



2017

memoria

**Fehum.**

Federación Empresarial  
Hotelera de Mallorca

- 3** CARTA DE LA JUNTA DIRECTIVA
- 6** ¿QUIÉNES SOMOS?  
ORGANIGRAMA JUNTA DIRECTIVA  
ÓRGANOS DE GOBIERNO  
EQUIPO FEHM  
NUESTRAS EMPRESAS
- 12** LA FEHM EN CIFRAS
- 16** SERVICIOS DE LA FEHM
- 24** AGENDA DE ACTIVIDADES DESTACADAS
- 25** PROYECCIÓN INSTITUCIONAL
- 33** CONVENIOS DE COLABORACIÓN
- 38** PROMOCIÓN
- 41** JORNADAS Y EVENTOS
- 51** INFORMES
- 54** RESPONSABILIDAD SOCIAL CORPORATIVA
- 57** AGRADECIMIENTOS

# ÍNDICE

---

# CARTA DE LA JUNTA DIRECTIVA

La Federación Empresarial Hotelera de Mallorca (FEHM) presenta un año más su memoria anual con las acciones desarrolladas y el trabajo llevado a cabo por la Junta Directiva, la Asamblea General, las 23 Asociaciones Hoteleras y empresas adheridas a la FEHM.

Gracias a su dedicación y perseverancia ha sido posible la consecución de los objetivos y el desarrollo del plan de acción marcado.

2017 ha sido un año muy especial puesto que hemos celebrado nuestro 40 aniversario. Cuatro décadas en las que los empresarios que formamos parte de la FEHM hemos sido capaces de generar las sinergias necesarias para cumplir con el compromiso adquirido de contribuir al crecimiento económico de Baleares y de España, generar valor y cooperar en el desarrollo y mejora del bienestar de nuestra sociedad.

El balance de 2017 ha sido positivo, siguiendo la senda de la recuperación iniciada varias temporadas atrás, por primera vez el porcentaje de incremento del gasto turístico ha doblado al incremento del número de turistas que nos han visitado.

---

En este sentido, el sector empresarial hotelero ha asumido el reto, necesario e imprescindible, de impulsar un nuevo ciclo centrado en la transformación a la que debe someterse la industria turística para adaptarse a la demanda, aumentar sus cuotas de eficiencia y crecer de manera sostenible aportando mayores beneficios a la sociedad. Desde la entrada en vigor de la Ley 8/2012 del Turismo, el sector empresarial hotelero de Mallorca ha invertido 1.700 millones de euros en actualizar sus instalaciones para reposicionar los establecimientos en un mercado global cada vez más exigente y competitivo, mejorando de manera considerable el producto y propiciando una reconversión sin precedentes.

Actualmente el 62% de las plazas asociadas a la Federación Empresarial Hotelera de Mallorca son de 4 y 5 estrellas. Esta gran apuesta del sector hotelero lleva implícita más creación de empleo y de mayor calidad. Prueba de ello es la firma de un incremento salarial extraordinarios en el convenio colectivo de hostelería, un 17% en cuatro años, los más elevados del país y seguramente también de todos los sectores productivos.

Sin embargo, somos conscientes de que aún tenemos muchos objetivos por cumplir y son muchas las cuestiones en las que debemos poner el acento, de manera coordinada, tanto el sector público como el privado. La FEHM trabaja de manera continuada trasladando a las administraciones competentes sus inquietudes y necesidades para las que precisa soluciones.

Entre ellos, la necesidad de reducir las cargas fiscales y administrativas impulsando la inversión y favoreciendo la seguridad jurídica. Los empresarios hoteleros pedimos rigurosidad en las políticas tributarias, eficiencia en el gasto público y que no se ponga en peligro el futuro de un sector sometido a muchas externalidades.

Igualmente seguimos incidiendo en la necesidad de que la Administración se implique de manera decidida y ponga en marcha inversiones de rehabilitación para la mejora de los espacios públicos de las zonas turísticas, que complementen las actuaciones de reposicionamiento llevadas a cabo por el sector empresarial.

Otro tema en el que hemos hecho especial hincapié ha sido en la necesidad de establecer los mecanismos necesarios y consensuados entre el sector público y el privado que garanticen la sostenibilidad de nuestras islas. Se debe afrontar firmemente el tema del alquiler turístico, dado que tal como se está desarrollando actualmente pone en peligro el delicado equilibrio de nuestras islas, con mecanismos que garanticen el derecho a la vivienda, a la convivencia, la seguridad y frenando el intrusismo, competencia desleal y la economía sumergida.

Igualmente no dejamos de reivindicar el reconocimiento del sector turístico como eje clave y consideramos necesario que el Gobierno ponga en valor el papel del turismo, el peso que tiene en la economía de nuestro país, y ponga en marcha una campaña de apreciación del turismo que contribuya a revalorizar la figura del turista y del hecho turístico como fuente de riqueza y bienestar para el conjunto de la sociedad.

El 1 de octubre, tras la renuncia de la presidenta ejecutiva, Inmaculada Benito, asumió la presidencia de la FEHM Gabriel Llobera, quien hasta la fecha había ocupado el cargo de vicepresidente primero, manteniéndose al frente de la Federación hasta la celebración de elecciones, en enero de 2018, y dando paso a la actual presidenta, Maria Frontera.

Dando continuidad a las principales líneas de trabajo que venía desarrollando la FEHM, la nueva Junta Directiva ha reforzado las líneas de trabajo en el ámbito municipal, autonómico y en el estatal, manteniendo un contacto continuo con las Federaciones Hoteleras de Menorca e Ibiza y Formentera, las distintas administraciones del Gobierno de España, de la Comunidad Autónoma, del Consell de Mallorca y los Ayuntamientos; con entidades como la Cámara de Comercio, CAEB, Fundación Impulsa, UIB, Ehib, Autoridad Portuaria con otras patronales y sectores productivos, CEOE, ITH, empresas, sindicatos, etc.

El objetivo es llevar a cabo la acción propia de lobby buscando alianzas estratégicas y cooperando con otras patronales con la intención de tener una mayor y mejor capacidad de reacción ante situaciones de crisis e igualmente, teniendo en cuenta que somos la principal industria de Baleares y una referencia en el exterior, nuestra misión es continuar generando rentabilidad empresarial y valor para la colectividad.

Nuestro objetivo en 2018 es seguir trabajando en los temas antes señalados además de en todas las cuestiones de interés para el sector empresarial hotelero, siempre en estrecha cooperación con las Asociaciones Hoteleras zonales y otros actores relacionados con la actividad empresarial y turística. Continuaremos insistiendo en la necesidad de facilitar la inversión basada en la rehabilitación e igualmente en estimular una cooperación público-privada real y efectiva, con el fin de garantizar una mejor competitividad turística.

# ORGANIGRAMA JUNTA DIRECTIVA

---

# Hasta octubre de 2017

## **PRESIDENTA EJECUTIVA**

D<sup>a</sup> INMACULADA BENITO

## **VICEPRESIDENTE 1º**

D. GABRIEL LLOBERA

*ASOCIACIÓN HOTELERA DE PLAYA DE MURO*

## **VICEPRESIDENTE 2º**

D. GERARD PASAN

*ASOCIACIÓN HOTELERA DE CAMP DE MAR - ANDRATX*

## **SECRETARIO**

D. GABRIEL SASTRE

*ASOCIACION HOTELERA DE POLLENÇA*

## **TESORERO**

D. FRANCESC VIVES

*REIS DE MALLORCA*

## **VOCALES DE LA JUNTA DIRECTIVA**

D. MIGUEL ARTIGUES

*ASOCIACIÓN DE AGROTURISMOS Y HOTELES DE INTERIOR*

D. SIMÓN PEDRO BARCELÓ

*AGRUPACIÓN DE CADENAS HOTELERAS*

D<sup>a</sup>. SUSANA DE JUAN

*ASOCIACIÓN HOTELERA DE S'ILLOT - CALA MOREIA*

D. JOAN ESTEVA

*ASOCIACIÓN HOTELERA DE PORTO COLOM*

D. ANTONIO MAYOL

*ASOCIACIÓN HOTELERA DE PAGUERA*

D. JUAN RAMÓN POL

*ASOCIACIÓN HOTELERA DE CALAS DE MALLORCA*

D<sup>a</sup>. MAR SOLER

*ASOCIACIÓN HOTELERA DE PORTALS NOUS*

D. AURELIO VÁZQUEZ

*AGRUPACIÓN DE CADENAS HOTELERAS*

D. MARTÍ XAMENA

*ASOCIACIÓN HOTELERA DE ILLETAS*

# De octubre a diciembre de 2017

## **PRESIDENTE**

D. GABRIEL LLOBERA

## **VICEPRESIDENTE**

D. GERARD PASAN

*ASOCIACIÓN HOTELERA DE CAMP DE MAR - ANDRATX*

## **SECRETARIO**

D. GABRIEL SASTRE

*ASOCIACION HOTELERA DE POLLENÇA*

## **TESORERO**

D. FRANCESC VIVES

*REIS DE MALLORCA*

## **VOCALES DE LA JUNTA DIRECTIVA**

D. MIGUEL ARTIGUES

*ASOCIACIÓN DE AGROTURISMOS Y HOTELES DE INTERIOR*

D. SIMÓN PEDRO BARCELÓ

*AGRUPACIÓN DE CADENAS HOTELERAS*

D<sup>a</sup>. SUSANA DE JUAN

*ASOCIACIÓN HOTELERA DE S'ILLOT - CALA MOREIA*

D. JOAN ESTEVA

*ASOCIACIÓN HOTELERA DE PORTO COLOM*

D. ANTONIO MAYOL

*ASOCIACIÓN HOTELERA DE PAGUERA*

D. JUAN RAMÓN POL

*ASOCIACIÓN HOTELERA DE CALAS DE MALLORCA*

D<sup>a</sup>. MAR SOLER

*ASOCIACIÓN HOTELERA DE PORTALS NOUS*

D. AURELIO VÁZQUEZ

*AGRUPACIÓN DE CADENAS HOTELERAS*

D. MARTÍ XAMENA

*ASOCIACIÓN HOTELERA DE ILLETAS*

# Órganos de gobierno

Los órganos de gobierno de la Federación Empresarial Hotelera de Mallorca (FEHM) son la Asamblea General, integrada por las 23 asociaciones hoteleras que conforman la FEHM junto con la Agrupación de Cadenas Hoteleras; la Junta Directiva y la Junta de Gerentes.

A lo largo de 2017 se celebraron 12 Asambleas Generales, ocho de ellas de manera conjunta con la Junta de Gerentes, cuatro Juntas de Gerentes y una Junta Directiva.

## Asambleas



Junta General Extraordinaria FEHM  
20.03.2017.



Asamblea FEHM 15.09.2017.



Asamblea FEHM 23.10.2017.



Asamblea FEHM 20.11.2017

## Juntas de Gerentes



Junta de Gerentes 29.05.2017.



Junta de Gerentes 24.07.2017.

# Equipo FEHM



**María José Aguiló**  
Vicepresidenta Ejecutiva  
direccion@fehm.es  
Tel. 651 854 757

## Secretaría

## Departamento Jurídico

## Departamento Comunicación y Proyectos



**Alicia López**  
Secretaria  
general@fehm.es  
Tel. 971 706 007



**Carmen Marí**  
Directora del Departamento Jurídico  
juridic@fehm.es  
Tel. 647 653 875



**María José Merino**  
Jefa de prensa  
premsa@fehm.es  
Tel. 670 329 812



**Francisco Jover**  
Logística  
logistica@fehm.es  
Tel. 971 706 007



**Sofía Guadalajara**  
Asesora jurídica  
consultasjuridicas@fehm.es  
Tel. 971 706 007



**Antonia M. Benítez**  
Asesora comunicación  
comunicacion@fehm.es  
Tel. 971 706 007



**María Duran**  
Coordinadora de proyectos  
proyectos@fehm.es  
Tel. 636 468 361

# Nuestras empresas

La Federación Empresarial Hotelera de Mallorca celebró en 2017 su 40 aniversario. Cuatro décadas en las que los empresarios que formamos parte de la FEHM hemos contribuido al crecimiento económico de Baleares y de España.

En el momento de presentar esta memoria, en 2018, representamos a 23 asociaciones hoteleras, correspondientes a las diferentes zonas turísticas de Mallorca, y a la Agrupación de Cadenas Hoteleras de las Islas Baleares y en total sumamos 848 hoteles de todas las tipologías.

En la actualidad el 62% de las plazas asociadas a la Federación Empresarial Hotelera de Mallorca son de 4 y 5 estrellas. Es justo atribuir buena parte de estos resultados a la inversión de más de 1.700 millones de euros acometida por los empresarios en actualizar sus instalaciones para reposicionar los establecimientos en un mercado global cada vez más exigente y competitivo, mejorando el producto a través de la segmentación, y propiciando una reconversión sin precedentes que se ha extendido al resto de nuestro *core business*.

Como empresarios hemos asumido el reto de impulsar un nuevo ciclo centrado en la transformación de la industria turística y, en ese sentido, nuestro compromiso es continuar siendo competitivos, apostando por la innovación, eficiencia y sostenibilidad y defendiendo un modelo que persevera en la aportación de valor y contribuye al desarrollo sostenible de nuestra tierra, porque esa es la única manera de seguir creando empleo de mayor calidad y, por ende, de aportar mayores beneficios a la sociedad.

Los hoteleros de Mallorca estamos comprometidos y lo demostramos con nuestro trabajo diario.

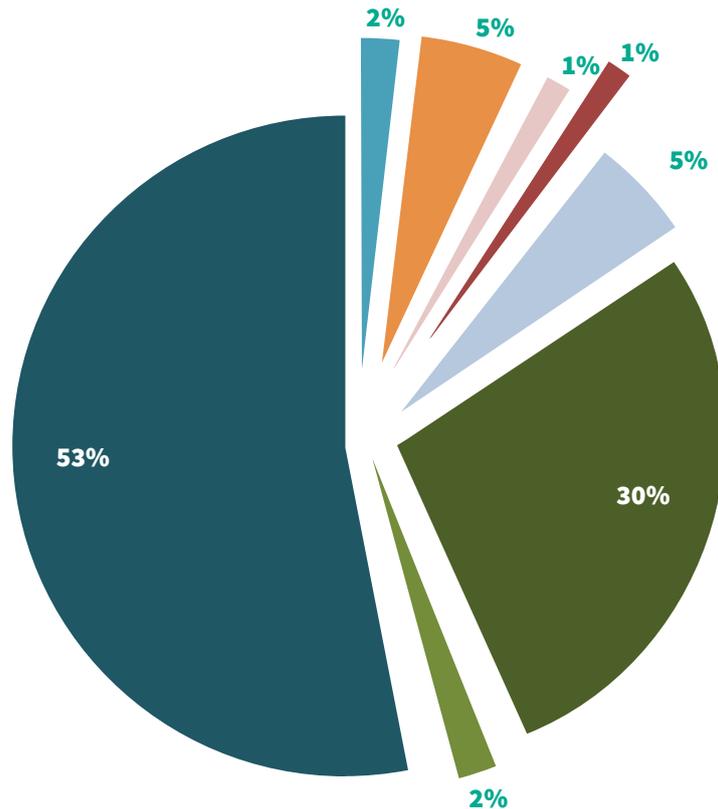
# LA FEHM EN CIFRAS

La FEHM está conformada por 23 asociaciones de zona además de la Agrupación de Cadenas Hoteleras. En 2017 representaban 826 establecimientos y 192.748 plazas.

---

<b>ASOCIACIÓN</b>	<b>NÚM. ESTABLECIMIENTOS</b>	<b>PLAZAS</b>
AGROTURISMO	59	877
ALCÚDIA	52	19.097
CALA D'OR	47	11.685
CALA MAJOR	1	200
CALA MILLOR	63	15.617
CALA MOREIA	6	1.223
CALES DE MALLORCA	5	3.852
CAMP DE MAR	14	3.492
CAN PICAFORT	40	11.714
CAPDEPERA	75	13.492
COLÒNIA SANT JORDI	25	3.724
ILLETES	8	1.993
PALMA	57	9.634
PALMANOVA-MAGALUF	53	22.509
PAGUERA	59	9.499
PLATJA DE PALMA	100	29.033
PLATJA DE MURO	30	16.434
POLLENÇA	44	4.827
PORTALS NOUS	8	1.926
PORTOCOLOM	13	1.982
REIS DE MALLORCA	16	1.260
SANTA PONÇA	26	6.823
SÓLLER	25	1.855
<b>TOTAL ESTABLECIMIENTOS</b>	<b>826</b>	
<b>TOTAL PLAZAS</b>		<b>192.748</b>

# Clasificación por tipologías



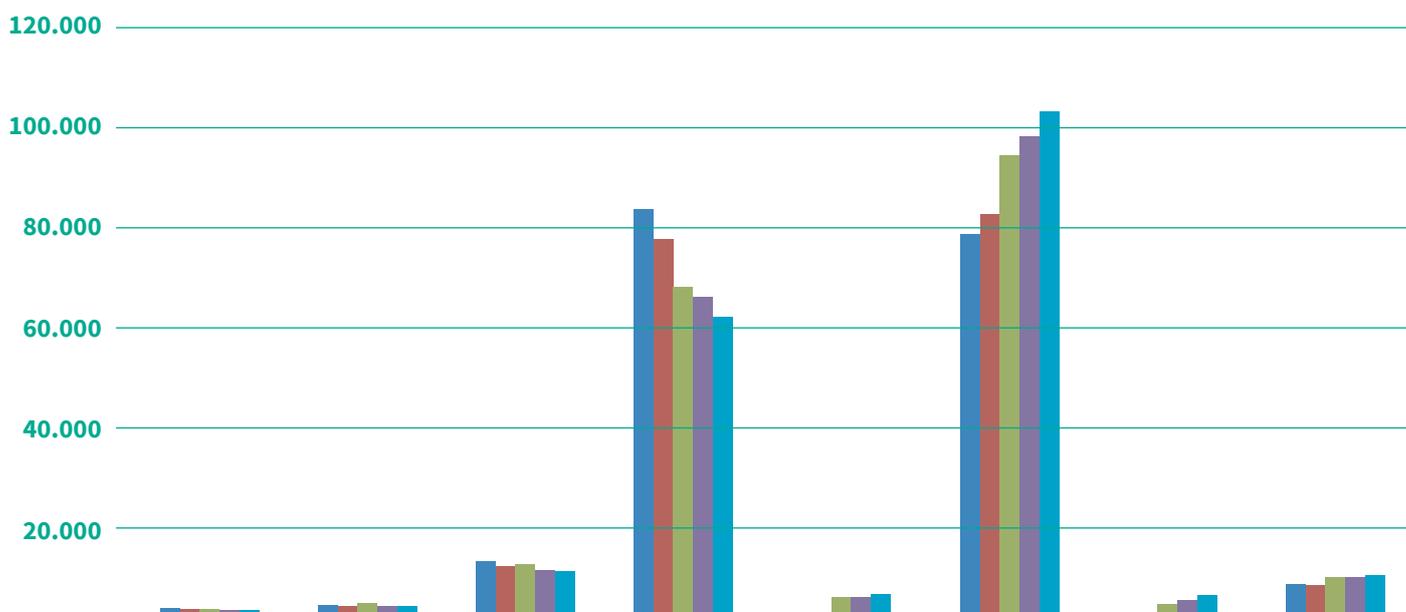
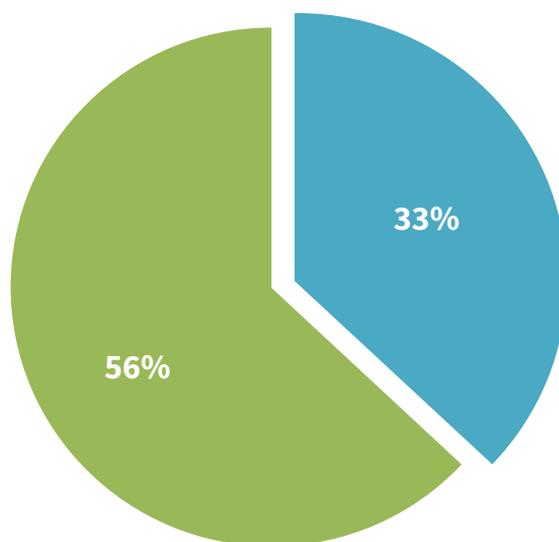
TIPOLOGÍA	ESTABLECIMIENTOS
HOTEL	453
APARTAMENTO TURÍSTICO	132
HOTEL APARTAMENTO	115
HOSTAL	30
CIUDAD DE VACACIONES	4
AGROTURISMOS	90
FONDA	1
PENSIÓN	1
<b>TOTAL</b>	<b>826</b>

CATEGORÍA	Nº PLAZAS
AGROTURISMOS	1.145
1 ESTRELLA/LL	2.183
2 ESTRELLAS/LL	8.828
3 ESTRELLAS/LL	59.796
3 ESTRELLAS SUP/LL	4.691
4 ESTRELLAS/LL	103.320
4 ESTRELLAS SUP/LL	4.473
5 ESTRELLAS/LL	8.312
<b>TOTAL</b>	<b>192.748</b>

# Evolución de las plazas hoteleras por categoría

Comparativa % representación establecimientos de 3, 4 y 5 estrellas (según nº de plazas)

- 3\*/LL y 3\*SUP
- HA 3\* SUP, 4\*/LL, 4\*SUP y 5\*



	AGROTURISMOS	1*/LL	2*/LL	3*/LL	3*SUP/LL	4*/LL	4*SUP/LL	5*/LL
● 2013	1.948	2.587	11.255	83.561	475	78.542	134	6.416
● 2014	1.690	2.462	10.375	77.733	687	82.525	624	6.216
● 2015	1.725	2.687	10.625	66.964	3.838	94.705	2.335	7.960
● 2016	1.437	2.411	9.214	65.212	3.838	98.965	3.177	7.850
● 2017	1.291	2.321	9.103	61.596	4.355	103.128	4.125	8.312

# SERVICIOS FEHM

La Federación Empresarial Hotelera de Mallorca, entidad sin ánimo de lucro fundada en 1976, engloba a pequeñas, medianas y grandes empresas hoteleras de Mallorca.

---



# Visión

Ser la asociación líder del sector turístico de Mallorca, representando y defendiendo los intereses de sus asociados y reforzando la competitividad de sus empresas.



# Misión

Crear un marco de desarrollo que garantice la competitividad y sostenibilidad del sector hotelero de Mallorca.



# Objetivos

17

## En relación al destino

1. Mejorar y aportar conocimiento a las bases del modelo turístico de Mallorca
2. Contribuir en los objetivos y directrices de la política turística
3. Mejorar la competitividad del sector hotelero de Mallorca

## En relación a los socios

4. Fomentar y reforzar el asesoramiento
  5. Acercar los programas de formación a los Asociados, innovación, sostenibilidad, responsabilidad social corporativa y otros ámbitos de interés
  6. Incrementar la participación y sinergias empresariales
  7. Representación institucional
-



# Valores

1. Orientación al Asociado
2. Compromiso personal y colectivo
3. Compromiso territorial, social y medioambiental
4. Proactividad
5. Liderazgo
6. Profesionalidad
7. Seguridad
8. Innovación
9. Eficacia
10. Comunicación



# Asesoría jurídica

El Departamento Jurídico proporciona a nuestros asociados asesoramiento en materia jurídica, administrativa, fiscal, laboral, sanitaria, además de informar sobre novedades legislativas u ofrecer un servicio de documentación en todas las citadas materias.

---



# Gabinete de comunicación y prensa

Nuestro Gabinete de Comunicación y Prensa realiza una labor diaria de información rápida y fiable.

Desde este departamento se realizan:

- Revista de prensa matutina
- Boletín informativo diario  
<http://fehm.info/boletines>
- Circulares de información de interés  
<http://fehm.info/circulares>
- Elaboración y difusión de notas de prensa  
<http://fehm.info/noticias>
- Gestión de las redes sociales
- Organización de eventos

También asesora a los Asociados de la FEHM para divulgar sus informaciones y coordina con otras instituciones locales, autonómicas y nacionales el desarrollo de actos conjuntos.

# Informes y estudios turísticos



Nuestro equipo de trabajo desarrolla de forma periódica una serie de informes de análisis de la ocupación de la planta hotelera asociada a la FEHM, las inversiones, así como estudios de los cierres y aperturas de la temporada turística. Algunos son públicos y otros exclusivos para Socios.

- Observatorio de ocupación (mensual):  
<http://fehm.info/documentos/5>
  - Informe de cierres y aperturas (anual):  
<http://fehm.info/documentos/9/1833>
-

# Comisiones de trabajo

La FEHM tiene constituidas ocho comisiones de trabajo temáticas de las que forman parte los responsables técnicos de las diferentes áreas de las empresas asociadas. Dichas comisiones se reúnen con el objetivo de desarrollar líneas de trabajo y marcar objetivos en cada uno de los campos de trabajo, así como establecer sinergias entre las distintas empresas y la FEHM.

21

Las comisiones son:

RSC Y SOSTENIBILIDAD  
JURÍDICA  
FISCAL  
RR HH  
FORMACIÓN  
PROMOCIÓN  
INNOVACIÓN  
SOCIEDAD DIGITAL



Comisión Sociedad Digital 3  
07.07.2017.



Comisión Jurídica 29.09.2017



Comisión RSC 29.09.2017

# 40 ANIVERSARIO DE LA FEHM

**La FEHM celebró su 40 aniversario en un emotivo acto en el que se reconoció la labor realizada por los expresidentes y sus juntas directivas a lo largo de las cuatro últimas décadas**

Más de 150 personas entre autoridades, representantes del sector empresarial hotelero y de distintas organizaciones empresariales y sindicales acompañaron a la FEHM en la celebración de su 40 aniversario, en un evento en el que se reconoció la labor realizada por los expresidentes, Miguel Codolá, Josep Forteza-Rey, Ferrán Porto, Pedro Cañellas, Antoni Horrach, Marilén Pol y Aurelio Vázquez, así como por los exgerentes, Juan Bonnemaïson, Antonio Martorell, Antoni Munar y Alfonso Meaurio.



# 40 ANIVERSARIO DE LA FEHM

Desde la FEHM se destacó el trabajo llevado a cabo a lo largo de sus cuatro décadas de existencia, haciendo especial hincapié en potenciar el talento colectivo, en desarrollar un plan de acción basado en la transparencia y en la búsqueda de la excelencia y propiciando alianzas entre las organizaciones sindicales y empresarios, empleados y empleadores, que han hecho posible que el sector avance hacia la calidad, la única vía para contribuir al crecimiento y mantener el compromiso de generar mayor valor social.

Ferrán Porto fue el encargado, en nombre de todos los expresidentes y exgerentes, de agradecer el reconocimiento recibido por su labor al frente de la FEHM, en un acto que contó con la asistencia de la ministra de Empleo y Seguridad Social, Fátima Báñez, y las principales autoridades de la isla.



# AGENDA DE ACTIVIDADES

---

## marzo

### **La FEHM y el Consulado General Británico acuerdan medidas para atajar las reclamaciones fraudulentas de los clientes británicos a los hoteles**

**La FEHM también mantuvo reuniones con Guardia Civil y Policía Nacional para abordar la problemática.**

La FEHM se reunió con el Cónsul General Británico, el Sr. Lloyd Millen, y la Vice Cónsul para Baleares, la Sra. Lucy Gorman, para tratar el tema de las reclamaciones fraudulentas de los clientes británicos a los hoteles, que durante la temporada de 2016 se incrementaron de manera exponencial.

Desde la Federación se agradeció el gran trabajo realizado tanto por ABTA como por el Gobierno británico en lo que a la modificación de las normativas se refiere, así como en la puesta en marcha de otras medidas a corto plazo para intentar erradicar estas prácticas.

El Cónsul General Británico hizo hincapié en la posición del Gobierno británico al respecto, “nuestra posición es muy clara en este sentido, no toleramos este comportamiento. Es una prioridad para la Embajada y el Consulado combatir las reclamaciones fraudulentas. Estamos trabajando en Londres con los ministerios competentes y también con las autoridades en España para buscar maneras de combatir este problema”.

Millen enfatizó que es importante trabajar con los servicios de seguridad para garantizar que si las empresas están haciendo algo fraudulento se tomen medidas contundentes”.

## INSTITUCIONAL



## marzo/abril

---

### **La FEHM se reunió con el Ministerio del Interior y le instó a asumir el liderazgo frente a las reclamaciones de turistas británicos**

La presidenta ejecutiva de la FEHM, Inmaculada Benito, mantuvo en marzo una reunión en el Ministerio del Interior en la que se abordaron las reclamaciones de los turistas británicos por supuestas enfermedades gástricas, asunto sobre el que instó al Ministerio a asumir el liderazgo al tratarse de un tema de Estado prioritario para España como destino turístico y que, además de las implicaciones económicas, tiene graves consecuencias reputacionales para la marca España.

### **La Federación valoró la normativa aprobada en abril para regular el alquiler vacacional**

La FEHM valoró la aprobación por parte del Consell de Govern del anteproyecto de Ley de modificación de la Ley 8/2012 del Turismo de les Illes Balears relativo a la comercialización de estancias turísticas en viviendas. Desde la patronal se hizo hincapié en la necesidad de establecer y clarificar el modelo turístico y económico que queremos para Baleares antes de aprobar nuevas normas.

Igualmente se instó al Govern, como Administración impulsora de la nueva normativa, a que adoptara una postura valiente y a establecer un plan de acción de control real y efectivo con el propósito de evitar el empobrecimiento de la economía y la merma del estado de bienestar que se está produciendo al no respetarse los derechos básicos de acceso a la vivienda, y de convivencia.

La FEHM también destacó que la norma da cabida a incrementos de capacidad sin control, estableciendo límites difusos y opacos de difícil cumplimiento para restringir una actividad ya prohibida y recordó que la capacidad de la oferta reglada apenas ha crecido un 2% en los últimos 15 años.

## abril



### **La FEHM reivindicó ante la Secretaria de Estado de Turismo el liderazgo del Gobierno en la definición de la política turística nacional**

Representantes del sector empresarial hotelero se reunieron con la secretaria de Estado de Turismo, Matilde Asían a quien plantearon la necesidad de que España transite de un modelo turístico basado en el volumen hacia otro donde prime la calidad y generación de valor.

Para conseguir dicho objetivo desde la FEHM se trasladó a la secretaria de Estado la necesidad diseñar e implementar una política de mejora de la competitividad turística del destino que fije objetivos, establezca prioridades y enfoque los recursos hacia una mejora de la productividad, que repercuta de manera efectiva en un mayor bienestar. Todo ello liderado por el Gobierno de España desde una gobernanza multinivel destinada a agilizar el proceso. En esta línea, la FEHM se expuso a Matilde Asían la necesidad de mejorar la renta per capita impulsando la competitividad sectorial.

27

### **Las Asociaciones Hoteleras se reunieron con el director general de Transportes ante la puesta en marcha de las líneas de autobús a las zonas turísticas**

El Vicepresidente Segundo de la FEHM, Gerard Pasan, y los Gerentes de las asociaciones hoteleras de Alcúdia y Can Picafort, Camp de Mar-Andratx, Palmanova-Magaluf, Paguera, Playas de Muro, Pollença y Cala d'Or se reunieron con el Director General de Transportes del Govern de les Illes Balears, Jaume Mateu y con el Gerente del Consorci de Transports, Maarten J. Van Bemmelen, con el objetivo de tratar los detalles de las líneas de autobuses interurbanos que conectan el aeropuerto de Palma con distintos municipios de Mallorca y que entraron en funcionamiento el 3 de mayo de manera escalonada.

## mayo

### La FEHM trasladó al alcalde de Palma, José Hila, la oposición de la patronal a la moratoria para los hoteles boutique

La patronal hotelera se reunió con el alcalde de Palma, José Hila, con el objeto de plantearle la oposición de la FEHM a la moratoria para los hoteles boutique, motor de transformación de la ciudad y generadores de una dinámica económica positiva para la ciudad. La presidenta ejecutiva manifestó al alcalde y resto de miembros del equipo de gobierno presentes en la reunión la necesidad de “estudiar y decidir qué modelo de turismo y de ciudad queremos. Un modelo basado en la calidad y sostenibilidad” y la disposición de los empresarios a trabajar de manera conjunta con la Administración y otros sectores productivos para desarrollar ese modelo.



### La FEHM manifestó al presidente del Parlament su interés por participar en la Comisión de Turismo

La presidenta ejecutiva de la FEHM, Inmaculada Benito, acompañada por una representación de la Junta Directiva, se reunió con el presidente del Parlament, Baltasar Picornell, al que trasladaron el interés de la FEHM por participar más activamente en la actividad parlamentaria y que, según lo que establece el Reglamento del Parlament, se pueda intervenir más a menudo en la Comisión de Turismo. Igualmente le expusieron la necesidad de desarrollar una política turística integral, que implique a todos los sectores que transversalmente trabajan en el sector y sea un trabajo que se desarrolle a largo plazo.

## La FEHM se reunió con PSIB-PSOE, Més, Ciudadanos y Podemos para exponerles la postura de la patronal sobre la comercialización de estancias turísticas en viviendas

La FEHM mantuvo reuniones con los representantes de los grupos parlamentarios de PSIB-PSOE, Més, Podemos y con Ciudadanos, integrado en el Grupo Mixto para exponerles el posicionamiento de la Federación sobre el texto normativo que regula la comercialización de estancias turísticas en viviendas, así como las alegaciones presentadas.



# julio



## La FEHM y la Asociación Hotelera de Palma se reúnen con el alcalde de Palma y Autoridad Portuaria para conocer el proyecto de remodelación del Paseo Marítimo

La Asociación Hotelera de Palma y la FEHM asistieron a la reunión informativa organizada por el Ayuntamiento de Palma y la Autoridad Portuaria para conocer los detalles del proyecto de remodelación del Paseo Marítimo entre la Avenida Argentina y el Auditorium.

A partir de los estudios de movilidad llevados a cabo por el Ayuntamiento se realizó una propuesta para reducir el espacio viario y el destinado a aparcamiento en el tramo antes mencionado. El alcalde de Palma, Antoni Noguera señaló que se trata de “un proyecto conjunto con Autoridad Portuaria que se piensa estratégico como inicio para poner en valor las enormes posibilidades que tiene todo el frente marítimo de la ciudad”.

## Reunión con el Ayuntamiento de Palma con el objetivo de impulsar un frente común para reclamar al Estado las inversiones que corresponden a la Playa de Palma

La FEHM y los Presidentes de las asociaciones hoteleras de la Playa de Palma, Francisco Marín, y de Palma, Javier Vich, se reunieron con el alcalde de Palma, Antoni Noguera, con el objetivo de impulsar un frente común para reclamar al Estado las inversiones que corresponden a la Playa de Palma, centradas en dos proyectos estratégicos como son las luminarias de la primera línea de la playa, y la rehabilitación de la segunda línea para luchar contra el turismo de borrachera.

La presidenta ejecutiva de la FEHM recalcó que la reunión sirvió para trasladar al Ayuntamiento de Palma la apuesta del sector empresarial por un modelo turístico basado en la calidad que permita desarrollar una economía sostenible, que abarque desde Cala Major hasta la Playa de Palma.



## **La FEHM se reunió con la EHIB para tratar temas de interés común relacionados con la formación en el sector turístico**

La presidenta ejecutiva de la FEHM, Inmaculada Benito, se reunió con Mariona Tugores, directora de la Escuela de Hostelería de las Islas Baleares (EHIB) para tratar distintos temas de interés común en relación a la formación en el sector turístico. Entre los asuntos abordados se trató la creación de la titulación propia de Dirección Hotelera Internacional, que ya había sido aprobada por el Consejo de Dirección de la EHIB. Tugores trasladó el interés por contar con la opinión del sector y para ello anunció la creación de una comisión para recoger y analizar las propuestas para la elaboración y diseño del plan de estudios del citado título universitario.

31



## **Encuentro con los cónsules de 13 países para abordar distintas líneas de colaboración**

La FEHM mantuvo una reunión con los cónsules de Alemania, Gran Bretaña, Francia, Dinamarca, Noruega, Austria, Italia, Colombia, Malta, Argentina, Brasil, Marruecos y Estados Unidos siguiendo con los encuentros periódicos que la Federación mantiene con los representantes de dichos países en las islas con el propósito de establecer un canal de comunicación permanente, intercambiar opiniones y abordar distintas líneas de colaboración. En este sentido, en la reunión se trataron asuntos relacionados con el mantenimiento del orden cívico y seguridad del destino, con iniciativas en los mercados de origen.



## septiembre



### **La FEHM se reunió con Turespaña y Thomas Cook para conocer las medidas puestas en marcha para atajar las reclamaciones falsas**

La FEHM asistió a la reunión convocada por el turoperador Thomas Cook, a la que también asistió el presidente de la CEHAT, Juan Molas y el director general de Turespaña, Manuel Butler, para tratar acerca de las medidas tomadas para advertir a sus clientes sobre las consecuencias de realizar falsas reclamaciones por intoxicaciones alimentarias.

El CEO de Thomas Cook, Peter Fankhauser, señaló que el equipo de Thomas Cook de Reino Unido había incrementado su equipo legal e igualmente había puesto en marcha procesos para facilitar que el turista informe “en el destino” sobre una enfermedad real.

**enero**  
**febrero**  
**marzo**



# CONVENIOS

## **FEHM y Reusa Mallorca colaboran en la recogida y reciclaje de aceite de cocina en hoteles**

Este convenio tiene por objeto promover la recogida y posterior reciclaje de aceites de cocina usados por los hoteles asociados a la FEHM, dentro de las buenas prácticas medioambientales que desarrollan los establecimientos hoteleros.

## **Acuerdo con Cruz Roja para la integración laboral de personas con dificultad de acceso al mercado laboral**

La FEHM y Cruz Roja Española en las Islas Baleares, firmaron un convenio de colaboración con el objetivo de promover la integración laboral de las personas con mayores dificultades de acceso al mercado de trabajo.

## **Firma de un convenio con el COFIB para que los hoteles ofrezcan a sus clientes la localización y datos de las farmacias más cercanas**

La FEHM y el Colegio Oficial de Farmacéuticos de las Islas Baleares (COFIB), firmaron un convenio de colaboración con el objetivo de que los hoteles asociados a la FEHM puedan ofrecer a sus clientes la localización y datos de las farmacias más cercanas al establecimiento hotelero a través de las aplicaciones informáticas que desarrolle el propio hotel. La firma de dicho convenio consolida el plan de trabajo que la FEHM lleva a cabo con el COFIB para intentar paliar las reclamaciones falsas de turistas británicos en nuestra isla.

# abril

---

## **La FEHM firmó un convenio con Disensol para destinar un porcentaje de las compras de los hoteles a bancos de alimentos de Baleares**

La FEHM firmó un convenio con la compañía española distribuidora de alimentación y productos básicos, Disensol, que, como valor añadido a sus servicios, ofrece la posibilidad de que los establecimientos hoteleros donen un porcentaje de sus compras a dicha compañía a Bancos de Alimentos de Baleares, ayudando así a miles de personas necesitadas. Para la formalización y ejecución de dichas donaciones, Disensol consensúa con los Bancos de alimentos sus necesidades y suministra los mismos en nombre de las cadenas hoteleras y de la FEHM.

## **La Federación suscribió un acuerdo con Eurofunding Advisory Group para ofrecer a sus asociados servicios de asesoría**

Con el objeto de ofrecer a las empresas asociadas Servicios de Consultoría sobre Valoración Catastral de Inmuebles, gestión de Ayudas y Servicios Técnicos en materia de Ahorro y Eficiencia Energética, se procede a la firma del convenio con Eurofunding Advisory Group, holding empresarial con 6 Delegaciones en España (Madrid, Barcelona, Bilbao, La Coruña, Sevilla y Valencia) e Implantación Internacional.



## abril/julio

---

### **La FEHM firmó un convenio con el Banco Popular para poner a disposición de sus asociados distintos productos y servicios**

La FEHM y el Banco Popular firmaron un acuerdo para poner a disposición de los asociados una oferta de productos financieros y servicios para la mejora, el desarrollo y el crecimiento de sus empresas. Los productos ofertados incluían ofertas en materia de cuenta a crédito, préstamo/leasing, avales, cuenta pymes, servicios de banca electrónica, factoring y confirming, y tramitación de líneas oficiales de crédito ICO.

35

---

### **Firma de un acuerdo con la sociedad de tasación Ibertasa**

Se firmó un convenio con Ignacio González-Adalid y Castellanos, consejero delegado de Ibertasa Sociedad de Tasación independiente de cualquier entidad financiera, con el fin de ofrecer una promoción de sus servicios para los establecimientos asociados a la FEHM.

### **La FEHM y ASINEM suscribieron un convenio para la instalación de puntos de recarga de vehículos eléctricos en los hoteles de Mallorca**

La FEHM y el presidente de la Asociación de Empresarios Instaladores de Baleares, ASINEM, Carlos Moyà, firmaron un convenio para incentivar la instalación de puntos de recarga para vehículos eléctricos en los hoteles de la isla.

Con esta firma, ambas asociaciones se comprometieron a colaborar en la promoción para la mejora de la red de puntos de recarga en los establecimientos hoteleros.



# septiembre

## La FEHM y la AECC firmaron un convenio para la promoción de actividades orientadas a la prevención, información y concienciación sobre el cáncer

La firma del convenio de colaboración tiene el objetivo de promover una serie de acciones dirigidas tanto a los trabajadores de las empresas asociadas a la FEHM como a los clientes de los establecimientos hoteleros, que incidan en la prevención, información y concienciación del cáncer, así como la promoción de actividades orientadas a la lucha contra esta enfermedad.



## Puesta en marcha de la Escuela Superior de Técnicos en Mantenimiento de Instalaciones Hoteleras (Hotecma) en virtud del convenio firmado entre La FEHM, ASIMA y Grupo Biolínea-Dr. Crespi

La firma del convenio marco de colaboración entre las tres entidades consiste en la puesta en marcha y gestión de la Escuela Superior de Técnicos de Mantenimiento de Instalaciones Hoteleras. El nuevo Centro de Formación, ubicado en el Antiguo Parque de Bomberos de ASIMA, nace con vocación de ser un motor de la formación industrial y ocupacional con una oferta docente de máxima calidad, orientada siempre a las necesidades reales de los empresarios y abierto a la cooperación con los mejores profesionales y otros centros formativos.



## FEHM y organizaciones sindicales firmaron la prórroga del convenio colectivo hasta el año 2022

La Asamblea de la FEHM avaló el 28 de septiembre la prórroga del convenio colectivo del sector que estará vigente hasta el año 2022. Posteriormente, en la sede de la Conselleria de Treball, se reunieron las patronales y organizaciones sindicales para ratificar el acuerdo, que afecta a 137.000 trabajadores de hostelería, 1 de cada 4 empleados de Baleares, y supone un incremento salarial del 17% entre el 1 de enero de 2018 y el 31 de marzo de 2022.



## **Govern, FEHM y sindicatos firmaron un acuerdo para la mejora de la calidad de la ocupación en la hostelería**

El Govern de les Illes Balears, la FEHM y las respectivas federaciones de UGT y CCOO firmaron en septiembre un acuerdo tripartito para la ocupación de calidad en la hostelería en las Islas Baleares, con una vigencia de 2018 a 2021. De forma tripartita, el Gobierno, la patronal y los sindicatos también acordaron incrementar las medidas y actuaciones dirigidas a vigilar las cargas de trabajo físico, y la puesta en marcha de medidas en materia de ergonomía para facilitar la detección y reconocimiento de las enfermedades profesionales.

## **FEHMyGesMediaciónllegaron a un acuerdo para ofrecer servicios profesionales de mediación de los conflictos propios del sector hotelero**

FEHM y GESMediación, una de las divisiones que integran el Grupo Ges, formado por un equipo de licenciados en derecho, especializados en mediación civil y mercantil, con gran experiencia en la resolución de conflictos, firmaron un convenio de colaboración en virtud del cual la FEHM ofrece a sus empresas asociadas que expresamente lo soliciten, servicios profesionales de mediación de los conflictos propios del sector hotelero, tanto aquellos surgidos en el ámbito interno de la empresa hotelera, entre equipos o interdepartamentales, como los surgidos en el ámbito externo, con cualquier otra situación o empresa con la que se relacione cotidianamente, y que impidan o dificulten el pleno rendimiento de la misma.

## **Convenio entre la FEHM y el Colegio Oficial de Ingenieros Industriales Superiores de Baleares**

La FEHM y el Colegio Oficial de Ingenieros Industriales Superiores de las Islas Baleares firmaron un convenio de colaboración con la finalidad de ofrecer asesoramiento dentro del ámbito profesional a las empresas asociadas a la FEHM que así lo requieran e igualmente promover las acciones que se consideren de interés para establecer estrategias de interés común.



# PROMOCIÓN

## enero

### La Federación asistió a la feria de turismo, FITUR

Un año más la FEHM participó en la feria de turismo FITUR en la que tuvo la ocasión de mantener diversas reuniones de trabajo con el ministro de Energía, Turismo y Agenda Digital, Álvaro Nadal, y la secretaria de Estado de Turismo, Matilde Asian; así como como con el ministro de Seguridad, Juan Ignacio Zoido.

Entre los temas abordados cabe destacar la puesta en marcha de un plan nacional de rejuvenecimiento de destinos maduros y la priorización de las inversiones del Estado en las comunidades autónomas por su interés general turístico, así como la necesidad de desarrollar una normativa estatal de impulso a la transformación y estructuración de la oferta turística.

En cuanto a la seguridad, se trató con el ministro Zoido la necesidad de reforzar las plantillas de los cuerpos y fuerzas de seguridad durante el verano y dotarlas de más herramientas jurídicas.

### La FEHM, en la entrega de premios Re Think Hotel de Sostenibilidad y Rehabilitación Hotelera

La FEHM participó en el acto de entrega de premios Re Think Hotel, que tienen como objeto el reconocimiento y promoción de los 10 mejores proyectos de sostenibilidad y rehabilitación hotelera en España en el marco de la feria FITUR. Bluebay Hoteles recibió una mención especial, que recogió su director general, Ramón Hernández. También fueron galardonados BQ y Club Pollentia Resort.



## marzo

---

### **FEHM destacó en la ITB de Berlín la apuesta del sector empresarial hotelero por la inversión y el reposicionamiento del destino**

La priorización de las inversiones del Estado en las CC.AA. por su interés general turístico y la necesidad de desarrollar una normativa estatal turística de impulso a la transformación y estructuración de la oferta turística fueron algunas de las cuestiones planteadas al ministro de Turismo, Álvaro Nadal, en la ITB de Berlín.

### **Diez agentes de viajes de Madrid & Beyond participaron en un fam trip organizado por la FEHM para promocionar el turismo de lujo**

10 agentes de viajes de la agencia Madrid & Beyond realizaron un viaje de familiarización a Mallorca, del 23 al 26 de marzo, organizado por la FEHM, en el que participaron los partners de Essentially Mallorca: Vanity Welcome, Transfer Class, así como los hoteles Sant Francesc, Font Santa, Jumeirah y Cap Rocat.

El objetivo fue conocer de primera mano las posibilidades que ofrece el destino para realizar escapadas de turismo de lujo en la isla.

Madrid & Beyond lleva 17 años organizando viajes de lujo para viajeros, principalmente de Estados Unidos, aunque también trabaja con el mercado canadiense, australiano y en menor medida con Singapur, Hong Kong y Brasil.

Desde Madrid & Beyond destacaron que Mallorca ha sido un destino que ha sido demandado por nuestros clientes, sobre todo aquellos que viajan en verano y quieren combinar una experiencia de arte, gastronomía, cultura, historia... en la península y con una extensión a la isla para relajarse como punto final a un buen viaje”.



# noviembre

---

## La FEHM asistió a la World Travel Market

El presidente de la FEHM, Gabriel Llobera, asistió a la feria turística World Travel Market, que se celebró en Londres. En el marco de la feria, el conseller de Turismo subrayó la importancia del mercado británico para el sector turístico, puesto que representa una cuarta parte de los turistas que visitan las Islas Baleares y destacó el hecho de que el gasto total efectuado por los turistas británicos que visitaron las Islas Baleares entre los meses de enero y mayo de 2017 aumentara un 16,3% respecto del mismo periodo del año pasado.



# JORNADAS Y EVENTOS

## febrero

### **La FEHM organizó dos jornadas de orientación laboral para miembros del ejército en coordinación con la Comandancia General**

En coordinación con la Comandancia General de Baleares, la FEHM organizó dos jornadas de orientación laboral para los miembros del ejército que, en virtud de la Ley Orgánica 9/2011, de 27 de julio, de derechos y deberes de los miembros de las FF. AA., deseen orientar su carrera profesional al margen de la institución militar.

En dichas sesiones participaron los departamentos de RR. HH. de Iberostar Hotels & Resorts, Meliá Hotels International y RIU Hotels & Resorts. Los asistentes tuvieron la oportunidad de conocer de primera mano las opciones laborales que el sector turístico puede ofrecerles.

### **Participación de la FEHM en el Hospitality Innovation Planet**

La FEHM ha participado en la Hospitality Innovation Planet, una jornada sobre “Crecimiento, Decrecimiento y Sostenibilidad” en la que se ha analizado la transformación de la actividad turística, motivada por la diversificación de la demanda y la creciente competencia entre destinos.

La FEHM ha basado su participación en que el actual proceso de transformación otorga más complejidad al sistema turístico y obliga a una transformación sectorial que deriva en nuevas actividades, procesos y líneas de productos y servicios.

En este sentido, la propuesta de la FEHM, consiste en un uso más eficiente de los recursos, sustituyendo presión medio ambiental por tecnología y consumo responsable. En definitiva, sostenibilidad y competitividad.



## marzo

---



### **La Federación colaboró con la EHIB en la XVI Jornada de Empresas**

La FEHM participó en la decimosexta edición de las Jornadas de Empresa celebrada en l'Escola d'Hoteleria de les Illes Balears (EHIB). Esta actividad, celebrada de forma anual, permite al alumnado de la EHIB entregar su CV y así establecer contacto directo con las empresas participantes de manera presencial y personalizada.



### **La FEHM participó en la jornada “La Economía Colaborativa: Oportunidad o Amenaza” organizada por la Asociación de Periodistas de Información Económica**

El vicepresidente primero de la FEHM, Gabriel Llobera, participó en la jornada organizada por la Asociación de Periodistas de Información Económica sobre economía colaborativa. Gabriel Llobera puso de manifiesto que con la irrupción en el mercado de empresas que operan bajo el paraguas de la economía colaborativa, se está planteando pasar de un modelo de equilibrio social y económico a otro basado en la cantidad, en una mayor presión ambiental, con menos garantías de seguridad.

Gabriel Llobera señaló que la prestación de estos servicios no debe romper con los principios sobre los que se ha construido el éxito del sector turístico español. También hizo hincapié en la necesidad de que la administración ejerza su acción de control sobre una práctica que disfrazada de actividad cooperativa no deja de ser una actividad económica que debe estar sometida a regulación, control y tributación como todas las demás actividades empresariales.



## **24 alumnos de Turismo asistieron al curso ofrecido por la FEHM sobre Intermediación Hotelera**

La FEHM, en colaboración con Melià Hotels International, Der Touristik y Jumbo Tours, ha acogido esta mañana una sesión formativa sobre Intermediación Hotelera en la que han participado 24 alumnos de distintos grados de Turismo con el objetivo de adquirir los conocimientos prácticos necesarios que les permitan incorporarse a las plantillas de las empresas anteriormente citadas.

La presidenta ejecutiva de la FEHM, Inmaculada Benito, ha tenido la ocasión de dar la bienvenida a los asistentes al curso y explicarles el trabajo que desarrolla la FEHM como asociación líder del sector turístico de Mallorca, representando los intereses de sus asociados y reforzando la competitividad de sus empresas.



## **La FEHM acogió la 2ª Jornada de Innovación sobre “El futuro de la venta online”**

La FEHM acogió la segunda de las tres jornadas de innovación coorganizadas junto a Turistec, en la que se ha planteado el futuro de la venta online en los hoteles.

Con esta acción de la FEHM y Turistec pusieron el acento en la importancia de la digitalización en todos los segmentos, no solo en las grandes corporaciones, algo que se traducirá en más competitividad. La tercera y última jornada, prevista para los próximos meses se centrará en las nuevas tendencias tecnológicas, especialmente Big Data e IOT.



# abril

## Celebración de la Jornada Travelife Mallorca-Training Seminars



La FEHM, de manera conjunta con Travelife y la Xarxa d' Hotels Sostenibles de Balears, organizó una serie de Jornadas para sus asociados de la mano de los responsables de Travelife, certificación en sostenibilidad promovida por los turoperadores.

Además se informó del convenio que mantienen desde 2014 la FEHM, ACH y la Xarxa d'Hotels Sostenibles para el fomento de la sostenibilidad en los establecimientos hoteleros, así como la promoción de la adopción de este tipo de prácticas de importante calado medioambiental y social en los principales mercados emisores.



## La FEHM celebró una jornada técnica sobre la gestión de las reclamaciones de clientes británicos para ayudar a los establecimientos hoteleros a prevenir la situación



La FEHM celebró en abril una Jornada sobre “La gestión de las reclamaciones de clientes británicos” dirigida a sus empresas asociadas que contó con la participación de la que asistieron la vicecónsul para Baleares, Lucy Gorman, Marc Ripoll, abogado del despacho Monlex Hispajuris; el Dr. Sebastián Crespí, presidente de Biolínea, y Pete Constanti, presidente no ejecutivo de Claim & Cost Reduction Management (CCRM, Ltd.).



Desde la FEHM se puso de manifiesto el trabajo realizado desde varios ámbitos. Por una parte se informó acerca de las gestiones realizadas con el Gobierno de España para tratar este problema como una cuestión de Estado e instar a que se adoptaran las medidas diplomáticas necesarias para modificar la legislación en Reino Unido. Se explicó además el trabajo realizado con la Embajada del Reino Unido en España, el Consulado británico y ABTA.

# mayo



## La FEHM celebró la XII Jornada de Mercados Emisores junto a Turespaña

La FEHM, en colaboración con Turespaña, celebró en el mes de mayo la XII Jornada de Mercados Emisores en la que participaron los directores de las Oficinas Españolas de Turismo en Bruselas, La Haya, Estocolmo, París, Londres y Múnich.

### OET Londres

El consejero, Francisco Javier Piñanes anunció una previsión de aumento del mercado británico del 2% para Baleares y del 3% para Mallorca. En cuanto al Brexit aseguró que su efecto apenas se estaba notando y a corto plazo no iba a afectar a la demanda.

### OET Múnich

Álvaro Blanco, consejero de la OET de Múnich, destacó el balance positivo de los meses de invierno y la buena imagen de España que hacía prever un buen verano en lo que a turistas alemanes se refiere.

### OET París

La consejera, Elena Valdés, aseguró que la previsión para el mercado francés era de crecimiento, aunque no tan alto como en ejercicios anteriores y ha puesto de manifiesto que el mercado francés siga privilegiando a los países europeos percibidos como seguros.

### OET Estocolmo

El consejero, Octavio González, hizo hincapié en que Mallorca era el destino vacacional más demandado en Suecia para el verano de 2017, con un aumento de la capacidad ofertada en vuelos directos a Palma de más de un 10%.

### OET Bruselas

Felipe Formáriz, consejero en Bruselas informó de que Baleares fue en 2016 el segundo destino turístico para los belgas y el tercero en pernoctaciones, representando el 19% de la cuota de mercado.

### OET La Haya

Ana Román, consejera en La Haya, puso de manifiesto que Baleares es el segundo destino turístico de los holandeses que viajan a nuestro país, solo por detrás de Cataluña, y el tercer destino en número de pernoctaciones, por detrás de Canarias y Cataluña.

# junio

---

## **La FEHM acogió una jornada práctica sobre el Sistema Inmediato de Información (SII) del IVA, impartida por Deloitte**

La FEHM acogió una jornada, impartida por Deloitte Abogados, relativa a las principales implicaciones prácticas del Sistema Inmediato de Información (SII) del IVA ante los cambios introducidos en la gestión del citado impuesto.

En el seno de la sesión se explicó el nuevo sistema de gestión del IVA, cuya entrada en vigor se hizo efectiva el 1 de julio de 2017, basado en la llevanza electrónica de los registros de facturación, integrantes de los Libros Registro del IVA.



## **La FEHM organizó tres jornadas sobre Turismo en colaboración con los Cuerpos y Fuerzas de Seguridad del Estado**

En colaboración con los Cuerpos y Fuerzas de Seguridad del Estado, la FEHM organizó tres jornadas sobre seguridad en las zonas turísticas encaminadas a mejorar la satisfacción del cliente. En este sentido se trató la necesidad de actuar con inmediatez en la presentación de denuncias, sobre todo cuando se trata de ciudadanos extranjeros, y el papel determinante que juegan las cámaras de seguridad a la hora de persuadir la comisión de ilícitos, además de ofrecer información útil para su resolución.





## La FEHM participó en la Jornada “Southern Tourism Meeting” celebrada en Sevilla, en la que se abordaron los retos del turismo

La FEHM participó en la Jornada Southern Tourism Meeting, organizada por el periódico ABC en Sevilla, en la que se debatió sobre los retos del turismo.

En su intervención, Inmaculada Benito destacó la necesidad de mejorar la competitividad turística e incidió en que ese objetivo pasa necesariamente por realizar una apuesta seria por el turismo de calidad, capaz de generar valor, de tener un efecto multiplicador y, por lo tanto, de contribuir de manera decisiva al bienestar social.

Igualmente insistió en la conveniencia de aprovechar la actual coyuntura favorable para mejorar el producto y el posicionamiento de las empresas, así como contribuir en mayor medida al tejido productivo regional. Para ello reivindicó un marco institucional capaz de ordenar la actividad turística y de contribuir a frenar el intrusismo y la economía sumergida.



# septiembre

## La FEHM acogió la 3ª jornada de innovación “Nuevas tecnologías para los nuevos huéspedes”

La FEHM, en colaboración con Turistec, organizó la 3ª jornada sobre Innovación “Nuevas tecnologías para los nuevos huéspedes” dirigida a profesionales del sector especializados en gestión de datos y e-commerce.



Durante la sesión se expusieron los principales retos tecnológicos a los que se enfrenta el sector hotelero para seguir siendo competitivo a corto plazo. “El Big data aplicado al sector hotelero” y la “Fidelización Hotelera: del Big Data al Smart Data” fueron las presentaciones que completaron la jornada, en las que se incidió en la necesidad de analizar comportamientos que no generen nuevas cargas para los equipos de trabajo y que permitan al empresario predecir las necesidades de su cliente y fidelizarlo.



## Participación en la XII Jornada Gestión de Riesgos en el Sector Turístico, organizada por Willis Towers Watson

La FEHM participó en la XII Jornada de Gestión de Riesgos en el Sector Turístico “Transformando el riesgo en oportunidad”, organizada por Willis Towers Watson, con la ponencia “Cuando el turismo es la solución”.

La patronal hotelera defendió que cuando se está cuestionando el turismo y se habla de la necesidad de decrecer, se apunta una solución equivocada dado que apostar por un decrecimiento de la actividad turística supondría una disminución de la producción, del consumo, del tiempo de trabajo, ofrecer menos servicios, por lo tanto, menos empleo que se traduciría en una pérdida de bienestar. Igualmente se señaló que es innegable que existe una clara correlación entre el crecimiento y el bienestar, lo que significa que la clave no está en decrecer sino en propiciar un crecimiento de la actividad turística en un sentido cualitativo y no cuantitativo.

# octubre



## La FEHM participó en la IV jornada Re-Think Hotel

Palma acogió la celebración de la IV Jornada Re Think Hotel, organizada por el Grupo Habitat Futura, que fue inaugurada por el presidente de la FEHM, Gabiel Llobera y la directora general de Turismo, Pilar Carbonell. La jornada sirvió para que varios establecimientos y cadenas hoteleras expusieran sus casos de éxito, así como nuevas líneas de crecimiento, innovación y sostenibilidad. Como por ejemplo las importantes renovaciones lumínicas a base de leeds e instalación de nuevos sistemas de climatización que han permitido optimizar un 3,4% de lo que se consume. Así como la apuesta por el consumo de productos de KM 0 que han derivado en proyectos de economía circular que suponen la transformación de materia orgánica producida en el propio establecimiento en abono para el cultivo agrícola de nuevos productos que serán consumidos por los clientes del propio hotel.

49



## La FEHM celebró la XIII Jornada de Mercados Emisores junto a TURESPAÑA

La FEHM, en colaboración con TURESPAÑA, celebró la XIII Jornada de Mercados Emisores en la que participaron los consejeros de las Oficinas Españolas de Turismo en Bruselas, La Haya, Estocolmo, París y Múnich, con el objetivo de conocer las tendencias de los distintos mercados emisores y extraer las conclusiones necesarias para mejorar la comercialización de Mallorca como destino turístico de calidad, adecuando la oferta a cada mercado emisor.

### OET Bruselas

Rafael Chamorro, consejero de la Oficina Española de Turismo en Bruselas destacó que Bélgica es un país con un gran potencial, dado que sus ciudadanos son muy proclives a realizar tanto viajes de larga duración como de 'city-break' y, además, viajan durante todo el año. La Oficina de Turismo en Bruselas está potenciando el turismo cosmopolita como uno de los segmentos que más posibilidades de crecimiento tiene en estos momentos. El consejero destacó la buena conectividad existente entre Bélgica y España. En el caso de Baleares esa conectividad con los cinco aeropuertos también se mantiene durante los 12 meses del año.

...



### OET La Haya

Ana Reichman, consejera de la Oficina Española de Turismo de la Haya señaló que las islas son el segundo destino turístico de los holandeses que viajan España, solo por detrás de Cataluña, y el tercer destino en número de pernoctaciones, por detrás de Canarias y Cataluña. Señaló el buen dato del gasto turístico del visitante holandés en Baleares, 161 euros de media al día, por encima del gasto que se produce en el resto comunidades autónomas. Más de la mitad de los turistas holandeses se alojaron en hoteles y similares hasta agosto de 2017 (- 2% respecto al año anterior).



### OET Estocolmo

Mónica Fernández Sánchez, consejera de la Oficina Española de Turismo de Estocolmo, explicó que en los últimos años el turismo de Suecia hacia España creció por la buena coyuntura económica de Suecia, lo que propició una creciente oferta de vuelos, cifrada en un aumento del 9,9% en la oferta de asientos en vuelos regulares a España.



### OET de París

Salvador Pernas, consejero de la Oficina Española de Turismo de París, puso de manifiesto la recuperación destinos tradicionales para los franceses debido a su cultura francófona como Túnez y Marruecos en el verano de 2017 y aseguraba que ambos destinos se volvían a posicionar como directos competidores de España. Destacó que la reserva de paquetes en tour operación para Baleares creció un 5,5% para el invierno 2017/18.

### OET Múnich

Álvaro Blanco Volmer, consejero de la Oficina Española de Turismo de Múnich, avanzó que había disminuido el miedo a los actos terroristas pero esta cuestión seguía condicionando el modo y destino del viaje. Explicó que se mantenía la polarización de las reservas (tempranas versus last minute). El consejero indicó que la intensidad en la demanda de viajes por parte de los ciudadanos alemanes se mantiene estable desde hace varios años y en un nivel del 77% de la población. España sigue siendo con mucha diferencia el primer destino extranjero elegido por los alemanes.

## abril

---

### La FEHM presentó el estudio sobre la percepción de la actividad turística en el centro de Palma

51

La presidenta ejecutiva de la FEHM, Inmaculada Benito, acompañada por el presidente de la Asociación Hotelera de Palma, Javier Vich y la directora general de Geshoteles, Carmen Tudela, presentaron el resultado de los estudios sobre la percepción de la actividad turística en el casco histórico de Palma por parte de residentes y comerciantes, con el objetivo de disponer de una radiografía sobre del beneficio que para la ciudad suponen los hoteles boutique.

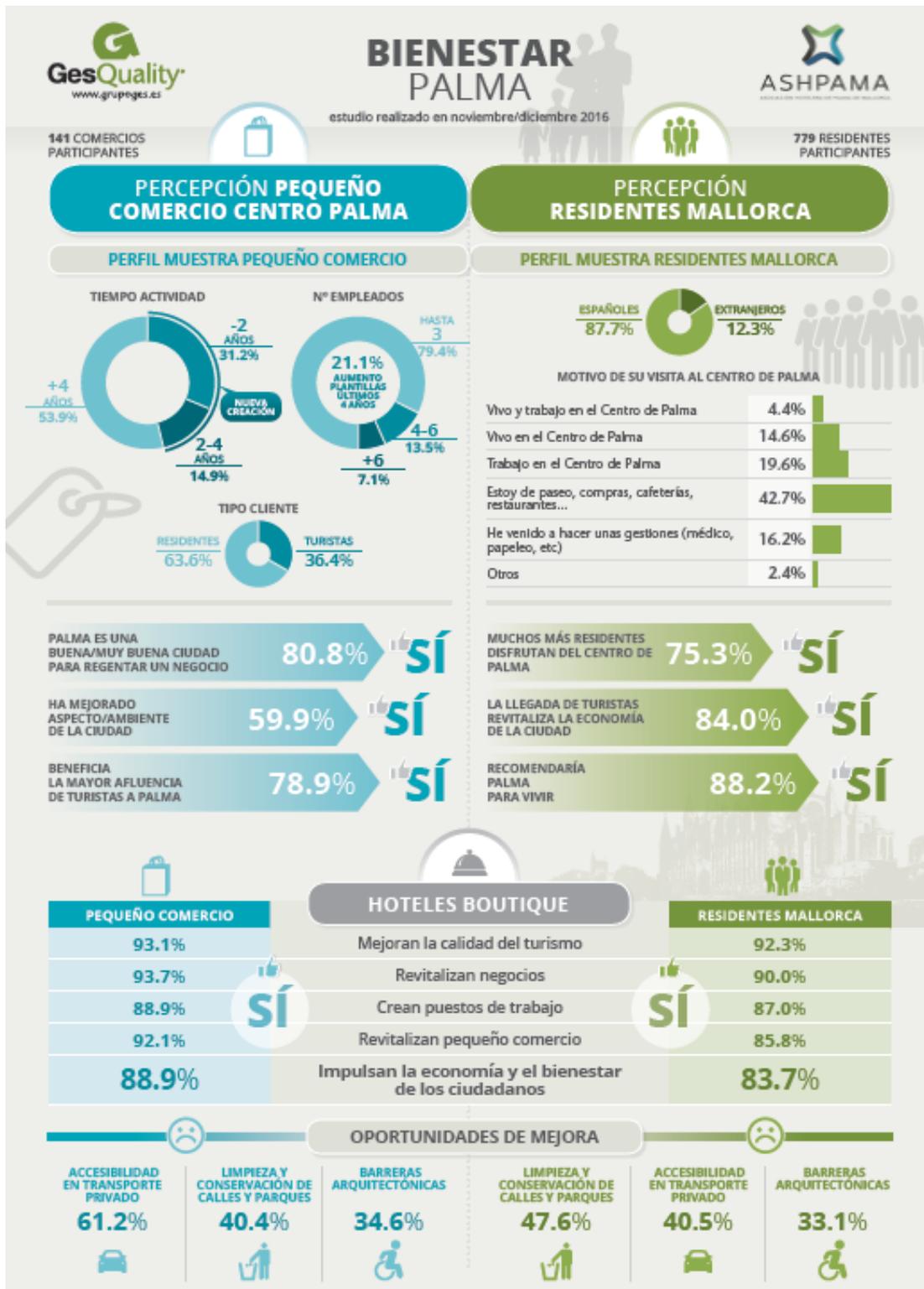
El estudio, realizado por GesQuality, reflejó las siguientes conclusiones:

El 80% de los comerciantes consideró que Palma es un buen lugar para abrir un negocio.

Un 60%, que la ciudad ha mejorado, mientras que un 79% opinó que la mayor afluencia de turistas ha beneficiado a Palma. En relación a los hoteles boutique, más de un 90% afirmó que mejoran la calidad del turismo y revitalizan los negocios; un 85% aseguró que son motores de generación de empleo y que revitalizan el pequeño comercio, mientras que un 84% de los residentes asegura que impulsan la economía y el bienestar de los ciudadanos.

...





# julio

---



## **Presentación del Informe “Pulso Turístico FEHM” en el que se puso de manifiesto la apuesta del sector empresarial por la mejora del producto y la contribución del turismo a la generación de valor**

53

La FEHM presentó el primer número del informe Pulso Turístico FEHM, una publicación de análisis de la coyuntura turística de las Islas Baleares desde una perspectiva integral, realizado por la Fundación Impulsa Baleares que dirige el Catedrático de Economía Aplicada de la UIB, el Dr. Antoni Riera.

Los resultados del informe ponen de manifiesto que desde el sector empresarial se está trabajando en la mejora del producto, en el posicionamiento de las empresas y en asegurar la contribución del turismo a la generación de valor.

En este sentido, desde la FEHM se reivindicó que, en contraposición al trabajo que se está llevando a cabo por parte de los empresarios, la necesidad de una política turística integral, que aporte un conocimiento exhaustivo de la actividad turística.

## junio

---



### **El convenio entre la FEHM y MAC permitió reciclar 150.000 toneladas de residuos procedentes de las obras de reforma hoteleras entre octubre de 2016 y mayo de 2017**

La FEHM y MAC INSULAR renovaron el pasado mes de octubre el convenio de colaboración para la promoción, implementación y puesta en práctica de una operativa para garantizar una correcta gestión de los residuos de construcción, demolición y voluminosos procedentes de las reformas en la planta hotelera de Mallorca.

El acuerdo está vigente desde el año 2013, y su operativa se ha ido perfeccionando cada año, con una mejora evidente del cumplimiento de sus objetivos.

Los datos acumulados de los tres primeros años de vigencia del convenio habían sido de 140.000 toneladas de residuos de construcción y voluminosos, que se trataron con las mejores garantías ambientales, reduciendo el consumo de recursos naturales y evitando un daño irreparable al valor paisajístico de Mallorca.

Desde Octubre de 2016 hasta Mayo de 2017 se han reciclado alrededor de 150.000 toneladas, 10.000 más que las acumuladas en las tres temporadas anteriores.

Estos datos confirman el compromiso inversor del sector hotelero para la mejora del producto turístico en Mallorca. Pero además, estas mejoras se realizan dentro del marco de la economía circular que promueve la Unión Europea, con el objetivo de impulsar la competitividad, crear empleo y generar un crecimiento sostenible.



## Más de 4.000 alumnos participaron en el programa “Visita un hotel” organizado por la FEHM en colaboración con la Conselleria de Educació

Acercar la realidad económica del sector empresarial hotelero de Mallorca a los alumnos de Educación Primaria y Secundaria y potenciar los conocimientos, destrezas y habilidades básicas que les permitan comprender la importancia del sector hotelero en el entorno empresarial local, es el objetivo del programa “Visita un hotel”, organizado por la FEHM y la Conselleria de Educació i Universitat del Govern Balear, del que en 2017 se cumplió la quinta edición.



En estos cinco años han sido más de 4.000 los alumnos que han visitado las instalaciones de los hoteles asociados a la FEHM que han participado en el programa. En 2017 se suman a la iniciativa 67 establecimientos hoteleros. Desde el año 2012 se han realizado un total de 162 visitas y han participado 104 centros escolares

## La FEHM colaboró un año más con Sonrisa Médica y su programa “Un Día de Narices”

55



Un año más la FEHM colaboró con Sonrisa Médica en su campaña “Un Día de Narices”. Como en años anteriores, durante la primera quincena de septiembre los hoteles adheridos a la campaña organizaron actividades adaptadas a sus huéspedes con el objetivo de recaudar fondos para invertirlos de forma íntegra en la labor que Sonrisa Médica desempeña en los hospitales.

## La FEHM renovó su afiliación a The Code

La FEHM renovó su afiliación como entidad miembro de The Code, colaborando así con FAPMI-ECPAT España en la iniciativa “Código de Conducta para la prevención de la explotación sexual infantil en los viajes y el turismo” impulsada por The Code y ECPAT Int. junto con UNICEF y la OMT.

El Código de Conducta es una iniciativa pionera de ECPAT International que trata de involucrar al sector privado de la industria del turismo para prevenir el uso de los canales de turismo por parte de delincuentes sexuales. Debido a su rápido crecimiento, The Code se ha convertido en una organización independiente con cada vez más miembros y un mayor impacto a nivel mundial.



## julio/noviembre

---



### **La FEHM se integró en la ‘Coalición STOP-SV’ para prevenir la violencia sexual en el ámbito del ocio nocturno**

La FEHM se sumó a la ‘Coalición STOP-SV’ que tiene como misión prevenir la violencia sexual en los espacios de ocio nocturno y establecer líneas de colaboración entre los diversos agentes y entidades implicadas.

Los integrantes de la Coalición STOP-SV, explicaron que en el proyecto se propone desarrollar estrategias formativas, preventivas y de gestión de riesgos para los contextos de ocio, destacando que el programa se centrará en crear las condiciones y los materiales para el desarrollo de un sistema de formación específico para el personal que trabaja en los locales de ocio nocturno.

### **La Federación se sumó a la Plataforma por un Ocio de Calidad en las Islas Baleares para la prevención del consumo de alcohol en menores**

La FEHM se sumó a la Plataforma por un Ocio de Calidad en las Islas Baleares, liderada por la Dirección General de Salud Pública bajo la coordinación del PADIB (Plan de Adicciones y Drogodependencias de las Islas Baleares) y a través del IREFREA (Instituto Europeo de Estudios en Prevención). Tiene como primer objetivo de trabajo evitar el acceso y consumo de alcohol en los menores.

Esta Plataforma reúne a representantes de todos los sectores relacionados con la vida nocturna recreativa incluyendo a departamentos gubernamentales, municipios y agencias de la administración, representantes de la industria (hotelera, recreativa y de ocio nocturno, en su mayoría) y representantes de organizaciones de la sociedad civil (incluyendo asociaciones de padres, de jóvenes y de vecinos). Actualmente, más de 40 entidades participan con distintos niveles de implicación en la Plataforma.



# AGRADECIMIENTOS

Con la publicación de esta memoria, la FEHM hace balance de las noticias y eventos que protagonizaron 2017, un año en el que celebramos nuestro 40 aniversario y en el que continuamos trabajando entonces y ahora con la mirada puesta en la mejora continua con el objetivo de ofrecer el mejor servicio a nuestros asociados.

Es el momento de agradecer a todos los asociados, a nuestro personal, a los colaboradores y grupos de interés, con los que tenemos interlocución diaria, el apoyo demostrado una vez más a la FEHM, porque creemos firmemente en el trabajo en equipo y en la generación de sinergias que nos permitan seguir avanzando con la intención de aportar valor y contribuir al bienestar de nuestra sociedad.

Muchas gracias por vuestra colaboración.

---

# Fehm. memoria 2017

FEDERACIÓN EMPRESARIAL DE MALLORCA  
c/. Aragón, 215, 3º. 07008 – Palma de Mallorca  
CIF: G-07221435  
Tel. +34 971 706 007. Fax: +34 971 470 971  
[www.fehm.info](http://www.fehm.info)

*Memoria elaborada por el Departamento de Comunicación de la FEHM  
Diseño y maquetación: 40Llamps*