

FERRER & SARET, UNA EMPRESA CON RESPONSABILIDAD SOCIAL CORPORATIVA

Hablar de compromiso y responsabilidad en Ferrer & Saret, con casi 40 años de historia, es consubstancial a la propia compañía. Desde el uso responsable de los recursos hasta la selección de sus *partners* y colaboradores, tanto nacionales como internacionales, Ferrer & Saret ha ejercido siempre sus obligaciones atendiendo al máximo rigor y honestidad.

Además, como empresa con valores, contamos con un comportamiento ético responsable que se resume en este documento. Por ello somos una compañía involucrada en la protección del entorno, nos preocupa la diversidad y riqueza de nuestro Planeta, y somos conscientes de la función social que podemos ejercer en la comunidad en la cual nos integramos.

En este sentido, y a lo largo de sus más de tres décadas de trayectoria, la compañía ha colaborado tradicionalmente en diversas iniciativas de marcado componente social, cultural y natural. En algunos casos con objetivos solidarios. En otros, ligados a la conservación del medio ambiente. En general intentando respetar las tradiciones locales y la diversidad de nuestro entorno.

Todo ello, buscando siempre el compromiso de proveedores y trabajadores, e intentando ofrecer el mejor servicio a nuestros clientes, nuestra principal razón de ser. Somos compañía cuya responsabilidad social corporativa (RSC) podría resumirse de la siguiente manera:

- 1) Una empresa con principios
- 2) Una empresa comprometida
- 3) En busca permanente de la satisfacción de sus clientes
- 4) Respeto al medio ambiente
- 5) Una empresa con dimensión social
- 6) Una empresa solidaria

1.- UNA EMPRESA CON PRINCIPIOS

Ferrer & Saret cuenta con un comportamiento ético y responsable en todos sus ámbitos de actuación, lo que sumado a sus casi 40 años de historia, la ha convertido en un referente en el sector del viaje, y en una empresa generadora de confianza. **Nuestros principios como compañía son:**

Exclusividad: Somos auténticos artesanos del viaje.

Profesionalidad: Una suma de profesionales, con un mínimo de 15 años de experiencia, y una red mundial de colaboradores, corresponsales y guías son nuestras credenciales.

Excelencia: Sabemos que solo se alcanza la excelencia cuando una propuesta de viaje surge solamente como fruto de la experiencia.

Ilusión: Nuestro reto es hacer realidad los sueños de nuestros clientes.

Calidad humana: Escuchamos a los clientes para entender sus necesidades y ofrecerles una experiencia a medida.

Honestidad: Varias vueltas al mundo a más de 80 destinos, y casi 40 años de historia nos avalan.

Flexibilidad: Más de 50.000 viajes realizados a lo largo de más de tres décadas nos han obligado a adaptarnos a todo tipo de circunstancias.

Compromiso: Siempre fieles a nuestros orígenes.

Liderazgo: Fuimos los primeros en llegar a China en los años 80, y nuestra brújula sigue buscando los mejores viajes, y las más interesantes propuestas.



2.- UNA EMPRESA COMPROMETIDA

Ferrer & Saret mantiene integrados, en su gestión y en el desarrollo de sus procesos, los principios antes señalados junto a una garantía de calidad y atención en su servicio. Estos principios y garantías cuentan además con otras prioridades como la protección al medio ambiente, su compromiso ético y social en el marco de los Principios del Pacto Mundial promovidos por Naciones Unidas.

Tal posicionamiento busca como objetivos, ciertamente, el reconocimiento a nivel interno y externo de la organización y sus valores. Aunque también una efectiva toma de consciencia de la realidad y el entorno que rodean la compañía.

Por ello, y con el fin de implementar dicha posición, Ferrer & Saret ha definido ha tomado en consideración los siguientes compromisos:

- 2.1. **Declarar como uno de sus objetivos principales el desarrollo de soluciones y servicios aplicando estándares de calidad** reconocidos en el sector del turismo, cumpliendo con la normativa medioambiental y de protección de la seguridad y salud de los trabajadores en cada una de las áreas de operación.
- 2.2. **Plantear más eficazmente los procesos de gestión empresarial** aplicando el principio de la mejora continua en todas las operaciones, soluciones y servicios realizados, y con una orientación a la satisfacción del cliente.
- 2.3. **Identificar y evaluar los aspectos medio ambientales inherentes a nuestra actividad con el fin de prevenir un mejor cuidado de nuestro entorno,** implementando las herramientas necesarias para conseguir un uso racional de los recursos y una reducción de la generación de residuos y emisiones.
- 2.4. **Proteger la seguridad de nuestros clientes,** identificando los riesgos y minimizando sus consecuencias; combatiendo posibles brechas de seguridad a través de los planes de prevención y dando siempre prioridad a las medidas de protección.



- 2.5. **Asegurar en todo momento el cumplimiento de los requisitos legales y reglamentarios que sean de aplicación,** así como los que la organización voluntariamente ha suscrito en el marco de los principios del Pacto Mundial sobre Derechos Humanos, Condiciones Laborales, Medioambiente y Anticorrupción, de Naciones Unidas haciendo de ellos los pilares en los que se apoye el desarrollo de la Responsabilidad Social Corporativa.
- 2.6. **Cumplir, y hacer cumplir, un Código de Conducta Corporativa** que proclame los principios éticos de buen gobierno corporativo y la ética profesional de los empleados. También promover que la actividad se desarrolle en condiciones adecuadas de seguridad y salud, respetando el medio ambiente y apostando por los más altos niveles de calidad.
- 2.7. **Reconocer la importancia de la participación, información y formación de los trabajadores** para lograr los objetivos expresados en esta política, haciéndoles participar mediante la aportación de sugerencias y el trabajo en equipo.
- 2.8. **Promover entre los trabajadores un compromiso de responsabilidad para la realización de las tareas encomendadas,** con los requisitos de la calidad establecidos y acordados con los clientes, con los criterios medioambientales implantados, e incluyendo la prevención de riesgos laborales en cualquier actividad que se realice u ordene y en todas las decisiones que se adopten.
- 2.9. **Mantener un diálogo permanente con nuestros clientes, proveedores y otros grupos de interés,** a fin de obtener la formación y el estímulo necesarios para la mejora permanente de nuestras soluciones y servicios, la protección sobre el medio ambiente y la seguridad y salud de los trabajadores, así como para conseguir, de nuestros proveedores, el compromiso del cumplimiento de los Principios del Pacto Mundial de las Naciones Unidas.



3.- EN BUSCA DE LA SATISFACCIÓN DEL CLIENTE

Como se comentaba en el punto anterior, calidad y atención en el servicio son dos conceptos fundacionales en nuestra compañía. Garantías que, con los años, han ido acompañadas de una cada vez más amplia, diferenciada e innovadora línea de propuestas de alto valor añadido que nos ha permitido mantener un crecimiento paulatino de nuestro modelo de negocio.

Un modelo que pivota en un punto principal: el servicio a nuestros clientes, nuestra verdadera razón de ser. Por ello, desde hace años, estamos llevando a cabo un conjunto de acciones en el marco de una estrategia de mejora de estas garantías de calidad y atención. Entre estas acciones cabe destacar:

- 3.1. **Colaboración e integración con las mejores asociaciones que persiguen dotar de valor añadido a los servicios turísticos:** Así, Ferrer y Saret ha sido impulsor de la red mundial Traveller Made que reúnen a los mejores y más exclusivos proveedores de servicio turísticos. También está integrado en Barcelona Turisme Premium, Travel Advisor Guild-TAG, NATIVO-TAG y ACAVE.
- 3.2. **Conseguir ser considerado partner preferente de algunas de las mejores empresas del sector turístico,** donde el principal mérito es que uno no se elige, lee eligen: Belmond Bellini Club, Relais & Chateaux Preferred Partner, Four Seasons Preferred Partner, Rosewood Elite, The Peninsula Penclub, Starwood Exclusive, Six Sense Asociado, Miembro de Vita-The Leading Hotels of The World, XO Private and Soneva partner.
- 3.3. **Selección de nuestros proveedores y colaboradores a partir de una correcta elección de todos ellos.** Mantenemos una relación de colaboración y confianza mutua con nuestros proveedores. Sin embargo, trabajamos con el objetivo de conseguir, a medio plazo, un proceso estricto de homologación de quienes nos acompañan en nuestro propósito de satisfacer las exigencias de calidad de nuestros clientes.



4.- RESPETO AL MEDIO AMBIENTE

Como empresa responsable, en Ferrer & Saret mantenemos una preocupación constante por el entorno que nos rodea. Esa toma consciencia es especialmente presente en todos aquellos aspectos relacionados con nuestra actividad. En ese sentido, estamos llevando a cabo un conjunto de acciones en este ámbito que se resumen así:

- 4.1. **Puesta en marcha de un estudio, en el trienio 2019-2021 sobre el impacto** en los diferentes ámbitos relacionados con el consumo de materiales, energía y agua, y la gestión de residuos provocados por la propia actividad de la compañía.
- 4.2. **Implementación de una progresiva política de ahorro energético** con temperaturas estables de calefacción (en invierno) y aire acondicionado (en verano) en las dependencias de la compañía, y que ha implicado también la colocación de carpintería metálica, cortinajes y otros elementos aislantes en todos los exteriores de las citadas dependencias.
- 4.3. **Concentración de la información** en aquellos servidores informáticos imprescindibles.
- 4.4. **Pequeñas acciones cotidianas de concienciación medioambiental:** sustitución progresiva de materiales agresivos al medio como plástico por otros biodegradables o reciclables: por ejemplo, sustitución de vasos de plástico por tazas de cerámica y/o cristal; mejor aprovechamiento del papel y otros recursos, sustitución de los datos físicos por virtuales con el uso de escáneres, etc.



- 4.5. **Ferrer & Saret es miembro fundador y activo de Travel Advisor Guild-TAG:** Una asociación que tiene entre sus líneas de actuación la calidad y el medio ambiente. Por ello disfruta de las certificaciones **ISO 9001:2015** de Sistemas de Gestión de la Calidad e **ISO 14001:2015** de Sistemas de Gestión Ambiental, junto a la **Marca Q de Calidad Turística**. Bajo el lema "Horizonte Limpio" TAG ha iniciado recientemente el camino hacia un futuro sostenible. Para este próximo año 2020 se ha propuesto ser una asociación de acción que cuente con asociados comprometidos, que desarrollen buenas prácticas ambientales, en la organización y diseño de eventos sostenibles, la concienciación sobre nuestro planeta y en el cálculo, reducción y compensación de la huella de carbono.

Por otra parte, durante el 2019 ha obtenido la **Certificación Biosphere** otorgada por el Instituto de Turismo Responsable-ITR. Este Sistema nace con dos objetivos claros:

- Trasladar al mundo del turismo el Desarrollo Sostenible a través de los 17 ODS (Objetivos de Desarrollo Sostenible).
- Hacer partícipes a todos los actores del turismo y el público en general y trasladar la importancia de mejorar la contribución del turismo a la sostenibilidad.

La **Certificación Biosphere** ha requerido además del cálculo de la **Huella de Carbono 2018** de la asociación, con el fin de conocer la incidencia de sus actividades en el cambio climático y así poder establecer medidas de reducción y/o compensación. Así los **4.51tn CO2 eq** de huella de carbono del 2018 han sido compensados en un proyecto gestionado por la organización "Bosques Sostenibles", en **Torroella de Montgrí**.



5.- UNA EMPRESA CON DIMENSIÓN SOCIAL

Ferrer & Saret la componen un equipo de profesionales que cuenta con una media de 15 años de experiencia en el sector. Casi una treintena de expertos políglotas que, apoyados por una extensa red de colaboradores nacionales e internacionales, son capaces de ofrecer una gama completa de servicios de consultoría y soluciones a sus viajes corporativos, y a la organización de eventos y convenciones.

Impulsamos el trabajo en equipo, otra de nuestras señas de identidad, e incorporamos constantemente nuevos perfiles profesionales con el fin de garantizar el mejor nivel de servicio a nuestros clientes. Es por ello que garantizamos la formación continuada de nuestros profesionales, así como estimulamos el nuevo talento y recompensamos el esfuerzo personal realizado.

Una muestra de esta dimensión social de la empresa es:

5.1. **La apuesta de la formación** como factor fundamental en nuestra estrategia en recursos humanos, ya que la preparación de nuestros profesionales nos otorga un valor diferencial y nos distingue como compañía. En concreto desde el año 2016 estas se han centrado:

- **Beca formación perfeccionamiento idioma inglés** para profesionales de Ferrer y Saret.
- **Inversión en diversos Fam Trip durante todo el año** y con extensión a todo el Planeta dirigido a los profesionales de la agencia. El objetivo de estos Fam Trip la búsqueda de nuevos destinos y propuestas de futuro para la agencia. El auténtico I+D de la compañía.

5.2. **La promoción de nuevo talento** es otro de los compromisos fundamentales de nuestra estrategia en recursos humanos. Por ello, desde 2016 estas acciones se han centrado:



- **Programa de formación nuevos talentos con varias becas anuales**, remuneradas y de duración 6 meses, para estudiantes de la Facultad de Turismo y Dirección Hotelera Sant Ignasi- Universidad Ramon Llull de Barcelona, en el marco de un “Convenio marco de cooperación educativa para prácticas académicas” con esta institución.
- **Participación anual en el Foro Talento Profesional** de la Facultad HTSI- Universidad Ramon Llull de Barcelona.

5.3. **La vinculación de la empresa con la sociedad** nos lleva a apoyar también algunas actividades locales, nacionales e internacionales, que muestran nuestra relación con el entorno. Así se han llevado a cabo las siguientes propuestas desde 2016:

5.3.1. **Acciones de patrocinio cultural:**

- Socio impulsor de la Temporada “**Ópera de Cambra Barcelona-Teatro Sarrirà**” en 2016.
- **Co-editor del libro Mariano Andreu (188-1976). Biografía y catálogo razonado.** Primera retrospectiva de este importante artista gráfico catalán. Presentación en el Museu Nacional d’Art de Catalunya-MNAC (mayo 2019).

5.3.2. **Acciones de mecenazgo solidario:**

- Partner del Torneo de Golf Comfort Business Barcelona en el Club de Golf Pals (ediciones 2016 y 2017).



- **Colaboración con la Fundación Barraquer** en el 8º torneo benéfico de golf 2017. En el cóctail de entrega de premios, celebrado en el Centro de Oftalmología Barraquer, Ferrer y Saret ofreció a los participantes el sorteo de un viaje.
- Colaboración en la **recogida de juguetes con Cruz Roja** durante la campaña de las Navidades de 2017.
- Patrocinio de los **Torneos de Golf solidario** de la Fundación Elena Barraquer en 2018 y en 2019, celebrado en las instalaciones del Club de Golf El Prat.

5.3.3. Organización de Viajes con entidades con finalidad cultural

- Durante los últimos años Ferrer y Saret ha organizado diversos Viajes en colaboración con entidades como Amics dels Museus, Círculo Ecuéstre y Palau de la Música.

5.3.4. Premios especiales

- Estamos especialmente orgullosos de ser **nominados en 2017 al premio “Organización que promueve la cultura de la Hospitalidad” 2017** que organizan HTSI-Universidad Ramon Llull y Manum Consulting Group.



- 5.4. **El compromiso ético de todos los empleados de Ferrer & Saret**, sujetos a un código de conducta y ética empresarial, que nos ayuda a entender que son nuestros clientes quienes hacen posible que nuestra compañía sea la que es.

El código de conducta prohíbe el comportamiento poco ético en nuestra labor como los conflictos de intereses, las comisiones indebidas, los sobornos, el fraude, la contabilidad inadecuada y el uso indebido de los activos de la empresa o fondos. Establece el cumplimiento de las leyes de los países en los que hacemos negocios, y también se requiere la protección de la información confidencial y la propiedad intelectual.



6- UNA EMPRESA SOLIDARIA

6.1. **Una aportación anual a proyectos que persiguen el bien común**

En enero de 2018, la dirección Ferrer & Saret Viajes decidió que cada año aportaría un porcentaje de su facturación a proyectos e iniciativas solidarias que persiguieran el bien común como muestra de su compromiso y responsabilidad social.

Los compromisos serían anuales, o bianuales, por parte de la empresa, y en medida de las posibilidades y del contexto económico estas ayudas habrían de llegar a ser progresivas hasta alcanzar en su momento el porcentaje del 0,7% de su presupuesto.

6.2. **Patrocinador de la Fundación Elena Barraquer**

En el marco del citado acuerdo, en febrero de 2018 la empresa decidió destinar la cantidad de 3.000 euros anuales, durante al menos dos ejercicios (hasta primavera 2020), a la Fundación Elena Barraquer, una organización sin ánimo de lucro que lucha contra la ceguera causada por la enfermedad de las cataratas en los países en desarrollo.

Ferrer & Saret valoró en sus decisión diversos factores: el prestigio de esta entidad, <https://www.fundacionelenabarraquer.com/>, el currículum de la prestigiosa Doctora Elena Barraquer, y sobre todo el gran número de expediciones que esta organización está llevando a cabo especialmente en el continente africano y América del Sur con una labor social encomiable: recuperar y mejorar la vista a centenares de personas. En 2018, esta ONG tiene previsto desarrollar misiones médicas en Níger, Senegal, Cabo Verde, Guinea Conakry, Ghana, Norte de Argentina, Mozambique, Rwanda y Argelia.



Algunas de ellas son llevadas a cabo con la colaboración de otras entidades internacionales como la Asociación Wodaabe, el Rotary Club Frankfurt/M-Friedensbrücke, la entidad ECCBC, Cavibel etc... y gran número de voluntarios. En 2019 la previsión es continuar con este gran número de expediciones.

Junto al apoyo de estas misiones médicas, la labor como patrocinador de Ferrer & Saret de la Fundación Elena Barraquer ha servido también para apoyar algunos acontecimientos de difusión de esta entidad y su labor: el primer y el segundo torneo de golf de la Fundación, por ejemplo, y diversos conciertos benéficos como el del grupo Abbey's Beat en la Sala Suite o uno de música clásica en el recinto del monasterio de Pedralbes.

Como agencia de viajes que explica diariamente la complejidad y diversidad de nuestro Planeta, en Ferrer & Saret nos enorgullece ser patrocinadores de la Fundación Elena Barraquer y aplaudimos las palabras de tan eminente oftalmóloga cuando al saber la noticia nos comentó: “para nosotros es una gran satisfacción ver como cada vez más empresas apoyan nuestra labor, pues entre todos podemos hacer de este mundo un lugar mejor para todos”.

<https://www.fundacionelenabarraquer.com/fundacion-elena-barraquer-nuevo-patrocinador/>

6.3. **Padrinos Estrella de la Fundación Yamuna**

YAMUNA es una organización laica que comparte la inquietud de lograr un mundo más justo. Fundada en Barcelona el año 2000 es una organización no gubernamental para el desarrollo (ONGD), reconocida por el Registro de Fundaciones Privadas de la Generalitat de Cataluña <https://www.yamuna.org>

Entre sus actividades, la fundación Yamuna destaca por sus proyectos de protección de personas desfavorecidas en Madagascar, especialmente de menores y mujeres, y sus acciones de cooperación al desarrollo (atención sanitaria, escolarización, integración de menores a la vida familiar, comercio justo...).



En este marco, Ferrer & Saret apadrina el proyecto P-4 Parvulario de la escuela CEM (Centro Escolar Mandrosoa) en Vontovorona, Madagascar, en el marco del programa “Padrinos Estrella” de la citada fundación.

Por otra parte, Ferrer & Saret ha llegado a un acuerdo con la citada oenegé para incorporar en su oferta de viajes a Madagascar la posibilidad de realizar una extensión solidaria junto a la citada escuela, en torno a la mansión de huéspedes Maison Tsinjo que está integrada en la red de destinos turísticos sostenibles con certificación Village World, que valora los beneficios (económicos, sociales y medioambientales) que aporta todo alojamiento a su comunidad.

