillosos enclaves naturales como Sierra Bermeja.

¿Por qué en Torrox?

Estos apartamentos turísticos están situados en un entorno absolutamente singular entre los pueblos de Nerja y Torrox. Esta ubicación única le permite disfrutar de una estancia idílica y tranquila con espectaculares vistas al mar y el privilegio de sentir el mejor clima de Europa.

Para disfrutar de su estancia le recomendamos visitar lugares únicos como las cuevas y playas de Nerja o el pueblo de Frigiliana.



2. Las claves de nuestra Responsabilidad Social Corporativa



2.1 Compromiso

Con las Personas.

Todos nuestros hoteles se caracterizan por un servicio que ofrece un trato familiar, personalizado y cercano. La satisfacción constante de todas las personas relacionadas con nuestras actividades (clientes, empleados, comunidad local, etc.) es uno de nuestros principales objetivos.

Con el Medio Ambiente.

Fuerte Hoteles apuesta por llevar a cabo sus actividades de **manera respetuosa** con el entorno natural donde se ubica y desarrolla su labor. Mediante su gestión ambiental integrada a todos los niveles, traslada y da respuesta a la inquietud, tanto propia como de la sociedad actual, por mantener y mejorar los recursos naturales para el uso y disfrute de las generaciones venideras.



FUERTE HOTELES

Compromiso de **Respeto**
con el medio ambiente

Compromiso de **Calidad**
con las personas

Cuidamos de las **personas** y
del **medio ambiente**

2.2 Transparencia

En Fuerte Hoteles entendemos la transparencia como un VALOR que permite a todas las partes interesadas acceder y conocer la información sobre nuestros procesos y actividades de forma fidedigna. Esta transparencia posibilita a su vez la mejora de las relaciones con los distintos grupos de interés.

Además, entendemos que el concepto de transparencia debe significar un flujo de información económica, social, ambiental y política de nuestra organización, consiguiendo así ser más accesibles y confiables. Junto con ello, Fuerte Hoteles se ampara en las bases de su código ético a través del cual se transmiten los valores fundamentales de la empresa tanto a clientes como a empleados.

Principales focos de información relevante en Fuerte Hoteles:

- Información económica
- Quejas de clientes
- Resultados empresariales
- Información ambiental

De esta manera, tratamos de promover los valores de una empresa ética y transparente actuando a la vez con criterios socialmente responsables.



En información.

No solo contamos a los clientes el “qué” y el “cuando”, sino que ellos comprueban el “cómo” directamente en nuestros hoteles. El éxito de nuestro programa “Experiencias” reside precisamente en mostrar desde dentro de los hoteles cómo hacemos las cosas, transmitiendo a nuestros clientes nuestras iniciativas responsables.

En principios.

Consideramos que una cultura empresarial ética constituye un sello distintivo en una empresa. Solo de esta manera es posible involucrar a todos los empleados, quienes poseen la importante capacidad de contribuir en la innovación, creatividad y desarrollo de nuestra organización.

2.3 Relaciones con las partes interesadas

Fuerte Hoteles reconoce como partes interesadas a clientes, empleados, proveedores, accionistas, comunidades en las que se asientan nuestros hoteles y comunidades beneficiadas de nuestros proyectos sociales, administraciones públicas y empresas colaboradoras (touroperadores, agencias de viaje, webs...).

Es primordial para Forte Hoteles establecer vínculos sólidos y relaciones consensuadas entre todas estas partes, con el objetivo de conseguir integración social, optimizar resultados y consolidar la confianza con todas ellas.

Relaciones empresariales en el ÁMBITO SOCIAL

- HORECA (Patronal del sector de hostelería de la provincia de Cádiz)
- AEHCOS (Asociación de Empresarios Hoteleros de la Costa del Sol)
- CIT Marbella, Centro de Iniciativas Turísticas de Marbella
- Asociación Andaluza de la Empresa Familiar
- Cátedra Empresa Familiar (San Telmo)
- ITH (Instituto Tecnológico Hotelero)
- Comunidades locales donde se asientan nuestros establecimientos

Relaciones empresariales en el ÁMBITO MEDIOAMBIENTAL

- WWF España (World Wildlife Foundation)
- Parque Natural Sierra de Grazalema (colaboración)
- Administración Pública

Relaciones empresariales en el ÁMBITO ECONÓMICO

- Empresa Pública para la Gestión del Turismo y del Deporte de Andalucía, S.A
- Touroperadores y otras agencias turísticas a nivel mundial
- Proveedores
- Administración Pública



FUERTE HOTELES



2.4 Turismo Responsable

Para nosotros, un hotel responsable es aquel que se preocupa por el **ENTORNO** y por las **PERSONAS** de la siguiente manera:





FUERTE HOTELES

El Turismo Responsable que desarrolla Fuerte Hoteles desde hace más de 50 años está basado en una actitud de respeto y se fundamenta en un principio básico: desarrollar la actividad turística respetando el entorno natural, cultural y socio-económico que le rodea.



3. Desempeño **económico**



Cultura de Calidad

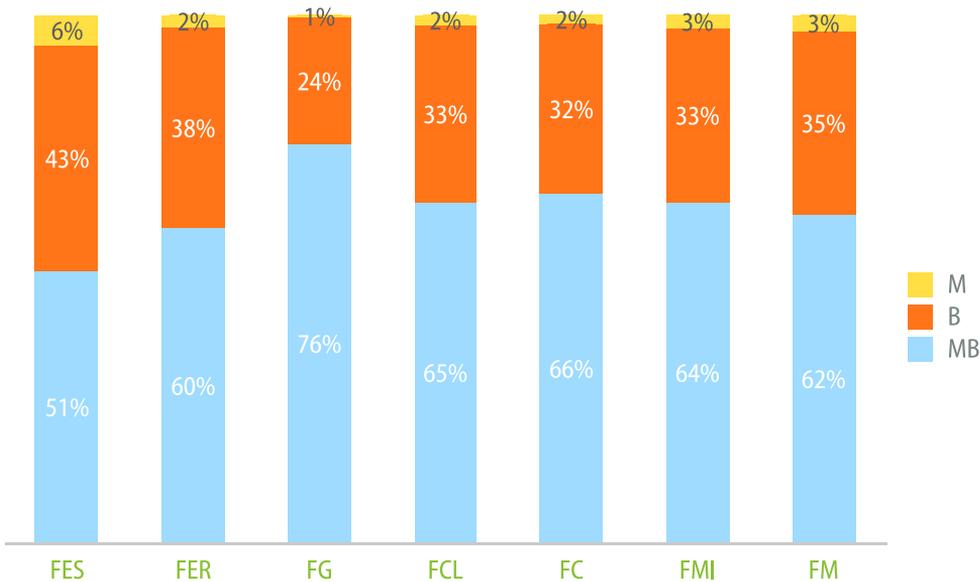
Récords en satisfacción de clientes.
Cada año mejoramos el nivel de calidad.

¿Cómo lo medimos?:

A través de:

- Encuestas directas durante la estancia
- Encuestas on-line tras el check-out
- Encuestas telefónicas
- Reputación on-line (comunidades de viajeros, webs especializadas, redes sociales, etc.)
- Auditorías "Mystery Guest"
- Auditorías internas de calidad

En el siguiente gráfico se muestra la distribución de los votos de clientes de cada hotel en 2010. Clasificamos la votación en: "Muy bien" (azul), "Bien" (naranja) y "Mal" (amarillo).



FES: Hotel Fuerte Estepona Suites
FER: Hotel Fuerte Rompido Suites
FG: Hotel Fuerte Grazalema
FCL: Hotel Fuerte Costaluz

FC: Hotel Fuerte Conil
FMI: Hotel Fuerte Miramar
FM: Hotel Fuerte Marbella



Calidad

	2009	2010
Hoteles evaluados mediante "Mystery Guest"	6 (todos)	7 (todos)
Nº de evaluaciones "Mystery Guest"	12	14
Nº de auditorías internas (Procedimientos internos+Calidad+ Sistema Gestión Ambiental) 11+6+6	23	25
Nº de auditorías externas (Financieras+Sistema Gestión Ambiental)	12	12
Nº de encuestas de satisfacción realizadas	19.801	26.942
Índice satisfacción general de clientes	80,67%	81,20%
Índice satisfacción de clientes online ⁽¹⁾	Sin datos	74,26%
Índice de promotores netos ⁽¹⁾⁽²⁾	Sin datos	52,29%

(1) Este indicador se empieza a usar en 2010.

(2) Respuesta a la pregunta del cuestionario on-line a clientes: ¿Con qué probabilidad recomendaría este hotel? En escala de 0 a 10. El IPN representa el % de promotores (puntúan 9 o 10 a la pregunta) menos el % de detractores (puntúan de 0 a 6 a la pregunta).

Programas y Políticas de Desempeño Económico: Buen Gobierno

En nuestra gestión usamos el modelo de Dirección por Objetivos (DpO). Este método de gestión permite comparar y establecer resultados y oportunidades de mejora de forma continua y eficaz.

Nuestra Misión y Visión llevan adscrito el adjetivo “responsable”, lo que significa que los valores de sostenibilidad y responsabilidad social están representados desde la esencia de la empresa.

Cuenta de resultados hoteleros y actividades complementarias en Fuerte Hoteles	2009	2010
	Miles de Euros	Miles de Euros
Importe neto de la cifra de negocios	31.350	33.367
Otros ingresos de explotación	1.910	1.868
TOTAL INGRESOS	33.260	35.235
Aprovisionamientos	4.715	5.054
Gastos de personal	10.491	10.682
Otros gastos de explotación	9.499	12.096
Resultados por enajenaciones y otros resultados	164	382
EBITDA	8.391	7.785
Amortizaciones	5.603	5.296
EBIT	2.788	2.489
Resultado financiero	1.520	1.434
EBT (Resultado antes de impuestos)	1.268	1.055



FUERTE HOTELES

Lo que hoy se conoce como Grupo El Fuerte nació en 1957 de la mano de José Luque Manzano, con la creación del Hotel El Fuerte en Marbella, junto a los restos de "El Fuerte de San Luis", que dio nombre a este primer establecimiento y al grupo empresarial en que se convirtió años después.

Tras 50 años de existencia, Fuerte Hoteles cuenta con siete hoteles en Andalucía: dos en Marbella, dos en Conil de la Frontera, uno en Grazalema, uno en El Rompido y otro en Estepona, además de los Apartamentos Turísticos Fuerte Calaceite en Torrox.

	Nº Hoteles / Apartamentos Turísticos	Unidades de alojamiento	Número de centros de SPA
2009	7	1.441	3
2010	8	1.693	4

Desarrollo Económico Local

Fomento y apoyo a proveedores locales

Para confeccionar nuestra lista de proveedores y a la hora de añadir un nuevo colaborador, una de nuestras reglas es dar **prioridad a los proveedores locales**. Así facilitamos el desarrollo de la región donde se sitúan nuestros establecimientos a la vez que ahorramos en costes de transporte, conservación del producto, etc. Además conseguimos ahorrar notables cantidades de CO2 emitidas al evitar el transporte desde las largas distancias.

Todos nuestros proveedores se comprometen a cumplir unos requisitos mínimos de calidad en sus productos y servicios y una serie de compromisos ambientales a la hora de firmar cualquier contrato con nosotros.

Nuestro procedimiento "Gestión de Compras Corporativo" establece que se promoverá la compra a **proveedores locales** de forma que se procurará que al menos el 50% de los proveedores sean locales.



A continuación mostramos la comparativa respecto al año pasado de los datos agrupados de los hoteles de la cadena:

	2009	2010
Importe compras locales (alimentación y bebida) (€)	1.759.426	1.743.502
Porcentaje de compras locales en relación al total de compras (alimentación y bebidas)	53,3%	39%



4. Desempeño ambiental



Nuestras Medidas Ambientales

La aplicación del Sistema de Gestión Ambiental en la compañía ha conllevado a que esta empresa sea reconocida en diversos ámbitos por esta labor en pro de la sostenibilidad ambiental.

Orientados a la reducción de nuestros impactos

- El compromiso con el **Medio Ambiente** forma parte de los cimientos de Fuerte Hoteles.
- Contamos con un personal con formación en sostenibilidad.
- Trabajamos para que nuestros clientes estén informados e involucrados en nuestras iniciativas.
- Sistemas de Gestión Ambiental ISO 14001 que recoge este sólido compromiso.
- Realizamos mediciones y controles mensuales de nuestra huella ecológica.

Ahorro de Energía

- Sustitución progresiva de luminarias tradicionales por **luminarias de bajo consumo**.
- Introducción de sistema de lámparas de bajo consumo de **tecnología L.E.D.**
- Instalación de sistemas **automáticos de luces** con tarjetas en las habitaciones.
- Información a los huéspedes y al personal sobre las medidas de ahorro energético, **huella ecológica** y emisiones de CO2.
- **Doble acristalamiento** en puertas y ventanas exteriores.
- Sistema automático de desconexión del aire acondicionado ante la apertura de las puertas y ventanas de habitaciones.
- Luces crepusculares en zonas de exterior (se activan y desactivan con la luz natural).
- **Uso de energía renovables**. La existencia de **placas solares** en todos los hoteles para calentar el agua de consumo sanitario así como piscinas climatizadas supone un aprovechamiento máximo de las posibilidades solares de las zonas donde se ubican, incrementándose el ahorro energético (fundamentalmente ahorro de gasóleo) de forma considerable. De esta manera dejamos de contribuir al agotamiento de este recurso natural no renovable y disminuimos a su vez la emisiones de gases de combustión que contribuyen a la contaminación atmosférica y al efecto invernadero.
- **Detectores de presencia** en zonas comunes de los hoteles.
- Software informático de control de todas las instalaciones y programable para ajustar las instalaciones para una mayor eficiencia.



- Electrodomésticos de bajo consumo en toda la instalación hotelera.
- Estudios de ahorro de combustible específicos encargados a empresas externas.
- Realización de auditorías energéticas.
- Control y seguimiento continuo de indicadores de consumo energético.
- Incorporación de la figura de "Controller de energía", encargado de optimizar y proponer iniciativas de cara a conseguir siempre el máximo ahorro energético.
- **Manual de ahorro** de energía y agua principalmente.
- Sensibilización ambiental en materia de energía a nuestro personal, mediante los denominados **Comités de Ahorro** de cada hotel.

Dirección

- **La ecología forma parte de la gestión.**
- **Formación ecológica** del personal.
- Información y concienciación a los clientes sobre las **innovaciones ecológicas.**
- Indicadores ambientales, métodos de cuantificación de impacto, etc. integrados en el cuadro de mando de la alta dirección de la empresa.
- Implantación del Sistema de Gestión Medioambiental **ISO 14001.**
- **Colaboración con empresas** y organizaciones relacionadas con el respeto por el Medio Ambiente.

Nuestras Medidas Ambientales

Ahorro de agua

- Sistemas de descarga parcial en las cisternas de WC.
- Cambio de toallas y ropa de cama según deseo de los huéspedes.
- Riego de plantas y jardines utilizando sistemas de riego por goteo y microaspersión.
- Técnicas de xerojardinería, usamos en nuestros jardines preferentemente plantas autóctonas, ya que están adaptadas al clima predominante del lugar donde se ubica el hotel y no necesitan grandes cantidades de agua.
- Instalación de economizadores de agua en las duchas y lavabos de las habitaciones.

Equipamientos

- Utilización de productos artesanales en la decoración.
- Compra de equipamientos con criterios ecológicos.
- No se usan cuberterías, platos y envases de usar y tirar.
- Recinto de basura refrigerado.
- Utilización de placas solares para producción de agua caliente y calefacción.

Compras: comidas y bebidas

- Uso de papel ecológico.
- Uso de envases reciclables y/o retornables.
- Uso de detergentes y productos de limpieza fabricados bajo sistemas de gestión medioambiental (eco-friendly).
- Elección de proveedores con criterios ecológicos.
- Compra a granel, evitando porciones y embalajes innecesarios.
- Se potencia la adquisición de productos en envases de vidrio frente a los de metal y los de papel frente a los de plástico.
- Uso de material de informática reciclado (cartuchos de tinta, toners).
- Evitamos el consumo de papel higiénico fabricado con cloro y coloreado.



Exteriores

- Se evita siempre que es posible el uso de **abonos químicos, plaguicidas y herbicidas**.
- **Recogida de pequeños residuos generados por nuestros clientes** para mantener la limpieza de las playas.
- Se evita el césped blando y corto (consume mucha agua, necesita retirada de malas hierbas, abono y herbicidas que producen contaminación del suelo y aguas). Como alternativa se usan praderas de gramíneas españolas.
- Integración de un **huerto ecológico** en el hotel. Como abono usamos compost, fabricado in situ con los restos de poda de nuestros jardines. Se trata por tanto de un compost ecológico (libre totalmente de productos químicos añadidos).

Residuos

- **Recogida selectiva** de aceite vegetal, vidrio, papel y cartón, pilas y residuos orgánicos.
- Evitamos la compra de productos en envases no retornables en porciones pequeñas o individuales.
- Se utilizan **sistemas ecológicos de cloración** de las piscinas con sal mineral.
- Utilización del **correo electrónico de forma corporativa con el consiguiente ahorro de papel**.
- **Gestión adecuada de los residuos peligrosos** a través de gestores autorizados.

Actividades

- Oferta de excursiones y actividades respetuosas con el medio ambiente.
- **Fomento de transportes ecológicos**: alquiler de bicicletas, senderismo.
- **Ruta responsable** donde mostramos a nuestros clientes nuestra gestión ambiental desde las entrañas del hotel.
- **Ruta botánica**, a través de la cual nuestros clientes puedan conocer las especies vegetales más destacadas que viven en nuestros jardines.

Medio Ambiente

Fuerte Hoteles calcula su huella ecológica traduciendo a hectáreas de naturaleza o de terreno productivo las operaciones de la cadena. Es decir, se calcula cuanta superficie natural necesita el grupo hotelero para el desarrollo de sus actividades.

El Área de Calidad y Desarrollo Sostenible del grupo se ha basado en el método original desarrollado por Mathis Wackernagel y William Ress para calcular la huella ecológica corporativa.

Gracias al empleo de este tipo de herramientas podemos establecer estrategias para tratar de disminuir al mínimo posible nuestro impacto en el entorno.

Cada año, desde que comenzamos en 2008 a investigar y desarrollar nuestra particular herramienta de cálculo, hemos ido estableciendo objetivos de reducción de este indicador en todos nuestros hoteles. Durante los dos primeros años dicho objetivo fue de un 5% de reducción frente a la huella del año anterior, consiguiéndose dicho objetivo en todos los hoteles.

En el presente año 2011, hemos decidido focalizar la reducción de la huella, estableciendo objetivos directamente en sus componentes:

Agua : reducción del consumo total (m3) en un 2% respecto a 2010

Energía Eléctrica: reducción del consumo total (Kwh) en un 3% respecto a 2010

Gasóleo: reducción del consumo total (litros) en un 2% respecto 2010

Propano: reducción del consumo total (Kg) en un 2% respecto 2010



Calculamos la Huella Ecológica y la Huella de Carbono de todos nuestros Hoteles.

La huella ecológica es...

un indicador para medir el impacto ambiental de una determinada actividad, producto o servicio. La principal ventaja de este indicador es su carácter único y cuantitativo, lo que hace que sea fácil de entender, manejar y que sirva a su vez como elemento de comparación de unos establecimientos con otros.

Comparativa Huella Ecológica por cliente - Global Fuerte Hoteles 2009 vs. 2010



Huella de Carbono

Nuestros hoteles y su gestión cuentan con una clara orientación hacia la eficiencia energética.

Tanto es así, que durante el año 2010 hemos incorporado a nuestra plantilla la figura del "Controller de energía", el cual se encarga de controlar y supervisar todos los consumos energéticos de los hoteles, así como de investigar y proponer medidas para aumentar la eficiencia energética de todos los hoteles, alcanzándose además un ahorro importante en cuanto a las emisiones de CO2 generadas.

Según nuestros estudios aplicados a los hoteles, indiscutiblemente la energía eléctrica es la responsable del mayor porcentaje de CO2 emitido a la atmósfera con un porcentaje aproximado del 82%.

El valor de gasóleo C ronda el 17% y el de propano está entre 2-3%.

Podemos sacar una importante lectura de esto:

- Tan solo reduciendo el consumo de electricidad conseguimos notables reducciones en las tasas de emisión de CO2.
- En cuanto a los combustibles fósiles (gasóleo y propano), gracias a nuestras placas solares, a pleno rendimiento sobre todo en los meses de verano, hemos conseguido reducir el uso de combustibles en más de un 12% en nuestros hoteles.



Deber y Requisito:

“Mientras la energía sea un coste, que además impacta en el medio ambiente, ser eficientes es una necesidad y una obligación.”

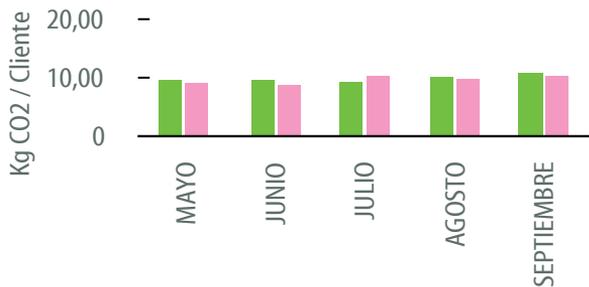
Aspectos Ambientales

	2009	2010
Consumo de agua de red (m3)	85.629	94.421
Consumo medio de agua (litros/cliente)	192,83	189,93
Consumo de energía (Kwh)	8.113.092	9.361.115
Consumo de energía (Kwh/cliente)	21,68	18,83
Residuos reciclados (Kilogramos)	81.238,9	100.098,2
Residuos reciclados por cliente (Kg/cliente)	0,387	0,215

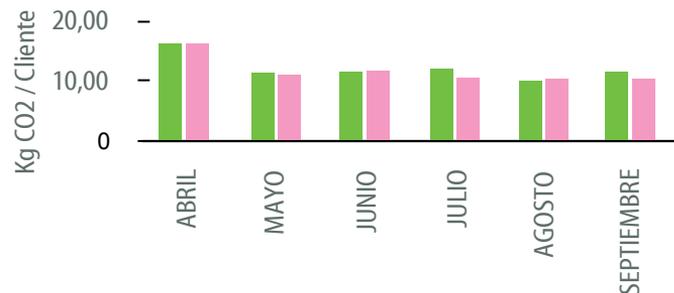
En 2010 aumenta la huella gracias al cambio en dos hoteles de la compañía proveedora de energía eléctrica.

Huella ecológica (Hectáreas)	991,2	1479,04
Huella ecológica (m2/cliente)	20,25	29,75
Emisiones de CO2 (Toneladas)	4841,8	6013,93
Emisiones de CO2 (Kg/cliente)	10,49	12,10

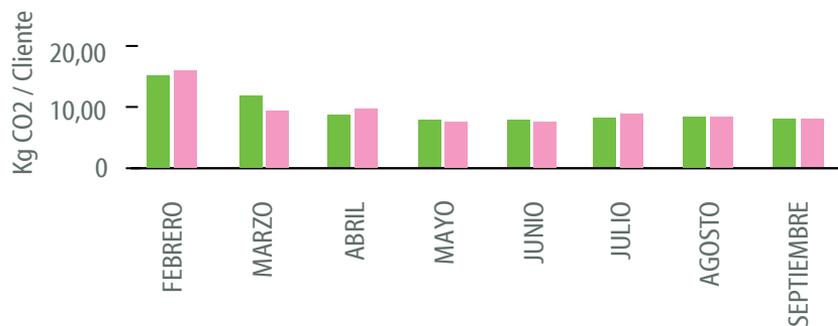
Huella de Carbono por cliente | Hotel Fuerte Costaluz



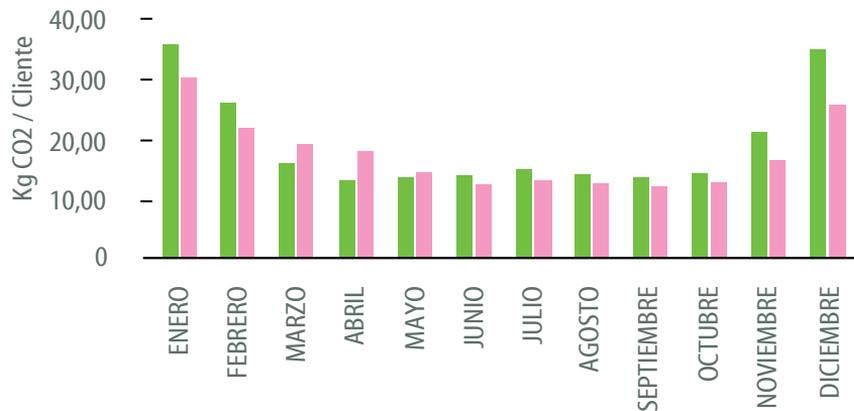
Huella de Carbono por cliente | Hotel Fuerte Miramar



Huella de Carbono por cliente | Hotel Fuerte Conil

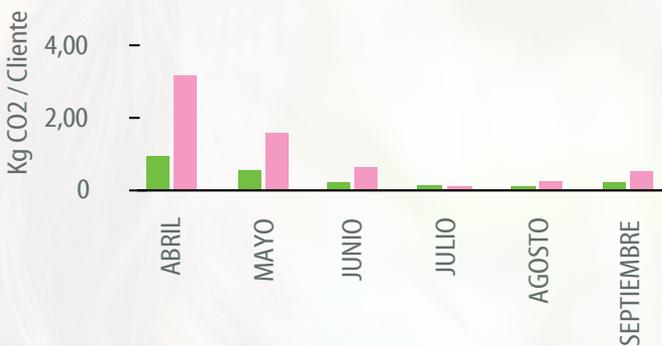


Huella de Carbono por cliente | Hotel Fuerte Marbella





Huella de Carbono por cliente | Hotel Fuerte Rompido Suites



Huella de Carbono por cliente | Hotel Fuerte Grazalesma



■ 2009
■ 2010

En 2009 y 2010 toda la energía eléctrica del Hotel Fuerte Rompido Suites y Hotel Fuerte Grazalesma proviene de proveedores de energías 100% renovables, por esto se observan valores tan bajos en las emisiones de CO2.

(Sin datos del Hotel Fuerte Estepona Suites por inauguración en el último periodo del año 2010).

FUERTE

Experiencias “Verdes”

● Ruta Responsable por nuestros hoteles

Mediante esta iniciativa mostramos a nuestros clientes las entrañas del hotel, les hacemos ver en primera persona que nuestras medidas ambientales son una realidad y no puro marketing. Nuestro personal de animación guía a los huéspedes entre placas solares, lavandería, salas de máquinas, etc, ofreciéndoles cuantas respuestas y explicaciones del buen comportamiento ambiental puedan necesitar.

● Ruta Botánica

Un maravilloso paseo entre nuestros jardines, donde nuestras especies vegetales están identificadas con carteles que ofrecen una interesante explicación sobre sus peculiaridades.

● Día del Planeta

En esta actividad tratamos de mostrar la acción de ahorro energético mediante un “apagón” en las distintas zonas nobles del hotel. Para ello, se realiza un apagado parcial durante una hora a partir de la hora en la que se pone el sol completamente. El hotel se ilumina con velas y en el Forti Club se realizan talleres con temática ambiental.

● Gastronomía autóctona, saludable y ecológica

En nuestra carta tenemos a disposición de los clientes platos con productos ecológicos, autóctonos y saludables. Usted podrá distinguir en nuestra carta cada uno de ellos gracias a la leyenda. Además, bajo el lema “Los alimentos ecológicos aportan beneficios para ti y para el medio ambiente” identificamos en el menú todos aquellos platos ecológicos, destacando así sus propiedades nutritivas y sus beneficios para el Medio Ambiente. Son cultivados con fertilizantes y tratamientos naturales, que evitan la contaminación del aire, suelo y agua.



FUERTE HOTELES



● Huertos ecológicos

Contamos con huertos ecológicos en todos nuestros hoteles. Nuestros clientes pueden observar al tiempo que aprenden cómo es posible cultivar ricas verduras y hortalizas sin usar ningún tipo de producto químico para su crecimiento. Todo es natural.



5. Desempeño socio-cultural



Sociedad

a) Enfoque Interno: Relaciones con otras instituciones

- Convenio de colaboración con la Fundación para la Atención e Incorporación Social (FADAIS), con el objeto de la **plena inserción social y laboral** de las personas con riesgo de exclusión.
- Convenio de colaboración con Proyecto Hombre, para la ayuda de aquellas personas que presentan problemas de adicciones en cualquiera de sus modalidades.
- Colaboración con asociaciones locales en programas de inserción laboral de colectivos en riesgo de exclusión social de especial dificultad de acceso, a través de la realización de cursos de formación y prácticas en nuestros establecimientos hoteleros.
- Colaboración con asociaciones de discapacitados.
- Contratación de personas a través de programas de reinserción laboral.
- Organización de cursos de formación con posterior compromiso de contratación.



FUERTE HOTELES

Nuestra gestión responsable, ampliamente reconocida por certificaciones y premios internacionales, siempre ha ido de la mano del **interés por crear riqueza en las comunidades de acogida** de nuestros hoteles e impulsar su **desarrollo social**.

Sociedad

b) Enfoque interno. Relaciones con los empleados

COMUNICACIÓN

- Encuestas de Clima Laboral.
- Evaluación del desempeño anual y conversación de desarrollo.
- Comunicación Interna.

MEDIDAS DE CONCILIACIÓN

- Código de Conducta de Fuerte Hoteles. Igualdad de trato y oportunidades para todos los empleados.
- Mejoras Sociales (salud, matrimonio, libros escolares, guardería, formación voluntaria, anticipos y préstamos, descuentos en hoteles y servicios).
- Acumulación del periodo lactancia: el periodo de lactancia se acumula en jornadas reales y se une a la baja por maternidad.
- Jubilación parcial: mejoramos las condiciones que establece la legislación aplicable.

	2009	2010
Nº de empleados	540	595
Inmigrantes (%)	7	10
Mujeres en plantilla (%)	50	48,2
Mujeres directivas (%)	38,8	43,5
Nº de Nacionalidades	10	23



	2009	2010
Horas impartidas de formación	+7.000	7.300
Nº Evaluaciones de desempeño realizadas al año	2	2
Índice de Satisfacción de empleados (%)	71	73
Participación Encuesta de Clima Laboral (%)	66	59
Nº de alumnos en prácticas	141	115
Tasa de contratación de alumnos en prácticas (%)	17	14

c) Enfoque externo

- A través de los proyectos de desarrollo emprendidos por Fundación Fuerte (ver en página siguiente).
- Favoreciendo a la comunidad y a los proveedores locales.

Fundación Fuerte



FUNDACION
FUERTE

Es la apuesta de Fuerte Hoteles para albergar todas las actividades desarrolladas en las diferentes ubicaciones de sus instalaciones y que promuevan el **desarrollo del medio sociocultural**.

La Fundación tiene por objeto el desarrollo sociocultural humano mediante la promoción de actividades de acción social y **cooperación para el desarrollo**. También favorece la organización de eventos culturales que realcen el valor de lo natural y lo auténtico, lo que denominamos **"Retorno a la fuente"**.

La **Fundación Fuerte** quiere favorecer el desarrollo de personas (niños, adolescentes y familias) en situación de riesgo de exclusión social en España y en países donde el patronato lo considere oportuno con preferencia en lugares donde Fuerte Hoteles está implantado. Esta misión se desarrollará a través de la ayuda o generación de proyectos que mejoren de forma integral las condiciones de vida: educación, vivienda o desarrollo humano.

	2009	2010
Nº de proyectos sociales realizados	15	22
Sociales	9	11
Culturales	6	11
Proyectos internacionales	5	3
Gasto destinado a proyectos sociales (€)	104.397	89.360
Entidades beneficiarias	13	9



Proyectos Sociales 2010 Fundación Fuerte

- I – Proyecto “Educación y formación en construcción para jóvenes indigentes adultos”: Congregación de Religiosos Terciarios Capuchinos de Ntra. Sra. de los Dolores. Filipinas.
- II – Proyecto “Un programa de nutrición para lo niños” de Mustard Seed Communities, Jamaica.
- III – Prevención Escolar y Familiar de las Drogodependencias, Proyecto Hombre Málaga. Delegación de Bienestar Social de Torrox.
- IV – Prevención Escolar y Familiar, Proyecto Hombre de Jerez, aplicado en Conil y Grazalema.
- V – Programa “Formación continua para terapeutas” Proyecto Hombre, Provincia de Málaga.
- VI – Proyecto “Actividades socioeducativas y preventivas en el tiempo libre”, Asociación Horizonte Marbella.
- VII – Cena XVIII Aniversario de la Asociación Horizonte Proyecto Hombre de Marbella.
- VIII – Rastrillos benéficos de Asociación Horizonte Proyecto Hombre de Marbella.
- IX – Taller de Cocina para la Asociación Horizonte Proyecto Hombre de Marbella.
- X – Formación de terapeutas de Proyecto Hombre en el Máster Universitario de Ciencias de Familia.
- XI – Celebración de ciclo de conferencias de formación matrimonial, impartido por “Desarrollo Integral de la Familia”.

Cultura

- Rutas organizadas por nuestros animadores para conocer en profundidad el lugar donde se ubican nuestros hoteles.
- Exposiciones de arte y pintura en nuestros hoteles, donde destacamos la iniciativa "Arte Responsable": la cadena organiza exposiciones de obras de arte con temática de responsabilidad social y/o medioambiental, con el fin de crear una colección de arte basada en dichos principios.
- Actuaciones de baile y cante de flamenco en vivo.
- Gastronomía típica del lugar.
- Talleres organizados en los hoteles para mostrar a nuestros clientes los secretos de la preparación de la sangría, el gazpacho demás productos típicos del lugar.
- Conciertos de órgano de la Fundación Fuerte.

El nuevo Hotel Fuerte Estepona Suites completa su decoración permanente con unas obras de arte cuyo valor añadido es su **filosofía medioambiental**. Un grupo de niños y jóvenes colaboraron en la creación de estas obras de arte (a base de chapapote) que decoraran sus salones sirven a modo de herramienta de concienciación para su necesaria implicación en la lucha contra el deterioro medioambiental.



FUERTE HOTELES

Cientes bien informados, clientes sensibilizados.
Creamos una **nueva conciencia**,
creamos **cultura responsable**.

Nuestras buenas intenciones traducidas en buenas practicas para el beneficio de todos.

Proyectos Culturales 2010

Fundación Fuerte

XII – Conferencia “Actitudes positivas ante los retos de la vida” de César Pérez de Tudela (alpinista), padrino oficial del “Proyecto Columbia”.

XIII – Proyecto cata gastronómica de productos locales de la Sierra de Grazalema, en el Hotel Fuerte Grazalema.

XIV – Difusión de la música andaluza y de sus compositores a través de un concierto en colaboración con los amigos de la música Falla y Turina.

XV – Exposición de pintura en el Hotel Fuerte Marbella “Reflejos”. Tres artistas y sus interpretaciones sobre el arte.

XVI – Exposiciones conjuntas sobre trabajos de artistas locales y empleados o familiares directos.

XVII – Conferencia de Luis Rojas Marcos: “Descubriendo quien soy”, a beneficio de Proyecto Hombre.

XVIII – Exposición de pintura “Un mundo nuevo que nace”, con artistas locales de Marbella.

XIX – Programa Cultural Órgano del Sol Mayor. Reseña histórica del Órgano del Sol Mayor de la parroquia de Nuestra Señora de la Encarnación de Marbella, con diversos conciertos ofrecidos a lo largo del año.

XX – Patrocinio por parte de la Fundación Fuerte de talleres de arte para niños y adultos en la Feria internacional de Arte de Marbella.

XXI – Proyecto Celebración de Conciertos de la Asociación Amigos de la Música, de Marbella.

XXII – Proyectos no específicos: Convivencias proyecto Hombre, Colaboraciones con Hermanitas de los pobres, Charlas del Padre Ferrán...



FUERTE HOTELES





FUERTE HOTELES

Málaga | Marbella • Torrox-Costa • Estepona

Cádiz | Conil • Grazalema

Huelva | El Rompido

fuertehoteles.com

+34 952 92 00 28

