



WE SUPPORT

INFORME DE PROGRESO
PACTO MUNDIAL 2013

Servatur S.A.



Las Palmas, 20 febrero 2015

Carta de Renovación del compromiso

Red Española del Pacto Mundial

Esta carta de renovación del compromiso que Servatur adquirió con su adhesión al Pacto Mundial en 2011, es la expresión de nuestra determinación respecto a los 10 Principios que presiden nuestra conducta empresarial y que declaramos ante nuestros socios, empleados, proveedores, clientes, Propiedad, colaboradores, e instituciones locales, autonómicas, nacionales e internacionales.

Hemos desarrollado la capacidad de evaluar y medir el progreso de nuestras políticas; estamos aprendiendo la forma de apoyar los objetivos de la ONU, así como la armonización de objetivos con nuestros grupos de interés. Este ejercicio permanente nos hace más conscientes de nuestra responsabilidad global en relación a la gestión sostenible.

Estamos orgullosos de poder confirmar con nuestra presencia en el Mercado durante casi 40 años que el crecimiento económico y la creación de empleo son los mejores frutos de la gestión sostenible.

Respecto a nuestros proyectos, la empresa mantiene su aportación como patrocinador del Proyecto Innova 2020 de investigación Universidad-Empresa y está inmersa en varios proyectos de transformación interna, además de participar activamente en los proyectos de inserción laboral de nuestra Comunidad Autónoma.

Respecto a la gestión transparente y la lucha contra la corrupción, los procesos de transformación interna que se están llevando a cabo, están facilitando en gran medida la consecución de objetivos planteados en ese sentido.

Somos conscientes de las limitaciones que impone nuestro tamaño, como es la carencia de personal mejor entrenado en elaborar nuestros informes de progreso, con mayor disponibilidad de recursos y tiempo para documentar la evaluación y el seguimiento de los 10 Principios del Pacto Mundial. No obstante, esperamos una razonable comprensión para valorar el esfuerzo que venimos realizando.

Santiago Fernández Caballero
Director General Servatur S.A.



WE SUPPORT

PERFIL DE SERVATUR S.A.

Persona de Contacto: Pilar de Rada Tapia

Tipo de Entidad: Pyme

Dirección: C/ Doramas nº 4.- Patalavaca

Localidad: Mogán

Comunidad Autónoma: Islas Canarias

Sector: Hostelería, restauración, turismo y deporte

Actividad, principales marcas, productos y/o servicios: Gestión, Diseño y Desarrollo Hotelero

Ventas/Ingresos (miles de euros): 22.078.192 €

Ayudas financieras significativas recibidas de Gobierno: 50.211,97 €

Grupos de Interés: Empleados, Proveedores, Clientes, Otros

Desglose de otros Grupos de Interés: Accionistas y Propiedad de los establecimientos que gestiona la Entidad. La Sociedad en general, sobre todo el entorno social de la empresa.

Socio/firmante: Firmantes no asociados

Fecha de adhesión: 12/06/2011

Número de empleados: 259

Web: www.servatur.com

Criterios que se han seguido para seleccionar los Grupos de Interés: Se han seleccionado aquellos que influyen poderosamente en los objetivos, la estrategia de la empresa y su capacidad para competir, crecer y expansionarse.

Países en los que está presente (donde la Entidad tiene la mayor parte de su actividad) y mercados servidos: Servatur está ubicada y desarrolla su actividad en España.

Es una empresa de Gestión Hotelera, relacionada con los mercados turísticos de Noruega, Suecia, Dinamarca, Finlandia, Irlanda, Inglaterra, Alemania, Francia y España.

Alcance del Informe de Progreso y sus posibles limitaciones, si existen: La idea que se tiene en la empresa sobre el alcance del Informe de Progreso es que debe abarcar todas las áreas de influencia de la misma: los Recursos Humanos, La Comunidad donde está ubicada, las Administraciones con las que colabora y de las que depende, el Medio Ambiente, la Clientela, los Proveedores, el ámbito



WE SUPPORT

legal y el económico financiero, que son el principal objeto de su actividad. No se contemplan limitaciones puesto que se tiene la certeza de que la RSC de una entidad alcanza a todos los ámbitos de su ejercicio e influencia.

¿Cómo ha establecido la materialidad o definido los asuntos más significativos a incluir en el Informe de Progreso?: Se han considerado aquellos aspectos más relevantes de la empresa por su impacto económico, social y ambiental contenidos en los 10 Principios del Pacto Mundial. La Entidad lleva 39 años operando en el mercado nacional e internacional, lo que le ha permitido establecer un diálogo permanente con sus Grupos de Interés.

¿Cómo se está difundiendo el Informe de Progreso al resto de Grupos de Interés?: Respecto a los empleados, se está transmitiendo a todos los departamentos de la empresa por escrito, bajo la responsabilidad de los directivos de cada centro de trabajo. Además se menciona en comunicaciones y eventos corporativos. Respecto a los clientes, la página web corporativa es el principal medio de difusión del Informe. Desde que se publicó el primer Informe en el año 2008, quedó accesible desde la web comercial de la entidad y se dio a conocer a colaboradores, autoridades e instituciones con las que la empresa se relaciona. Respecto a los proveedores, que igualmente tienen el mismo acceso que los clientes, se ha puesto en marcha un plan de comunicación permanente no solo para difundir la publicación del IDP, sino también para generar mayor compromiso por su parte en el cumplimiento de los 10 Principios del Pacto Mundial.

Tipo de Informe: A

Premios y distinciones recibidos durante el periodo informativo: No

Periodo cubierto por la información contenida en la memoria: 2013

Fecha de la memoria anterior más reciente: 18/11/2013

Ciclo de presentación del Informe de Progreso: Anual

Fecha de publicación de esta memoria: 24 febrero 2015

Estrategia y Gobierno

Indique cómo la entidad incorpora las sugerencias de los Grupos de Interés en su estrategia y en sus procesos de decisión: El sistema actual de comunicación permite canalizar las sugerencias e ideas de los Grupos de Interés.

Los departamentos de Comunicación, Calidad y Formación y tienen encomendada esta misión. Estos departamentos tienen establecidos canales de comunicación con todos los departamentos de la empresa para detectar, seleccionar y formalizar esta opinión, de modo que pueda ser convertida en actuaciones concretas, proyectos, o trasladarse a la estrategia de la entidad mediante el PEI.



WE SUPPORT

Indique la estructura de su Junta Directiva y quien o quienes se encargan de supervisar la toma de decisiones y la gestión de la implantación de los 10 Principios en la empresa. Indique también si el presidente del máximo órgano de gobierno ocupa también un cargo ejecutivo: El Consejo de Administración está formado por un Presidente y Consejero Delegado, un Secretario, un Consejero Delegado y Director General, y un Vocal. Delega la responsabilidad de la gestión de la entidad en la Dirección General.

La Dirección General supervisa la gestión, toma de decisiones e implantación de los 10 Principios.

El Presidente del Consejo de Administración no ocupa en esta entidad ningún cargo ejecutivo.

Indique si la Junta Directiva mide el progreso en la implantación de los 10 Principios mediante indicadores: Desde que la entidad se adhirió al Pacto Mundial ha establecido unas evaluaciones, basadas en el IDP, con el fin de verificar el cumplimiento de los 10 Principios.

La Dirección General asistida por el Departamento de Calidad y Formación es quien revisa la implantación de dichos principios.

Objetivos y temáticas de Naciones Unidas

Indique si la entidad tiene proyectos de colaboración y desarrolla acciones de apoyo en relación a los objetivos y temáticas de Naciones Unidas (UNICEF, UNWOMEN, Objetivos de Desarrollo del Milenio, iniciativas de Global Compact, etc.): Sí. Nuestra entidad apoya a Unicef y Médicos sin Fronteras mediante acciones puntuales, además de otras entidades de ámbito local.

La empresa desarrolla acciones en relación a los objetivos y temáticas de Naciones Unidas mediante su política corporativa y el compromiso adquirido con los 10 Principios del Pacto Mundial.

Más Información

Notas: Los Accionistas y Propietarios de los establecimientos que la empresa gestiona son considerados Grupos de Interés para nuestra entidad porque ejercen una influencia determinante en ella desde su creación. Los accionistas han propiciado una estrategia empresarial a largo plazo, innovadora y protectora de los intereses de todos sus integrantes. Han apoyado y respetado la gestión de la Dirección General para que se pudiera desarrollar una gestión sostenible, creadora de riqueza y generadora de puestos de trabajo y bienestar a lo largo de 39 años.

La Propiedad de los establecimientos que la empresa gestiona es una de las fuentes de su actividad empresarial, de su crecimiento y su permanencia en el Mercado. Ellos han confiado su inversión a la entidad y han comprobado que Servatur siempre cumple sus compromisos, en los buenos tiempos y en las peores crisis.

La Sociedad en general, sobre todo el entorno social de la empresa porque el contexto la condiciona positivamente en unas ocasiones y de forma negativa en otras. No obstante, incluso los factores negativos de su entorno le han servido como reto y le han ayudado a desarrollar capacidades competitivas que le han fortalecido como grupo.



Principio 1: Las entidades deben apoyar y respetar la protección de los Derechos Humanos fundamentales, reconocidos internacionalmente, dentro de su ámbito de influencia.



DIAGNÓSTICO

Cuestión 1: Indique si la entidad ha realizado un diagnóstico en el cual se evalúan los factores de riesgos en Derechos Humanos. En caso afirmativo, indique el riesgo y su impacto.

Implantación:

La empresa ha recogido 14.322 cuestionarios de clientes alojados durante el año 2013. Además de los datos estadísticos sobre satisfacción de los servicios, se han recogido 7.644 sugerencias reflejadas en dichos cuestionarios. Tanto los datos estadísticos como las sugerencias marcan las pautas de actuación de la empresa tanto en mejora de servicios como de instalaciones o dotación de nuevos productos demandados por los clientes.

Los equipos que conforman las recepciones están trabajando para seguir incorporando las opiniones de los clientes a la base de datos del sistema de calidad.

La empresa deberá establecer diferentes áreas de mejora para cada grupo de interés durante el año 2014 aunque no existan riesgos claros de incumplimiento de este principio.



WE SUPPORT

Objetivos: Respecto a los Clientes, el Sistema de Calidad permite detectar cualquier insatisfacción que se produce, poniendo en marcha los mecanismos de comunicación y compensación establecidos, implicando a los departamentos correspondientes.

El objetivo marcado para 2014 es continuar con la incorporación de las sugerencias de clientes a su perfil en la base de datos del sistema de calidad, con el fin de profundizar en el conocimiento de los mismos y, consecuentemente, mejorar su nivel de satisfacción.

El objetivo respecto a los Proveedores es mejorar la comunicación en relación a los criterios de calidad y requisitos de los productos que la empresa consume. Para ello se seguirán revisando todos los procedimientos y los registros existentes. De igual manera, continuar con la campaña de comunicación respecto al compromiso de la empresa con el Pacto Mundial y los 10 Principios.

Respecto a los empleados, se potenciará el Plan de Comunicación Interna durante 2014 abriendo nuevos canales.

POLÍTICAS

Cuestión 2: ¿La entidad ha definido en una política, de forma clara por escrito, los valores y normas de su empresa?

Implantación: La entidad viene practicando un interesante plan de inserción laboral de universitarios que hasta el momento ha producido un notable éxito tanto para los trabajadores como para la empresa. El Departamento de Formación y Calidad se encarga del seguimiento de los objetivos que la empresa se plantea llevar a cabo durante el año 2014.

La falta de accesibilidad de los establecimientos que gestiona la entidad se debe a que esta no tiene capacidad para implementarla debido a que no es propietaria de los mismos. Se requieren inversiones importantes para que los establecimientos sean realmente accesibles para las personas discapacitadas.

La empresa cuenta con una memoria de RSC donde define su postura ante cuestiones medioambientales, su trato hacia el cliente y los valores que defiende.

Igualmente, la compañía ha mejorado la gestión de proveedores mediante la cual se incluye una mejor comunicación sobre los valores éticos de la empresa. Anualmente se remite el documento donde se recogen los 10 Principios del Pacto Mundial a todos los proveedores, directores de los establecimientos y se mantiene en zonas internas de entidad a disposición de los empleados.

Objetivos: Estos son los objetivos que la empresa se plantea para 2014 respecto a este principio:

Redactar el Código Ético de Servatur durante el año. Este objetivo vuelve a formularse por no haberse cumplido en su totalidad.



WE SUPPORT

Cientes: potenciar la capacidad de respuesta de la empresa respecto a las críticas (positivas o negativas) vertidas en los portales de opinión. Continuar orientando los servicios mediante las sugerencias de los cuestionarios de clientes. Aumentar la accesibilidad en los establecimientos en la medida de lo posible. Este objetivo se repite todos los años, no por falta de cumplimiento, sino por considerarse un objetivo de mejora continua.

RRHH: Revisar el Plan de Comunicación interna de la empresa. Este objetivo se vuelve a formular por no haberse completado tal y como estaba previsto.

Proveedores: Redactar el código ético de actuación que se practica con los proveedores. Este objetivo se vuelve a formular por no haberse cumplido.

Enviar una copia de la carta de adhesión al Pacto Mundial a los nuevos proveedores y una copia de los 10 Principios. Se realiza y se vuelve a formular por considerarse una pauta de actuación anual.

ACCIONES

Cuestión 3: ¿Dispone la entidad de una acción concreta? Describa la acción o acciones concretas llevadas a cabo, en relación a este principio, durante el ejercicio.

Implantación:

Comunicaciones con los empleados sobre valores, códigos, misión/visión

Proyecto 1

Descripción: Existe Protocolo de bienvenida con información escrita sobre cultura corporativa, donde uno de los objetivos es mostrar la predisposición de la empresa a escuchar sus sugerencias así como su motivación a mejorar sus competencias profesionales. En el proceso de selección de los empleados de determinados departamentos, se comunican los valores y la cultura corporativa de la empresa.

Asimismo, en los eventos que la empresa celebra puntualmente con todo el personal, se hace especial hincapié en la cultura empresarial y sus valores más relevantes.

Indicadores Cuantitativos:

Porcentaje de empleados receptores de la comunicación sobre el total de empleados: 45%

La entidad realiza evaluaciones de desempeño regularmente en determinados puestos de trabajo y diseña planes de desarrollo profesional.



WE SUPPORT

Proyecto 2

Descripción: La empresa realiza evaluaciones regulares de desempeño de aquellos departamentos que tienen mayor impacto en la competencia del grupo. En los despachos que se realizan con cada trabajador dos veces al año, se proponen acciones formativas específicas, la conveniencia de traslados y cambios de turno para ampliar experiencias y abanico de tareas, así como las posibilidades de desarrollo profesional en cada caso.

La empresa realiza evaluaciones puntuales de determinadas competencias que considera importantes para determinados puestos de trabajo.

Indicadores Cuantitativos

Porcentaje de empleados que reciben dichas evaluaciones: 10%

Formación para el empleado

Proyecto 3

Descripción: Desde 1998 la empresa tiene su propio Departamento de Formación, que gestiona la formación continua del personal en base a sus necesidades profesionales y siempre orientada hacia la mejora del servicio de su clientela.

Indicadores Cuantitativos:

Número de horas de formación durante el año: 2755

Formación sobre Prevención de Riesgos Laborales

Proyecto 4

Descripción: La entidad realiza formación continua en Prevención de Riesgos Laborales, Prevención de Incendios, Manipulación de Alimentos, Manipulación de productos Fitosanitarios, Socorrismo Acuático, Trabajos en Altura, Prevención de la Legionella.

El Departamento de Recursos Humanos tiene contratado personal especializado en Prevención de Riesgos que se ocupa permanentemente de que se cumpla la normativa vigente. El Delegado de Prevención de Riesgos elabora informes de cada hotel en materia de prevención de riesgos, elabora y distribuye información relevante y vigila la modificación de la normativa existente o la aparición de nueva normativa en esta materia.

Indicadores Cuantitativos:

Número de horas de formación: 1100



WE SUPPORT

Proyecto 5

Descripción: La entidad viene gestionando desde el año 2000 un Sistema de Calidad propio, que contiene el Manual de Calidad, procedimientos operativos, registros y cuestionarios para los clientes. Este sistema está informatizado e integrado en la web corporativa de la entidad. Desde esa fecha se ha podido profundizar tanto en la opinión de nuestros clientes como en sus necesidades, expectativas y estado de satisfacción.

Durante el año 2013 se han procesado 14.322 cuestionarios de clientes externos.

Objetivos: Las acciones que se han llevado a cabo para el cumplimiento de este Principio se han desarrollado mediante:

Clientes: publicación de Informe de Progreso; Desarrollo del Procedimiento Operativo de Atención al Cliente, que recoge todo el proceso de recogida de opinión, tabulación, publicación y tratamiento de resultados.

Proveedores: continúa el proceso de centralizando de compras, estableciendo una comunicación directa y personalizada con los proveedores seleccionados.

SEGUIMIENTO Y MEDICIÓN DE IMPACTOS

Cuestión 4: ¿Dispone la entidad de mecanismos de seguimiento de sus políticas de Derechos Humanos?

Implantación: La empresa dispone mecanismos suficientes que garantizan el cumplimiento del Principio, tanto por su capacidad de detección de información e incidencias como por las acciones que promueve.

En este sentido, la entidad ha enviado una guía a modo de protocolo de prevención de acoso.

Objetivos:

- **Clientes:** Continuar potenciando el Plan de Calidad de la empresa para detectar e implementar todas las mejoras posibles
- **Proveedores:** La centralización del Dpto de Compras está suponiendo una medida de gran importancia para mejorar el seguimiento de estas políticas.
- **Empleados:** El Plan de Formación Continua, mejorar el Plan de Comunicación Interna para establecer vínculos más directos, el IDP y el desempeño del Dpto de RRHH, Formación y



WE SUPPORT

Calidad y Comunicación están orientados hacia ese Principio como uno de sus objetivos prioritarios.

Cuestión 5: Indique el porcentaje sobre el total de empleados informados sobre los principios éticos por los que se rige la entidad.

Implantación: La cultura corporativa de la entidad está publicada y comentada en la página web de la empresa.

Se explica en las entrevistas de selección y forma una parte importante del protocolo de bienvenida.

Si consideramos esta cuestión desde el punto de vista práctico, se podría afirmar que el 100% de los empleados conocen los principios éticos que rigen la entidad. No obstante, hemos preferido suponer que un 15% de los empleados no ha sido formalmente informado sobre estos principios.

Objetivos:

Continuar publicando el Informe de Progreso.

Elaborar y publicar del Código Ético de la entidad.

Continuar realizando el control de la entrega de los manuales de bienvenida donde está resumida la política corporativa de Servatur.

Potenciar la Comunicación interna y externa mediante el Área de Comunicación en la empresa, recientemente creado.

RESUMEN DE IMPLANTACIÓN

Resumen de Implantación Principio 1

	Diagnóstico		
Grupos Interés	Riesgos	Evaluación	Objetivos
Clientes	<p>No existen riesgos relevantes</p> <p>Poca Accesibilidad de los productos y servicios para las personas discapacitadas</p>	<p>El proyecto de rehabilitación de uno de los hoteles realizado en el año 2013 ha tenido presente la accesibilidad en las instalaciones, pero no se consiguió en su totalidad.</p>	<p>Mejorar el nivel de accesibilidad en aquellas instalaciones donde la intervención de la empresa sea posible.</p> <p>Detectar opinión más exigente en materia de accesibilidad.</p>
Empleados	<p>Falta de Formación</p> <p>Incidencias relevantes en el Proceso de Comunicación.</p>	<p>Se continúa utilizando esta materia transversalmente en la formación del personal</p>	<p>Continuar trabajando con el Plan de Comunicación Interna</p>
Proveedores	<p>No conformidades en el Proceso de Comunicación.</p>	<p>Se realiza un envío anual respecto al compromiso de la empresa en Derechos Humanos para que la cadena de valor considere su interés en esta materia</p>	<p>Revisión de procedimientos</p>



WE SUPPORT

	Políticas		
Grupos Interés	Políticas	Evaluación	Objetivos
Clientes	Política de Calidad Política de Atención al Cliente Políticas Internas de Gestión Política de RSE	Se continúa cumpliendo una política intensiva de comunicación con los clientes. Se desarrolla un proyecto de mejora de la comunicación externa mediante la reciente creación del Departamento de Comunicación.	Asegurar la comunicación de las diferentes políticas con el Cliente.
Empleados	Código de conducta Políticas de RRHH Política de RSE Políticas Internas de Gestión	El código de conducta se ha redactado y se mantiene para el año ñ2014.	Incrementar la comunicación de retorno y la participación.
Proveedores	Política de Transparencia y lucha contra la corrupción. Política de Calidad Reglamento Interno Políticas Internas de Gestión Política de RSE	El proceso de centralización del departamento de Compras ha permitido mejorar la transparencia y la comunicación de las políticas de la empresa.	Continuar el proceso de documentación integrado en la nueva gestión de proveedores. Revisar y mejorar el sistema de evaluación.

	Acciones		
Grupos Interés	Acciones	Evaluación	Objetivos



WE SUPPORT

Cientes	Potenciar el Área de Comunicación de la empresa.	Al tratarse de un área de reciente creación, no es posible evaluar resultados hasta el año 2014.	Dar a conocer a nuestra clientela actual y potencial nuestras políticas, así como a los Grupos de Interés.
Empleados	Potenciar el Área de Comunicación de la empresa.	Al tratarse de un área de reciente creación, no es posible evaluar resultados hasta el año 2014.	Mejorar el clima de confianza en la empresa y el sentido de pertenencia.
Proveedores	Potenciar el Área de Comunicación de la empresa.	Al tratarse de un área de reciente creación, no es posible evaluar resultados hasta el año 2014.	Dar a conocer a nuestros proveedores nuestros valores y políticas. Transmitir Código Ético.

Seguimiento			
Grupos Interés	Seguimiento y Medición de Impactos	Evaluación	Objetivos
Cientes	Encuestas/ Cuestionarios Auditorías Servicios de atención al cliente Buzón de sugerencias Procedimiento de gestión de incidencias Otros	Todas estas acciones se han llevado a cabo durante el año 2013 tal y como estaba proyectado.	Optimizar los mecanismos actuales.
Empleados	Canales de comunicación Procedimiento de gestión de incidencias Dirección RRHH	Se espera mejorar los canales de comunicación cuando mediante el área de Comunicación de la empresa.	Mejorar los mecanismos actuales



WE SUPPORT

	Otros		
Proveedores	<p>El Departamento de compras está poniendo en marcha los mecanismos de seguimiento y control para asegurar una correcta gestión.</p> <p>Evaluación Dto. Compras</p> <p>Sistema Clasificación proveedores</p> <p>Procedimiento de gestión de incidencias</p> <p>Cláusulas en contrato</p>	<p>Mediante la revisión del modelo de proceso de compras, que se ha realizado durante el año 2013, se está consiguiendo una gestión más transparente y eficaz.</p>	<p>Mejorar los mecanismos de gestión y comunicación con los Proveedores.</p>



Principio 2: Las entidades deben asegurarse de que sus empresas no son cómplices en la vulneración de los Derechos Humanos.



DIAGNÓSTICO

Cuestión 1: Indique si la entidad ha realizado un diagnóstico en el cual se evalúan los factores de riesgo en Derechos Humanos de su cadena de suministro (proveedores, subcontratas, etc.) o de sus socios empresariales. En caso afirmativo, indique el riesgo y su impacto.

Implantación:

Aunque las directrices que la entidad promueve/comunica a sus socios, proveedores y Departamento de Compras son claras en materia de Derechos Humanos, es complicado asegurar que toda la cadena de suministros cumple escrupulosamente con esta política.

Se han enviado nuevamente los 10 Principios del Pacto Mundial a todos los proveedores, así como los requerimientos y certificaciones propias de su actividad.

Objetivos: Durante el año 2013 se ha vuelto a enviar comunicación a los proveedores sobre los compromisos que Servatur asume con frente al Pacto Mundial y el correspondiente impacto en su política de compras y relación con los Proveedores.



POLÍTICAS

Cuestión 2: ¿Dispone la entidad de una política por escrito de compras o utiliza algún sistema de selección de productos o servicios, acorde con su Política de RSE/RS?

Implantación: Las personas responsables de seleccionar proveedores, tienen el mandato de la entidad para actuar de acuerdo a su política de RSE.

La centralización del departamento, en curso, facilita el cumplimiento de la política empresarial.

Objetivos: Redacción del nuevo Procedimiento Operativo de Compras y Almacenes. Este objetivo no se ha alcanzado en su totalidad debido al inicio de implantación de una herramienta ERP, que exige una estructura totalmente nueva en todas las áreas de la entidad. Además se está sometiendo el cambio de modelo de los procesos de negocio a un profundo debate en el seno del equipo directivo, con la Dirección General y una empresa consultora experta en Innovación en Procesos. Este trabajo se inició en 2012 y ha continuado a lo largo de 2013.

ACCIONES

Cuestión 3: ¿Dispone la entidad de una acción concreta? Describa la acción o acciones concretas llevadas a cabo, en relación a este principio, durante el ejercicio.

Implantación:

Tanto el Departamento de Compras centralizado como la Dirección de Mantenimiento han difundido la política corporativa en esta materia en las reuniones mantenidas con los proveedores seleccionados.

Proyecto 1

Descripción: Mediante la gestión de Compras y en su etapa de selección de proveedores comunica verbalmente las directrices que en materia de compras tiene la entidad en relación con su política corporativa.

Envío de comunicaciones a proveedores sobre la adhesión de la empresa a la iniciativa de Pacto Mundial de Naciones Unidas

Proyecto 2

Descripción: Mediante la gestión de Compras y en la etapa de selección de proveedores se está comunicando verbalmente a los proveedores las directrices que en esta materia están relacionadas con la RSC de la empresa.



Objetivos: El objetivo planteado para el años 2013, que era notificar sobre los compromisos asumidos por la empresa en relación al Pacto Mundial se ha cumplido puntualmente. No obstante, este compromiso queda renovado.

SEGUIMIENTO Y MEDICIÓN DE IMPACTOS

Cuestión 4: Indique el porcentaje sobre el total de sus proveedores que disponen de una certificación (ejemplo: SA 8000, ISO 9001).

Respuesta: El 32,10 de los proveedores han documentado los certificados y registros sanitarios que ostentan. El 67,9% restante aún está pendiente de enviar la información requerida; se está realizando seguimiento al respecto.

Implantación: Hay que reseñar que hasta que la empresa no ha comenzado el proceso de centralización de Compras, la gestión integral de proveedores no se ha podido acometer debidamente.

La entidad es consciente del impacto que la política corporativa tiene en la cadena de suministros. Es por ello, que ha enviado a los proveedores una información donde se detalla la importancia que se concede a las certificaciones de calidad.

Objetivos:

Continuar solicitando a todos los proveedores la acreditación de los certificados correspondientes.

Continuar el proceso y realizar seguimiento, eliminando aquellos proveedores que no cumplan con este requisito.

RESUMEN DE IMPLANTACIÓN

Resumen de Implantación Principio 2

	Diagnóstico		
Grupos Interés	Riesgos	Evaluación	Objetivos
Proveedores	Realizar compras a proveedores cuya actividad empresarial incumpla de alguna manera los Derechos Humanos.	Solicitud a los proveedores de los certificados y registros sanitarios.	Mejorar la comprensión de los riesgos y amenazas en toda la entidad. Mejorar la credibilidad e imagen de marca de la empresa

	Políticas		
Grupos Interés	Políticas	Evaluación	Objetivos
Proveedores	<p>Sistemas de Gestión de Proveedores (Política de Compras, Políticas de Calidad).</p> <p>Sistemas de clasificación de proveedores.</p> <p>Procedimiento de compras.</p> <p>Convenios con proveedores.</p>	<p>P. Operativo de Compras.</p> <p>Contratos/Acuerdos firmados.</p> <p>Manual de Calidad.</p>	<p>Disponer de herramientas que mejoren la capacidad evaluativa de la empresa.</p> <p>Mejorar la relación cliente-proveedor.</p>

	Acciones		
Grupos Interés	Acciones	Evaluación	Objetivos
Proveedores	<p>Realizar auditorías</p> <p>Realizar análisis de riesgos</p> <p>Disponer de un plan de actuación frente a proveedores.</p>	<p>Resultados de auditorías.</p> <p>Resultados de análisis de riesgo.</p>	<p>Asegurar un mejor control e influencia sobre los proveedores.</p> <p>Incrementar la calidad y fiabilidad de los productos/servicios.</p> <p>Aumentar la eficiencia y reducir costes.</p>



WE SUPPORT

Seguimiento			
Grupos Interés	Seguimiento y Medición de Impactos	Evaluación	Objetivos
Proveedores	<p>Establecer indicadores de desempeño para los proveedores.</p> <p>Revisar periódicamente las evaluaciones a proveedores.</p> <p>Comunicar periódicamente a los proveedores las evaluaciones realizadas.</p>	<p>Análisis de indicadores de desempeño.</p> <p>Comunicaciones a proveedores sobre resultados de las evaluaciones realizadas.</p>	<p>Minimizar los riesgos respecto a este principio.</p>



Principio 3: Las entidades deben apoyar la libertad de afiliación y el reconocimiento efectivo del derecho a la negociación colectiva.



DIAGNÓSTICO

Cuestión 1: Indique si existen factores de riesgo que puedan poner en peligro el reconocimiento efectivo del derecho a la negociación colectiva. Descríbalos

Implantación: La empresa tiene una relación fluida con las organizaciones sindicales, que reciben apoyo y cobertura en situaciones puntuales que lo requieren, como son las elecciones sindicales.

De forma específica, los departamentos de Personal y Formación y Calidad tienen excelentes relaciones con dichas organizaciones, con las que se mantiene comunicación, no sólo con motivo de elecciones sindicales, sino también para asistir a eventos de mutuo interés.

Igualmente cumple escrupulosamente con los acuerdos contenidos en los convenios sectoriales vigentes.

Toda la contratación laboral de la empresa se realiza bajo los acuerdos alcanzados en el convenio colectivo.

Existe un canal de comunicación permanente entre los trabajadores y el Dpto de RRHH para realizar toda clase de consultas relacionadas con la contratación. Todos los empleados son atendidos por este departamento para tener en cuenta sus necesidades.

Objetivos: Potenciar la comunicación bidireccional entre empresa y empleados para mantener una constante y óptima interrelación.



POLÍTICAS

Cuestión 2: ¿Dispone la entidad de una política por escrito de consulta que trate con los empleados los temas importantes?

Implantación: La existencia de un Plan de Comunicación Interna, que facilita y mantiene canales de comunicación muy eficaces con los trabajadores no ha puesto de manifiesto hasta el momento la necesidad de documentar una serie de prácticas que forman parte de la conducta empresarial de la entidad.

Objetivos:

Desarrollar el Código de Conducta durante 2014. Este objetivo no se cumplió en 2013 y se vuelve a formular.

Documentar las consultas de los trabajadores con el Dpto de RRHH. Este objetivo no se cumplió en 2013 y se vuelve a formular.

Continuar con el objetivo de documentación de incidencias o irregularidades, que está en desarrollo.

ACCIONES

Cuestión 3: ¿Dispone la entidad de una acción concreta? Describa la acción o acciones concretas llevadas a cabo, en relación a este principio, durante el ejercicio.

Implantación:

Realiza sensibilización sobre la negociación colectiva

Proyecto 1

Descripción: La empresa recibe y difunde las noticias que recibe sobre negociación colectiva de su Sector. A medida que se recibe información al respecto, se reenvía por correo electrónico a los diferentes centros de trabajo de la empresa.

Indicadores Cuantitativos:

Número de horas de sensibilización: 815 horas. La entidad se plantea esta acción en base al incremento del trabajo en equipo poniendo en común la información que facilita el tratamiento de las cuestiones que los trabajadores plantean al departamento, bien de forma directa o bien por medio de mandos intermedios y directivos.



Realiza comunicaciones internas y externas

Proyecto 2

Descripción: La empresa proporciona apoyo efectivo a los representantes sindicales y a los Sindicatos para la celebración de elecciones sindicales en la entidad. Se realizan tantas como se necesitan para llevar a cabo dicho apoyo.

Objetivos: Durante el año 2014 se continuarán celebrando las reuniones formales para atender las consultas relevantes en materia laboral.

SEGUIMIENTO Y MEDICIÓN DE IMPACTOS

Cuestión 4: ¿Dispone la entidad de mecanismos para escuchar, evaluar y hacer un seguimiento de las posturas, preocupaciones, sugerencias, críticas de los empleados con el propósito de aprender y adquirir nuevos conocimientos? Descríbalas.

Implantación: El primer mecanismo que se ha revelado como muy eficaz en este sentido y que la entidad inició en el año 1998 fue el Plan de Formación Laboral. Paralelamente a las acciones formativas se fueron creando las condiciones que favorecieran el clima y la motivación adecuados para las mismas. Además, se pusieron en práctica una serie de medios para facilitar la participación de los trabajadores, así como para la creación de un clima adecuado.

Por otra parte, antes y a lo largo de las acciones formativas, el área de Formación viene celebrando reuniones periódicas con el personal, jefes de departamento y directores en las que se promociona, evalúa y trata de mejorar dichas acciones, relacionándolas con los niveles de calidad y con el desarrollo de la cultura corporativa. A lo largo de este proceso se detectaron importantes carencias respecto a la Comunicación interna de la empresa y a la necesidad de desarrollar un Plan de Comunicación Interna.

El Plan de Comunicación Interna de Servatur es una herramienta que ha resultado muy útil desde el comienzo de su implantación en el año 2005.

Su principal objetivo es mejorar sensiblemente la Comunicación para poder avanzar con éxito en la consecución de los objetivos empresariales desde la certeza por parte de su Dirección general y Consejo de Administración de que los intereses de la empresa y las necesidades de los trabajadores son perfectamente compatibles.

La estrategia del mismo está basada en 6 ejes de actuación:



WE SUPPORT

Consenso, Realidad, Transparencia, Determinación, Transversalidad y Rigor.

Los canales de comunicación que dicho plan puso a disposición de toda la organización han servido para que todos sus integrantes escuchen, compartan, reflexionen y aprendan permanentemente unos de otros.

Objetivos:

Durante el año 2013 se ha revisado el Plan de Comunicación Interna de Servatur con el fin de introducir criterios más directamente conectados con los Principios de Pacto Mundial.

Además se ha creado el Área de Comunicación que tiene entre otras misiones, la relación con el cliente interno.



RESUMEN DE IMPLANTACIÓN

Resumen de Implantación Principio 3

Diagnóstico			
Grupos Interés	Riesgos	Evaluación	Objetivos
Empleados	No existe riesgo relevante.	La empresa cumple rigurosamente los acuerdos contenidos en los convenios. Hay una comunicación constante entre los empleados y el departamento de Recursos Humanos además del recientemente creado de Comunicación.	El departamento de Comunicación está revisando el Plan de Comunicación interna y los aspectos relacionados con el apoyo a este principio.

Políticas			
Grupos Interés	Políticas	Evaluación	Objetivos
Empleados	Política de comunicación con el empleado Convenio colectivo Política de RRHH	La empresa cumple y apoya los acuerdos alcanzados en la negociación colectiva; los comunica adecuadamente a todo su personal, al que presta toda la atención necesaria para resolver dudas o mejorar la información.	Continuara la adaptación de esta política al Plan de Comunicación Interna de Servatur Elaborar un Código de Conducta para la entidad. Se formula de nuevo por no haberse cumplido en 2013.

Acciones			
Grupos Interés	Acciones	Evaluación	Objetivos
Empleados	RSE	La empresa difunde aquellas noticias relacionadas con la negociación colectiva del Sector.	Prevenir la insatisfacción laboral mejorando la coordinación interna de RRHH Continuar celebrando las reuniones para atender las consultas laborales



Seguimiento			
Grupos Interés	Seguimiento y Medición de Impactos	Evaluación	Objetivos
Empleados	Plan de Formación Laboral	La empresa se preocupa por la formación de sus trabajadores a quienes proporciona la oportunidad de beneficiarse de las actividades/ cursos que se ejecutan mediante el departamento de Formación y Calidad.	Continuar con la revisión/adaptación del Plan de Comunicación Interna Participación del Departamento de Comunicación en los objetivos propuestos.



Principio 4: Las entidades deben apoyar la eliminación de toda forma de trabajo forzoso o realizado bajo coacción.



DIAGNÓSTICO

Cuestión 1: Indique si el trabajo forzoso es un factor de riesgo en su entidad, dado el tipo de actividad a la que se dedica.

Implantación: El inicio de la actividad empresarial de Servatur hace 39 años coincidió con una fuerte demanda de mano de obra en el mercado laboral para cubrir las necesidades de la actividad turística de las Islas Canarias. Esta circunstancia generó una tendencia al abandono de los estudios de muchos jóvenes, que se incorporaron a diversos puestos de trabajo sin reunir las competencias culturales y profesionales que requiere cualquier Industria para competir de forma sostenible.

Durante los años del boom de la construcción y cierta bonanza económica se volvió a producir una tendencia importante hacia el abandono escolar en un sector de la juventud española. El impacto producido en el futuro profesional y social de ese colectivo ha sido muy profundo y afecta al entorno de la empresa.

Frente a esta situación, la entidad ha mantenido una posición muy clara y combativa, promoviendo la cultura de la Formación Profesional, firmando acuerdos con las autoridades educativas y creando su propio departamento de Formación, con el asesoramiento de la Universidad de Las Palmas de Gran Canaria.

La política y conducta empresarial de la entidad en este sentido ha sido una señal de identidad que le han diferenciado y fortalecido a medio y largo plazo.

El tiempo y las crisis por las que la actividad turística de las Islas ha ido pasando, nos han demostrado que la mejor manera de luchar contra la precariedad laboral es la actividad empresarial sostenible.



La empresa difunde a todos sus centros de trabajo esta postura para lograr la máxima sensibilidad con la materia.

Objetivos: Potenciar la difusión de este concepto ante toda la plantilla de Servatur. Con ello, las nuevas incorporaciones son conscientes de los valores que difunde la empresa desde su inicio.

Cuestión 2: Indique si existen situaciones laborales en su empresa donde sea necesario implantar medidas de conciliación.

Implantación: El talante flexible que forma parte de la conducta de la empresa desde su creación hace que la misma practique la conciliación mucho antes de que esta palabra comenzase a utilizarse en el ámbito laboral. Una buena parte de sus trabajadores/as de base son personas (mayoritariamente mujeres) con cargas familiares. La entidad ha realizado una labor de respeto y cuidado hacia este colectivo que se desarrolla por medio de mandos intermedios y directivos, siendo la conciliación una práctica habitual en los centros de trabajo.

Respecto a los trabajadores que necesitan una atención médica regular, reciben todas las facilidades precisas para ello.

Los trabajadores que están realizando cursos o estudios disponen de facilidades para acudir a exámenes, eventos o talleres relacionados con su trabajo o formación.

Los trabajadores con especial necesidad de conciliación se atienden debidamente, mediante los turnos, horarios y condiciones de trabajo que demandan sus circunstancias.

La respuesta en todos los casos es muy gratificante para la empresa, pues tanto los trabajadores con cargas familiares como aquellos con necesidad de atención médica regular, actúan con un enorme sentido de responsabilidad ante sus obligaciones laborales.

Objetivos: Incluir y explicar el "concepto conciliación" en la difusión que se está realizando de los Principios del Pacto Mundial.

POLÍTICAS

Cuestión 3: ¿Dispone la entidad una política clara y por escrito o existe algún acuerdo en firme, en la que se determinen las horas de trabajo establecidas, la remuneración de los trabajadores y los beneficios sociales?

Implantación: La Entidad dispone de los suficientes elementos que documentan todas las condiciones de contratación laboral, incluido el horario, remuneración y todos los detalles de la relación laboral.



WE SUPPORT

El convenio es el escrito que recoge toda la información de interés para el empleado. En el caso de existencia de dudas, el departamento de RRHH aclara de manera constante todo lo pertinente a esta materia.

Igualmente, los becarios y estudiantes que realizan prácticas en la empresa, lo hacen mediante acuerdos oficiales y documentados con las distintas entidades formativas. Además, el departamento de Formación realiza un seguimiento permanente del grado de satisfacción de este colectivo.

Objetivos: Revisión continua de los elementos que la empresa dispone para comunicar esta política y determinar posibles mejoras.

ACCIONES

Cuestión 4: ¿Dispone la entidad de una acción concreta? Describa la acción o acciones concretas llevadas a cabo, en relación a este principio, durante el ejercicio.

Implantación: La empresa facilita despachos con trabajadores de diferentes categorías laborales con el fin de detectar el nivel de satisfacción de los mismos.

El resultado de esta acción muestra un alto nivel de utilización y confianza de este canal de comunicación.

Objetivos: Analizar los departamentos que más utilizan este recurso y documentar las consultas con sus relativas conclusiones. Este objetivo se está cumpliendo y se formula para los siguientes ejercicios, dada su importancia para la empresa y su personal.

SEGUIMIENTO Y MEDICIÓN DE IMPACTOS

Cuestión 5: ¿Dispone la entidad de mecanismos de control que garanticen el cumplimiento de las políticas establecidas y/o conoce el número de beneficiarios de sus medidas de conciliación y beneficios sociales?

Implantación:

Indicadores: La política corporativa de la empresa sobre la conciliación laboral no está documentada; sin embargo, la práctica habitual de Servatur respecto a la conciliación laboral es positiva y muy flexible, teniendo en cuenta que se trata de una empresa de servicios hoteleros que se facilitan 24 horas al día y que requiere la prestación directa del trabajador.

Número de empleados sobre el total que reciben dichas sesiones: aunque no le sea posible realizar sesiones informativas formales al respecto, se compromete a continuar documentándola y comunicándola adecuadamente.



WE SUPPORT

Indicadores: El personal directivo, administrativo y otras categorías de la empresa se puede acoger a flexibilidad horaria.

A pesar de que la empresa está sujeta a una actividad estacional, la mayoría del personal negocia tanto días libres como las vacaciones.

Flexibilidad en los días de vacaciones o días de permiso: 70%

Indicadores: Servatur dispone de un departamento de Formación propio que promueve, coordina, organiza y facilita el servicio de formación y coaching para el personal. Este departamento realiza seguimiento y evaluación de la formación recibida por los trabajadores.

Una buena parte de la promoción interna está basada en el esfuerzo que el trabajador realiza adquiriendo nuevas competencias mediante la formación continua.

Porcentaje de empleados sobre el total que disfrutan de Comedor de empresa: 25%

Porcentaje de empleados sobre el total que disfrutan de Coche de empresa: 0.02%

Porcentaje de empleados sobre el total que disfrutan de Otros servicios (especificar en campo Descripción): 100% de los trabajadores disfrutan de asesoramiento para mejorar su itinerario formativo y carrera profesional dentro de la empresa.



RESUMEN DE IMPLANTACIÓN

Resumen de Implantación Principio 4

Diagnóstico			
Grupos Interés	Riesgos	Evaluación	Objetivos
Empleados	<p>No existe riesgo relevante</p> <p>Personal con cargas familiares (personas mayores, niños, etc.)</p> <p>Personas que quieran desarrollar su carrera profesional (formación)</p> <p>Personal con enfermedades que necesiten atención médica regularmente.</p>	La entidad facilita la conciliación entre sus empleados	<p>Continuar apostando por la formación continua</p> <p>Mostrar respeto y flexibilidad ante la necesidad de conciliación del trabajador</p>

Políticas			
Grupos Interés	Políticas	Evaluación	Objetivos
Empleados	<p>Convenio colectivo</p> <p>Contrato de trabajo</p> <p>Política de conciliación</p> <p>Política de Formación Continua.</p> <p>Política de RRHH</p> <p>Política de RSE</p> <p>Otros</p>	La empresa proporciona toda la información que precise el empleado en cuanto a sus condiciones de trabajo.	El objetivo debe ser la mejora continua para prevenir cualquier riesgo.

Acciones			
Grupos Interés	Acciones	Evaluación	Objetivos
Empleados	RSE	La entidad potencia la interrelación entre los empleados de distintas categorías laborales	Continuar con la objetivo de detectar nivel de satisfacción de los trabajadores al respecto.



	Seguimiento		
Grupos Interés	Seguimiento y Medición de Impactos	Evaluación	Objetivos
Empleados	Asesoramiento al trabajador	La empresa impulsa la promoción interna de la plantilla	

Principio 5: Las entidades deben apoyar la erradicación del trabajo infantil.



DIAGNÓSTICO

Cuestión 1: Indique si el trabajo infantil es un factor de riesgo en su entidad dado el tipo de actividad a la que se dedica. En caso afirmativo, indique los riesgos que afectan a los diferentes Grupos de Interés reflejados en la tabla.

Implantación: La entidad tiene establecido un procedimiento de contratación que elimina todo riesgo de no cumplimiento de este Principio.

Respecto los proveedores de la entidad, no existe capacidad de verificación en cuanto al cumplimiento de este Principio.

Objetivos: Durante el año 2014 se volverá a enviar a todos los proveedores una comunicación de la Adhesión al Pacto Mundial y la postura de la entidad frente al cumplimiento de los 10 Principios.

POLÍTICAS

Cuestión 2: ¿Dispone la entidad de una política clara donde se define la prohibición del trabajo infantil que comunica abiertamente? Sí

Implantación: El principal problema que la empresa ha observado en su entorno social ha sido la despreocupación por la formación y la cultura en la población juvenil. Hace 30 años muchos jóvenes se incorporaron al mercado laboral en edades muy tempranas y sin poseer una mínima formación profesional. Actualmente una gran parte de aquellos jóvenes están en el paro con muy pocas posibilidades de inserción laboral. Aún así, la tendencia al abandono de los estudios de Secundaria



WE SUPPORT

no ha disminuido, lo que ha producido un elevado índice de paro juvenil con una formación muy precaria, con un bajo perfil de cualificación.

En este sentido, la entidad ha desarrollado una política corporativa muy activa que no sólo ha modelado su perfil empresarial, sino que ha influido poderosamente en sus grupos de interés. Se puso en marcha un Proyecto de Formación Laboral que facilitó el acceso a la Formación Profesional de todos los trabajadores de base. Este Proyecto se pudo llevar a cabo mediante acuerdos de colaboración con la Consejería de Educación del Gobierno de Canarias y la Fundación Universitaria de Las Palmas, organismo en el que Servatur colabora patrocinando proyectos de investigación.

Objetivos: Desde el Área de Comunicación la entidad revisa la documentación y publicaciones existentes para explicitar en mayor medida la relación de la política empresarial y la prohibición del trabajo infantil.

ACCIONES

Cuestión 3: ¿Dispone la entidad de una acción concreta? Sí.

Describe la acción o acciones concretas llevadas a cabo, en relación a este principio, durante el ejercicio.

Implantación:

Sesiones de sensibilización

Proyecto 1

Descripción:

El Departamento de RRHH tiene una amplia capacidad de atención a toda clase de consultas informales y formales, telefónicas, etc. sobre normativa laboral, contratación, etc. Existe fluidez total en las relaciones con el personal y ausencia de conflictividad laboral. La empresa se ha manifestado públicamente en contra del trabajo infantil en las ocasiones que ha declarado su adhesión al Pacto Mundial y los 10 Principios.

Indicadores Cuantitativos: el 100% de la plantilla se beneficia de la actividad del departamento del área de Formación y Calidad y de la gestión de RRHH.

La empresa no realiza sesiones específicas de sensibilización sobre el trabajo infantil, pues el Dpto. de Formación y Calidad viene realizando desde su creación una campaña permanente sobre esta cuestión de forma transversal tanto en los contenidos formativos como en los temas de conversación y despachos con todo el personal, desde el momento de su selección.



WE SUPPORT

Otro tipo de acción de RSE relativas al Principio 5

Proyecto 2

Descripción: Acciones de sensibilización a trabajadores de base y mandos intermedios promocionando la educación y formación de niños y jóvenes en edad escolar. El Departamento de RRHH y Formación incluyen este mensaje en su comunicación permanente con los trabajadores y mandos intermedios.

Indicadores Cuantitativos:

El valor de la educación y la formación es un elemento diferenciador de la entidad en su contexto social y empresarial.

Objetivos: El Área de Formación viene supervisando año tras año la actividad de los jóvenes que realizan prácticas laborales en la entidad, no sólo en cuanto al cumplimiento de la normativa vigente y acuerdos firmados, sino en cuanto a su atención personal y aprovechamiento de su experiencia y formación en la empresa. Se puede destacar que algunos miembros de este grupo, tras desempeñar de manera eficiente su contrato en prácticas, se integran en la empresa mediante un contrato laboral y adquieren la capacidad de continuar desarrollando sus competencias profesionales.



RESUMEN DE IMPLANTACIÓN

Resumen de Implantación Principio 5			
	Diagnóstico		
Grupos Interés	Riesgos	Evaluación	Objetivos
Empleados	No existe riesgo relevante	Proyectos de Formación Laboral. Plan de Comunicación Interna.	Mejorar permanentemente la sensibilidad frente a este Principio
Proveedores	Dificultades para verificar el cumplimiento de este principio por parte de los proveedores.	La compañía comunica a los proveedores su postura respecto a este Principio.	Continuar presionando en la cadena de valor para sensibilizar a los proveedores sobre la importancia de cumplir con este principio con objeto alcanzar acuerdos y contratos con la entidad

	Políticas		
Grupos Interés	Políticas	Evaluación	Objetivos
Empleados	Normativa vigente	Plan de Formación Continua.	Adaptar la relación entre la política corporativa con este Principio. Este objetivo debe continuar formulándose en 2014
	Convenio colectivo		
	Política de RRHH	Plan de Comunicación Interna.	
	Política de RSE		
	Comunicación interna	Protocolos de selección del personal.	
	Política de Formación Continua		



WE SUPPORT

Proveedores	Centralización de Compras. Política de Comunicación con proveedores.	Nuevo P. Operativo.	Intensificar comunicación específica sobre este principio con proveedores. Este objetivo debe continuar formulándose en 2014
-------------	--	------------------------	---

	Acciones		
Grupos Interés	Acciones	Evaluación	Objetivos
Empleados	Acción social. Inclusión en el PCI	Plan de Comunicación Interna revisado.	Mejorar la prevención respecto al Principio
Proveedores	Intensificar comunicación con proveedores.	Comunicaciones realizadas durante el ejercicio. Reuniones Dpto de Compras donde figure este asunto en la agenda.	Persuadir sobre las ventajas de respetar y cumplir este principio en relación su credibilidad.

Principio 6: Las entidades deben apoyar la abolición de las prácticas de discriminación en el empleo y la ocupación.



DIAGNÓSTICO

Cuestión 1: Indique si la entidad ha realizado un diagnóstico en el cual se evalúan los factores de riesgos en discriminación en la contratación, formación y promoción. En caso afirmativo, indique el riesgo y su impacto.

Implantación: Actualmente la empresa contrata, forma y promociona laboralmente a los trabajadores siguiendo un escrupuloso criterio de igualdad de oportunidades y no vulneración de los derechos humanos.

En la composición de la plantilla de trabajadores se puede detectar aún huellas de desigualdad en los puestos directivos, que aún están ocupados mayoritariamente por hombres.

Es difícil de corregir debido a la fuerte estabilidad laboral de la empresa. De modo que sólo a medio y largo plazo se podrá conseguir mayor igualdad de género en los puestos directivos.

Objetivos: Durante el año 2014 la empresa continuará realizando especial hincapié en potenciar el valor de la igualdad entre los cargos directivos. De hecho, las perspectivas de acceso a puestos directivos está más orientada a las mujeres.

POLÍTICAS

Cuestión 2: ¿La entidad ha formulado políticas por escrito, planes y/o programas de integración y no discriminación de colectivos desfavorecidos tales como personas con discapacidad, jóvenes



WE SUPPORT

demandantes de primer empleo, desempleados mayores de 45 años, personas inmigrantes o personas en riesgo de exclusión? Descríbalos.

Implantación: La Entidad viene practicando un interesante plan de inserción laboral de universitarios que hasta el momento ha producido un notable éxito tanto para los trabajadores como para la empresa.

La entidad es patrona de la Fundación Universitaria de Las Palmas.

Igualmente viene realizando acuerdos anuales de colaboración con la Consejería de Empleo y Asuntos Sociales para la reinserción laboral.

Objetivos: Durante el año 2014 la entidad continuará colaborando con el Servicio Canario de Empleo y la Fundación Universitaria de Las Palmas para facilitar la integración laboral de jóvenes estudiantes y desempleados.

Igualmente, fortalecerá su colaboración acogiendo alumnos procedentes de la Formación Profesional a través de la Formación Profesional Dual, conllevando la rápida incorporación de los estudiantes al mundo profesional. En este sentido, la empresa se ha comprometido a colaborar con la Consejería de Educación del Gobierno de Canarias, recibiendo alumnos en prácticas de la nueva Formación Profesional Dual desde sus inicios, en el curso académico 2013-2014. Este programa está vigente y en pleno desarrollo.

ACCIONES

Cuestión 3: ¿Dispone la entidad de una acción concreta? Describa la acción o acciones concretas llevadas a cabo, en relación a este principio, durante el ejercicio. (P6C3I1)

Implantación:

Proyectos de inserción laboral: prácticas para estudiantes

Proyecto 1

Descripción: La empresa tiene acuerdo de colaboración con el Servicio Canario de Empleo, Consejería de Educación del Gobierno de Canarias (Institutos de Educación Secundaria: estudiantes de FP), Fundación Universitaria de Las Palmas y distintas instituciones educativas europeas.

Indicadores Cuantitativos:

Número de estudiantes en prácticas en la empresa: 18

Durante el ejercicio de 2013, la entidad concedió 2 becas de inserción laboral a universitarios recién titulados.



WE SUPPORT

Durante el mismo período se concedió una beca de investigación por medio del Programa Innova 2020 de la Fundación Universitaria de Las Palmas.

Indique si la empresa da a conocer la composición de los órganos directivos y del resto de empleados por categoría, género, edad y otros indicadores de diversidad.

Proyecto 2

Descripción: Los datos sobre composición de la empresa que se han facilitado tanto en las memorias anteriores como en otros documentos que así lo requieren.

Indicadores Cuantitativos:

Porcentaje de directivos frente a empleados: 6,14%.

Porcentaje de directivos mujeres: 0,5 %

Porcentaje de directivos hombres: 5,63%

Porcentaje de mujeres en plantilla: 59,6%

Porcentaje de hombres en plantilla: 40,4%

Porcentaje de personas mayores de 45 años: 41,80%

Porcentaje de personas menores de 30 años: 12,25%

Porcentaje de empleados no nacionales: 15,97%

Porcentaje de empleados con contrato fijo: 71,27%

Porcentaje de empleados con contrato temporal: 28,60%.

Proyecto 3

Descripción: La Entidad es signataria del Charter de la Diversidad de España (Fundación para la Diversidad).

Vigila de forma permanente en su actividad el cumplimiento de este Principio.

Difunde buenas prácticas mediante folletos y manuales específicos, como la Guía para la Igualdad y no Discriminación de la Fundación Luis Vives.

Indicadores Cuantitativos: Realiza al menos 1 evaluación anual sobre integración.



WE SUPPORT

Indique en el campo Descripción la forma de medir el resultado de esta acción concreta: La entidad analiza este resultado a través de los cuestionarios proporcionados por la Fundación para la Diversidad, documento que mide el índice de gestión de esta materia y estudia las herramientas que la organización utiliza para la aplicación de este principio.

Proyecto 4

Descripción: Servatur forma parte del Charter de la Diversidad desde el 17 de marzo de 2009. Al adherirse a esta Fundación, la empresa se comprometió voluntariamente con un decálogo de principios que incluyen, entre otros:

- Promover la conciliación de la vida personal y laboral.
- La sensibilización de los principios de igualdad de oportunidades y respeto a la Diversidad dentro de los valores de la empresa.
- La construcción de una plantilla diversa.
- Reconocer la diversidad de la sociedad.
- Extender y comunicar el compromiso con estos valores a todo su entorno.
- Promover la inclusión.

Indique en el campo Descripción la forma de medir el resultado de esta acción concreta: Desde que la empresa publica su IDP se pueden constatar los logros en los aspectos más relevantes mediante las cifras reseñadas en las mismas.

El hecho de contar con personal proveniente de distintos países enriquece la cultura empresarial, teniendo en cuenta que muchos de ellos se han formado fuera de España.

La Guía para la Gestión de la Diversidad ha sido transmitida a todos los jefes de departamento y de los centros de trabajo. De esta manera, se implica a los directivos para que transmitan a su grupo de trabajadores los principios de la Diversidad.

Objetivos: Durante el año 2014 se pretende aumentar la presencia de la mujer en los cargos directivos de la compañía.



SEGUIMIENTO Y MEDICIÓN DE IMPACTOS

Cuestión 5: Indique el % de la composición de los órganos directivos y del resto de empleados por categoría, género, edad y otros indicadores de diversidad.

Respuesta:

- % directivos frente a empleados: 6,13%.
- % de directivos mujeres: 0,5%.
- % de directivos hombres: 5,63%
- % de mujeres en plantilla: 59,6%
- % de hombres en plantilla: 40,4%
- % de personas mayores de 45 años: 41,80%
- % de personas menores de 30 años: 12,25%
- %de empleados no nacionales: 15,97%
- %de empleados con contrato fijo: 71,27%
- % de empleados con contrato temporal: 28,60%.

Implantación:

Descripción: Los datos sobre composición de la empresa que se han facilitado en las memorias anteriores han respondido a las pautas marcadas en el formato de las mismas, ya que la entidad las publicó mediante la financiación del Instituto de Crédito Oficial.

Respecto al ejercicio anterior, se ha aumentado el porcentaje de empleados con contrato fijo en detrimento de los contratos temporales.

Objetivos: Como se ha manifestado anteriormente, el desequilibrio existente entre hombres y mujeres en puestos directivos sólo puede solucionarse a medio y largo plazo, debido a la estabilidad laboral existente en la empresa desde su creación. No obstante, la empresa está trabajando para continuar en el año 2014 con la política de igualdad en los cargos directivos.



Cuestión 6: ¿Dónde publica la composición de órganos directivos y el resto de empleados?

Implantación: Como consecuencia de la contratación de los servicios de una empresa externa para potenciar las ventas por Internet, se ha aplazado la publicación de la composición de la plantilla en la web corporativa de la entidad.

Igualmente, difundimos esta información en los diferentes estudios o proyectos realizados por la empresa, así como en presentaciones y participación de la misma en diferentes actos y eventos públicos.

Objetivos: Está previsto que la información relacionada con la composición de órganos directivos se publique a corto plazo mediante la web corporativa. Este proyecto probablemente no se podrá llevar a cabo hasta el año 2015.

Cuestión 7: Número de expedientes abiertos y resueltos por acusaciones de acoso, abuso o intimidación en el lugar de trabajo.

Implantación: No se ha producido ninguna acusación de acoso, abuso o intimidación en el lugar de trabajo.

Desde el área de Formación y RRHH se realiza una actividad intensa para animar a los trabajadores para que denuncien cualquier incidencia en este sentido.

Objetivos: Durante el año 2014 se proseguirá promoviendo la comunicación para que cualquier indicio de abuso o acoso se manifieste inmediatamente de modo que la empresa pueda intervenir y frenar cualquier acción en ese sentido.



RESUMEN DE IMPLANTACIÓN

Resumen de Implantación Principio 6

	Diagnóstico		
Grupos Interés	Riesgos	Evaluación	Objetivos
Empleados	No existe riesgo relevante	Se contrata, forma y promociona a los trabajadores siguiendo criterios de igualdad.	Potenciar la política de igualdad en los puestos directivos

	Políticas		
Grupos Interés	Políticas	Evaluación	Objetivos
Empleados	Política de Integración Social Convenio colectivo Política de RSE Política de RRHH Política de Igualdad Política de contratación y selección	Inserción laboral de universitarios y alumnos de Formación Profesional.	Continuar integrando jóvenes demandantes de primer empleo



Acciones			
Grupos Interés	Acciones	Evaluación	Objetivos
Empleados	Formación	La entidad es signataria del Charter de la Diversidad, a través del cual apoya y promulga los principios de la inclusión de la diversidad y la no-discriminación en su entorno laboral.	Mejorar las políticas de igualdad de género e integración de colectivos desfavorecidos.
	Medidas de género		Aumentar la notoriedad de la mujer en los cargos directivos de los centros de trabajo.
	Plan de carreras		
	Proyectos de inserción laboral	Participación de la empresa en el Proyecto Cataliza , con el Servicio Canario de Empleo y la Fundación Universitaria de Las Palmas.	“Fomentar y promover el empleo en la Comunidad de Canarias, luchar contra el desempleo y cubrir las necesidades de formación de los trabajadores desempleados y ocupados, atendiendo con carácter prioritario a aquellos colectivos con mayores dificultades de inserción laboral.”
	Sensibilización interna sobre no discriminación e igualdad de oportunidades		
	Otros		



	Seguimiento		
Grupos Interés	Seguimiento y Medición de Impactos	Evaluación	Objetivos
Empleados	<p>Informe de Progreso</p> <p>Registros oficiales</p> <p>Web corporativa.</p> <p>Plan de Comunicación Interna</p>	<p>La entidad ha aumentado el porcentaje de contratos fijos en detrimento de los temporales.</p> <p>Importancia de la fidelización del cliente interno.</p> <p>Comunicación constante para detectar casos de abuso o de acoso.</p>	<p>Mejorar la comunicación de la política corporativa de igualdad de oportunidades</p> <p>Todos los objetivos de este Principio estaban presentes en el pasado ejercicio pero deben conservarse para mejorar sus logros.</p>



Principio 7: Las entidades deberán mantener un enfoque preventivo que favorezca el medio ambiente.



ACCIONES

Cuestión 1: ¿Dispone la entidad de una acción concreta? Describa la acción o acciones concretas llevadas a cabo, en relación a este principio, durante el ejercicio

Implantación:

Sesiones de sensibilización y/o formación en materia medioambiental

Proyecto 1

Descripción: La sensibilización y formación en materia medioambiental se está llevando a cabo de forma transversal, incluyendo la ideología y recomendación de buenas prácticas en los contenidos formativos destinados al personal de base.

Desde el año 2007, con la creación del Departamento de Innovación, los profesionales integrados en él acuden regularmente a jornadas, talleres y eventos relacionados con el medio ambiente.

Indicadores Cuantitativos:

Número de horas de formación y/o sensibilización: La entidad no estima adecuado evaluar el cumplimiento de este principio mediante horas de formación específica, porque dicha formación está integrada transversalmente tanto en la formación profesional, como en la cultura corporativa empresarial, como en una buena parte de la participación de directivos y profesionales en jornadas de trabajo, proyectos, etc. La entidad evalúa en función del impacto que dicha sensibilización produce en el desempeño y en las mejores prácticas adquiridas sobre el cuidado del Medio Ambiente.



Otro tipo de acción de RSE relativas al Principio 7

Proyecto 2

Descripción: La preocupación y compromiso de la empresa por el Medio Ambiente y la responsabilidad frente al impacto que su actividad produce en el mismo están presentes en la política corporativa y en la herramienta formativa que la empresa ha elaborado y editado con destino al departamento más numeroso de la misma: el Departamento de Pisos.

Esta herramienta viene utilizándose en la empresa desde el año 1999 para impartir formación profesional a dicho colectivo. La medición de esta acción se ha realizado mediante los cuestionarios de evaluación de las acciones formativas (apartado de impacto de la formación).

Igualmente, se han proporcionado determinados soportes en las habitaciones y apartamentos de nuestros establecimientos para promover el respeto hacia el medio ambiente por parte de nuestros clientes. Acción que valoran y que les motiva para repetir estancia en el futuro.

Objetivos: La sensibilización medioambiental se ha promovido en la web comercial y corporativa, en la información que se facilita a todos los clientes de la empresa y en varias reuniones celebradas con compañías de suministro eléctrico para encontrar soluciones conjuntas de ahorro de energía. En este sentido, cabe resaltar que la entidad ha incorporado en uno de sus hoteles un sistema de ahorro energético para el sistema de agua caliente sanitaria y piscina. Los factores medioambientales han jugado un papel importante de cara a esta elección.

SEGUIMIENTO Y MEDICIÓN

Cuestión 2: Indique el número de horas en formación medioambiental y/o inversión total en acciones de sensibilización en temas medioambientales.

Implantación: La sensibilización y formación en materia medioambiental se está llevando a cabo de forma transversal, incluyendo la ideología y recomendación de buenas prácticas en los contenidos formativos destinados al personal de base.

Desde el año 2007, con la creación del Área de Innovación, los profesionales integrados en ella, acuden regularmente a jornadas, talleres y eventos relacionados con el medio ambiente.

La entidad no evalúa el cumplimiento de este principio mediante horas de formación específica, porque dicha formación está integrada transversalmente tanto en la formación profesional como en la cultura corporativa, como en una buena parte de la participación de directivos y profesionales en jornadas de trabajo, proyectos, etc.



WE SUPPORT

RESUMEN DE IMPLANTACIÓN

Resumen de Implantación Principio 7

	Diagnóstico		
Grupos Interés	Acciones	Evaluación	Objetivos
Clientes	Continuar comunicando el interés y la política en materia de Medio Ambiente a los clientes y propietarios incluyéndola en la correspondencia puntual, además de hacerlo en carteles, página web, libros de información, etc.	Está implantado y se continúa trabajando para mejorarlas.	Mejorar la comunicación de la política medioambiental de la empresa con sus clientes.
Proveedores	Sensibilización en materia medio ambiental	Criterios de selección de proveedores.	Mejorar la sensibilización medioambiental de los proveedores
Empleados	Formación y sensibilización en el respeto del medio ambiente	Se continúan utilizando los contenidos elaborados por la empresa para el colectivo más numeroso de la misma. Se informa a los departamentos de los consumos con impacto medioambiental.	Continuar trabajando por la sensibilización medioambiental del personal.



Principio 8: Las entidades deben fomentar las iniciativas que promuevan una mayor responsabilidad ambiental.



DIAGNÓSTICO

Cuestión 1: Indique si la entidad tiene riesgos y responsabilidades en materia medioambiental teniendo en cuenta el sector de su actividad.

Implantación: La actividad hotelera no está calificada oficialmente como una actividad de riesgo para el medio ambiente. Sin embargo, existen numerosos estudios que demuestran la importancia del impacto medioambiental del Turismo.

Servatur es consciente de que tiene una responsabilidad importante por el impacto que su actividad empresarial produce en el entorno ambiental. De manera que ha integrado la preocupación ambiental en su política corporativa y ha desarrollado una serie de acciones y medidas con objeto de imprimir sostenibilidad ambiental a su gestión.

Objetivos:

Durante el año 2013 continuó la redacción del Plan de Residuos, que está pendiente de finalizar. Se han continuado los contactos y contratación de proveedores externos que facilitan servicios y asesoramiento en este sentido.

Durante el año 2013 se dio continuidad a los estudios cuya finalidad es establecer medidas de ahorro energético mediante auditorías energéticas.

Además, se llevó a cabo instalación del sistema de energía solar en uno de los hoteles.



WE SUPPORT

POLÍTICAS

Cuestión 2: ¿Dispone la entidad de una política por escrito integrada o sigue algún método basado en un sistema de gestión medioambiental para asegurar el cumplimiento de la legalidad en materia ambiental, la consideración de la variable medioambiental en los procesos de la organización, así como prevenir y gestionar los riesgos ambientales?

Implantación: La entidad cumple la normativa vigente en materia medioambiental; no obstante la política empresarial en materia de Medioambiente se plantea de forma más ambiciosa, integrando sus objetivos en todos los departamentos de la empresa y haciendo copartícipes de la misma a los grupos de interés.

ACCIONES

Cuestión 3: ¿Dispone la entidad de una acción concreta? Describa la acción o acciones concretas llevadas a cabo, en relación a este principio, durante el ejercicio.

Implantación:

Análisis de la actividad para introducir mejoras medioambientales: uso de papel, consumo de agua y electricidad.

Descripción: Desde el año 2007 la empresa está trabajando en la reducción de consumo de agua, electricidad y papel mediante distintos estudios y proyectos desarrollados desde entonces.

Proyecto 1

Concretamente en 2013 se continuó con el proceso pertinente para implantar el Proyecto de Gestión Documental, financiado parcialmente a través de una subvención, y que reducirá drásticamente el consumo de papel en toda la organización.

Cabe resaltar que una vez al año, el papel con datos confidenciales es destruido, cumpliendo con la normativa de Protección de Datos, y posteriormente reciclado.

Proyecto 2

Descripción: La empresa ha iniciado un proceso de centralización de las compras, lo que comporta la realización de estudios de costes, redacción de políticas, procedimientos, etc.

Indicadores Cuantitativos:

Indique el porcentaje de inclusión de criterios medioambientales sobre el total del volumen de compras: 10,5



SEGUIMIENTO Y MEDICIÓN DE IMPACTOS

Cuestión 4: Indique los datos de consumo en electricidad, agua, papel en el año.

Electricidad: 6.097.531,22 kWh

Agua: 249.330,00 m³

Papel: 550.000 folios (2695) K.

Implantación: Emisiones de CO₂ debidas a consumo eléctrico: 5.950 toneladas de CO₂ al año.

Este cálculo se ha elaborado mediante la tabla 5 de la Guía Técnica para la Contabilización de Consumos del IDAE (Instituto para la Diversificación y el Ahorro de la Energía), homologado por el Ministerio de Industria, Turismo y Comercio. Se han tomado los datos para el caso de la generación eléctrica en Canarias, Centrales eléctricas de fuel-óleo. El dato concreto corresponde a 981 gramos de CO₂ por cada kWh_e

Objetivos: Se espera mantener este nivel de ahorro de electricidad en los distintos centros de trabajo. La instalación de energía solar en un hotel sometido a renovación e inaugurado en octubre de 2013 comporta un ahorro energético importante, así como el consumo de energías limpias.

Cuestión 5: Indique si la entidad dispone de mecanismos efectivos de evaluación de temas medioambientales.

Implantación: El Área de Innovación/Mantenimiento de la entidad es la que se preocupa de realizar un seguimiento permanente del consumo energético de cada unidad de explotación hotelera, sus costes, su impacto ambiental, además de realizar los estudios necesarios para poner en marcha distintas medidas que promuevan el ahorro energético y la disminución del impacto ambiental.

Se dispone de auditorías energéticas realizadas anualmente, que son la referencia para emprender nuevas medidas.

Objetivos: Incorporar al equipo de Innovación sólo profesionales cualificados y dotados de valores medio ambientales con el fin de potenciar medidas de respeto al MA en los distintos centros de trabajo de la entidad.



WE SUPPORT

RESUMEN DE IMPLANTACIÓN

Resumen de Implantación Principio 8

Diagnóstico			
Grupos Interés	Riesgos	Evaluación	Objetivos
Cientes	Existe riesgo moderado en función de su cultura medioambiental.	Existen bastantes sugerencias de clientes sobre el cuidado del MA.	Finalizar la redacción del Plan de Residuos para todos los establecimientos.
Proveedores	Existe riesgo moderado de que los proveedores no cumplan las normativas medio ambientales.	Plan de Residuos finalizado y en acción.	Mejorar la eficiencia energética en toda la empresa.
Empleados	Existe riesgo moderado de que los empleados incumplan ciertas normas de ahorro energético.	Certificados que acrediten el cumplimiento de las normativas.	Proseguir con la exigencia de certificados medio ambientales como requisito para su candidatura.
		Consumos de agua, electricidad y papel en oficinas y zonas de servicio	Proseguir con la adaptación del Plan de Comunicación Interna para mejorar la sensibilización del Personal.



WE SUPPORT

	Políticas		
Grupos Interés	Políticas	Evaluación	Objetivos
Cientes	Sistemas de Gestión de Calidad	Los resultados obtenidos respecto a este principio no se consideran óptimos, El aspecto positivo es el seguimiento y la evaluación que la empresa realiza sobre el impacto ambiental de su actividad.	Ampliar el alcance de la gestión ambiental actual
Proveedores	Manual de Calidad y Medioambiente		Mayor transparencia
Empleados	Política de calidad, medioambiente y seguridad		Mayor rigor
	Política de reciclaje		Orientar las acciones a mejores resultados en el consumo.
	Política de reducción de consumo		

	Acciones		
Grupos Interés	Acciones	Evaluación	Objetivos
Cientes	Dotar al Departamento de Mantenimiento/Innovación de más recursos.	Valores menores en consumos de electricidad, agua y papel.	Reducir el consumo de papel en la organización
Proveedores	Continuar con la campaña de comunicación a los diferentes departamentos sobre sus consumos energéticos y el impacto de los mismos en el Medio Ambiente.		Reducir el consumo de electricidad
Empleados			Reducir el consumo de agua
			Reducir el impacto medioambiental

	Seguimiento		
Grupos Interés	Seguimiento y Medición de Impactos	Evaluación	Objetivos
Cientes	Realizar comprobaciones mensuales de las acciones propuestas.	Opiniones sobre la conducta medioambiental de la empresa.	Mejorar la capacidad de la empresa para implementar y evaluar puntualmente la eficacia de las medidas aplicadas.
Proveedores		Incremento de Certificados ambientales.	
Empleados		Valores menores en consumos de electricidad, agua y papel.	

Principio 9:
Las entidades deben favorecer el desarrollo y la difusión de las tecnologías respetuosas con el medio ambiente.



ACCIONES

Cuestión 1: ¿Dispone la entidad de una acción concreta? Sí

Describe la acción o acciones concretas llevadas a cabo, en relación a este principio, durante el ejercicio.

Implantación:

Campañas de comunicación de los beneficios de uso de tecnologías limpias

Descripción: Durante el año 2013 no se ha realizado ninguna campaña específica en este sentido. La entidad tiene la oportunidad de comunicar el empleo y beneficio del uso de tecnologías limpias cuando participa con presentaciones o ponencias en eventos donde tal comunicación se considera oportuna. No obstante, la empresa no considera que ello constituya una campaña de comunicación propiamente dicha.

La entidad cuenta con una instalación de energía termosolar en uno de los hoteles que gestiona. Dicha instalación es la fuente de información y propaganda del ahorro energético y beneficios que comportan las inversiones en energías limpias. Durante el año 2012 se reparó la instalación, cuyo rendimiento no era óptimo. Su reactivación ha supuesto un éxito para la entidad.

Además se ha aprovechado la renovación total de uno de los establecimientos hoteleros para realizar una instalación de energía solar térmica para calentar el agua sanitaria y la piscina.



WE SUPPORT

Elaboración de estudios para el empleo de tecnologías respetuosas con el medio ambiente.

Descripción: Durante el año 2013 se realizó el estudio correspondiente para decidir la instalación de energía solar térmica con motivo de la renovación de un hotel.

Durante el año 2013 estaba previsto concluir la implantación del Proyecto de Implantación de Gestión Documental, entre cuyos objetivos está el de conseguir un ahorro considerable de papel y consumibles en toda la entidad. Se terminará de implantar a lo largo de 2014 pero los beneficios no serán cuantificables hasta 2015/2016. Este Proyecto se ha ralentizado debido al inicio de un nuevo Proyecto de implantación de ERP.

SEGUIMIENTO Y MEDICIÓN DE IMPACTOS

Cuestión 2: Inversión financiera total, sobre el total de ingresos brutos, en el año, para el desarrollo y la divulgación de tecnologías respetuosas con el medio ambiente: 0,00003% del total de ingresos brutos.

Implantación:

Durante el proceso de centralización de compras se han realizado estudios, iniciado redacción de políticas y una comunicación directa con los proveedores sobre la postura de la entidad sobre el uso de la tecnología respetuosas con el medio ambiente.

Objetivos: Durante el año 2013 se llevó a cabo una comunicación moderada basada en la concienciación en el uso de tecnologías respetuosas con el medio ambiente. Este objetivo se continuará durante 2014, al avanzar con el proyecto de centralización de compras.



WE SUPPORT

RESUMEN DE IMPLANTACIÓN

Resumen de Implantación Principio 9			
	Diagnóstico		
Grupos Interés	Riesgos	Evaluación	Objetivos
Cientes	No existe riesgo relevante	Comunicados sobre las política medioambiental de la empresa y el uso de tecnologías limpias en diferentes soportes. Presentación de certificados antes de su solicitud.	Promover y difundir el uso de tecnologías limpias.
Empleados	No existe riesgo relevante		
Proveedores	Existe riesgo moderado.		
	Políticas		
Grupos Interés	Políticas	Evaluación	Objetivos
Cientes	Plan de Comunicación en materia de estrategia de ahorro energético de la empresa. Plan de Comunicación Interna enfocado a la sensibilización ambiental.	Eventos y ocasiones donde se haya manifestado esa política. Las políticas medio ambientales llevadas a cabo por la empresa han modelado su perfil innovador.	Profundizar y persuadir a sus grupos de interés sobre los beneficios del uso de tecnologías limpias.
Empleados			
Proveedores			

Acciones			
Grupos Interés	Acciones	Evaluación	Objetivos
Cientes	Menciones de las mejoras implantadas con impacto medio ambiental en las comunicaciones con los clientes. Comunicados sobre el Proyecto de Gestión Documental Comentarios en Redes Sociales sobre los valores medio ambientales de la entidad.	Opiniones de clientes Grado de resistencia Inserción de comentarios sobre las ventajas económicas y medioambientales de ambos proyectos.	Disminuir el coste energético, y el impacto ambiental de la
Empleados			
Proveedores			



WE SUPPORT

	Seguimiento		
Grupos Interés	Seguimiento y Medición de Impactos	Evaluación	Objetivos
Clientes Empleados Proveedores	Revisión permanente de la política medioambiental de la entidad.	La empresa difunde su postura en cuanto al uso de tecnologías respetuosas del medio ambiente entre sus clientes, empleados y proveedores.	Crear una motivación permanente por el uso de las tecnologías limpias.



Principio 10: Las entidades deben trabajar contra la corrupción en todas sus formas, incluidas extorsión y soborno.



DIAGNÓSTICO

Cuestión 1: Indique si la entidad ha realizado un diagnóstico para conocer las áreas de mayor riesgo de forma interna en su organización y en su sector de actividad e identifique cuáles son sus riesgos e impacto. Sí.

Implantación: La entidad considera la honradez y la seriedad como dos de sus valores corporativos más importantes y que vienen formando parte de su conducta e imagen corporativas desde su creación. No obstante, Servatur debe manifestar expresamente y de forma rotunda su postura frente a la corrupción en cualquiera de sus formas.

Objetivos: Transmitir a los empleados que se vayan incorporando a la empresa estos valores para continuar con la lucha contra la corrupción. Introducir los mensajes anticorrupción en el Plan de Comunicación Interna de la entidad.

POLÍTICAS

Cuestión 2: ¿Dispone la entidad de una política definida por escrito o utiliza algún método de rechazo explícito y público contra la corrupción, la extorsión y/o procedimientos de prevención de blanqueo de capitales? Sí



WE SUPPORT

Implantación: La comunicación expresa del rechazo de la corrupción entre los grupos de interés es el objetivo que la entidad debe desarrollar, ya que hasta la fecha se consideraba que con la práctica efectiva de dicho valor era suficiente. En este sentido queda un trabajo importante por realizar.

ACCIONES

Cuestión 3: ¿Dispone la entidad de una acción concreta? Describa la acción o acciones concretas llevadas a cabo, en relación a este principio, durante el ejercicio.

Implantación:

Comunicaciones sobre la lucha contra la corrupción entre los grupos de interés

Proyecto 1

Descripción: La idea/valor anticorrupción de Servatur está contenida en los principios elementales de su política corporativa y publicada de forma permanente en su página web y en el protocolo de bienvenida para los nuevos empleados: "Honradez y profesionalidad: estos son dos de los valores que más cultivamos para que prevalezcan en todas nuestras actuaciones".

Evaluar el cumplimiento de este Principio en base al nº de comunicaciones realizadas es algo teórico y poco práctico para esta empresa. La razón de esta afirmación algo radical estriba en la constatación de que uno de los mayores valores que tiene la empresa en su contexto es su imagen de empresa seria, honesta y cumplidora de sus obligaciones y responsabilidades frente a sus grupos de interés.

Indicadores Cuantitativos:

Número comunicaciones realizadas: La empresa comunica expresamente su política en los eventos 2 eventos que organiza anualmente con su Personal y que tienen lugar en Navidad, donde publica los 10 Principios del Pacto Mundial junto a la felicitación institucional y en la Fiesta del Personal, en el discurso de la Dirección General, en el que se hace mención al compromiso de la empresa con el Pacto Mundial.

Proyecto 2

Creación de un sistema interno de denuncias

Descripción: El sistema de comunicación interna de la empresa tiene un canal interno y efectivo para la recepción y resolución de denuncias.



WE SUPPORT

Los departamentos que se vienen ocupando de este asunto desde que se puso en marcha el Plan de Comunicación Interna son RRHH y Formación y Calidad. Desde la creación del Área de Comunicación, se realizará igualmente esta labor, aunque requiere su consolidación.

La evaluación del cumplimiento de este Principio para la empresa está planteado en base a la prevención de la corrupción, mediante la difusión de pautas de comportamiento disuasorias de prácticas o conductas contrarias al buen gobierno y la transparencia.

Indicadores Cuantitativos:

Número de denuncias recibidas y resueltas: 4

SEGUIMIENTO Y MEDICIÓN DE IMPACTOS

Cuestión 4: Indique el porcentaje sobre el total, desglosado por cada Grupo de Interés, que conocen los códigos de conducta y políticas contra la corrupción y soborno de la entidad.

Respuesta:

- Clientes: 52
- Empleados: 95
- Proveedores: 92

Implantación: El porcentaje asignado a los clientes es una estimación, ya que resulta muy difícil calcular la cantidad de clientes que ha podido leer la política corporativa en relación a la corrupción.

Objetivos: La entidad debe revisar toda su política escrita en los diferentes medios de difusión de la misma para enfatizar su oposición a la corrupción en todas sus manifestaciones.

Cuestión 5: ¿Dispone la entidad de mecanismos para gestionar las incidencias en materia de anti corrupción?

Implantación: La difusión de la política corporativa mediante el Plan de Comunicación, ha permitido establecer mecanismos muy efectivos para luchar contra la corrupción en la empresa.

Objetivos: La entidad es consciente de la dificultad que entraña la erradicación de las conductas corruptas, por lo que debe mantener una actitud de lucha permanente y visible en este sentido.



RESUMEN DE IMPLANTACIÓN

Resumen de Implantación Principio 10

	Diagnóstico		
Grupos Interés	Riesgos	Evaluación	Objetivos
Clientes	Favoritismos Incumplimiento de la normativa.	Detección casos puntuales o indicios de actuaciones contrarias a la política de Atención al Cliente.	Prevenir y combatir malas prácticas. Tolerancia cero frente a prácticas no deseables.
Empleados	Favoritismos	Canal de Comunicación Corporativa. Sistema de Selección de Personal transparente	Difundir política corporativa y compromiso de la empresa frente a este Principio. Tolerancia cero frente a prácticas no deseables.
Proveedores	Tráfico de influencias Competencia desleal	Centralización Compras.	Difundir política corporativa y compromiso de la empresa frente a este Principio. Tolerancia cero frente a prácticas no deseables.

	Políticas		
Grupos Interés	Políticas	Evaluación	Objetivos
Clientes	Políticas Internas de Gestión Política de RSE Política de Calidad	El sistema de Calidad garantiza la aplicación de estas políticas.	Mejorar la difusión de la política anticorrupción.
Empleados	Normas éticas y valores corporativos Política de RSE Políticas Internas de Gestión	El Plan de Comunicación Interna Contribuye al conocimiento de estas políticas.	Mejorar la difusión de la política anticorrupción.



WE SUPPORT

Proveedores	Política de compras Política de RSE	El P. Operativo de Compras favorece la política anticorrupción.	Mejorar la difusión de la política anticorrupción.
-------------	--	---	--

	Acciones		
Grupos Interés	Acciones	Evaluación	Objetivos
Clientes	Menciones a la política anticorrupción en página web, página corporativa y Redes Sociales.	Publicaciones diversas en distintos soportes. Web, folletos, presentaciones, etc.	Difundir política anticorrupción de la entidad.
Empleados	Aplicación y Desarrollo del PCI Comunicación interna y externa	Uso de los distintos canales de Comunicación Interna.	Promover transparencia, alentar denuncias de conductas corruptas.
Proveedores	Seguimiento y evaluación de P. Operativo de Compras. Comunicación permanente con proveedores. Sistema de evaluación de Proveedores.	Evaluaciones normalizadas. Sistema de selección de proveedores.	Desalentar conductas poco éticas

	Seguimiento		
Grupos Interés	Seguimiento y Medición de Impactos	Evaluación	Objetivos
Clientes	Sistema normalizado de Comunicación con clientes. Sistema de Calidad Página de Atención al cliente	Nº de comunicaciones que se producen entre clientes y organización con total transparencia.	Difusión de la política corporativa en contra de la corrupción.
Empleados	Canal de denuncias anónimo o confidencial Despachos de RRHH para atender cualquier consulta o denuncia.	Consultas y denuncias recibidas a lo largo del ejercicio.	Prevenir conductas indeseables. Proteger al



WE SUPPORT

			trabajador Facilitar la denuncia
Proveedores	Comunicación permanente con proveedores. Sistema de evaluación continua de proveedores.	Autoevaluaciones Evaluaciones a proveedores durante el ejercicio.	Evitar mala praxis en su relación con la entidad.