



WE SUPPORT

INFORME DE PROGRESO
PACTO MUNDIAL 2015



servatur
HOTEL MANAGEMENT



Carta de Renovación del compromiso del Pacto Mundial

El año 2015 ha sido un auténtico reto para nuestra empresa. La incorporación de un nuevo hotel, con todo su personal, su renovación y reinauguración en un tiempo record, constituye una prueba de competencia. El crecimiento experimentado ha supuesto la necesidad de **integrar un nuevo colectivo en nuestra política de sostenibilidad**. Tener en cuenta este hecho es fundamental para interpretar y valorar correctamente este COP.

Servatur Hotels desea renovar su compromiso con el Pacto Mundial, lo que declaramos ante nuestros socios, empleados, proveedores, clientes, Propiedad, colaboradores, e instituciones locales, autonómicas, nacionales e internacionales.

Estamos orgullosos de poder confirmar, con nuestra presencia en el Mercado durante 40 años, que el **crecimiento económico y la creación de empleo son los mejores frutos de la gestión sostenible**. Como prueba, los **189 trabajadores más bajo nuestra responsabilidad y 1026 nuevas camas hoteleras** bajo nuestro management.

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**.

En relación 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 los objetivos planteados en ese sentido.

Nos comprometemos igualmente para nuestro próximo COP documento con mayor rigor el cumplimiento de nuestros Objetivos de Sostenibilidad.

Santiago Fernández Caballero
Director General Servatur S.A.



PERFIL DE SERVATUR S.A.

Persona de Contacto: Pilar de Rada Tapia

Tipo de Entidad: Gran Empresa

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): 23.609,70€

(Nota aclaratoria: Servatur cierra su ejercicio el 30 de abril. Según el INE, la información que la empresa debe aportar en sus informes debe ser la que aparece en el cierre de ese periodo)

Ayudas financieras significativas recibidas de Gobierno: 914.618€

Grupos de Interés: Empleados, Proveedores, Clientes, Propiedad, 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 local de la empresa.

Socio/firmante: Firmante no asociado

Fecha de adhesión: 12/06/2011

Número de empleados: 306

Nota importante: en enero 2015, Servatur incorpora a su Management el hotel Waikiki (en el futuro Servatur Waikiki), con 189 trabajadores. El establecimiento y los trabajadores incorporados a su gestión constituyen un nuevo reto para la empresa respecto a los objetivos de sostenibilidad del Pacto Mundial.

Web: www.servaturhotels.com





WE SUPPORT

Criterios que se han seguido para seleccionar los Grupos de Interés: Se han seleccionado aquellos que influyen en los objetivos, la estrategia de la empresa y su capacidad para competir 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, otros países europeos y España.

Alcance del Informe de Progreso y sus posibles limitaciones, si existen: el alcance del Informe de Progreso abarca 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 legal y el económico-financiero, que son el principal objeto de su actividad. No se contemplan limitaciones puesto 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 40 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 comercial es el principal medio de difusión del Informe. Desde que se publicó la primera Memoria en el año 2007, 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 para generar mayor compromiso por su parte en el cumplimiento de los 10 Principios del Pacto Mundial.

Tipo de Informe: O

Premios y distinciones recibidos durante el periodo informativo: No

Periodo cubierto por la información contenida en la memoria: 2015

Fecha de la memoria anterior más reciente: 24/02/2015

Ciclo de presentación del Informe de Progreso: Anual





WE SUPPORT

Fecha de publicación de esta memoria: 10/12/17

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 y opinión de los Grupos de Interés. La Dirección General, El Departamento Comunicación e Imagen y las Ares Corporativas de la empresa tienen encomendada esta misión. Se han creado 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.

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 1 Presidente y Consejero Delegado, 4 Consejeros, 1 Secretario. 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:

La Junta Directiva delega en la Dirección General la implantación de los 10 Principios, mediante indicadores de gestión eficiencia y evaluación

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.): La entidad apoya a Médicos sin Fronteras mediante aportaciones anuales. Además aporta una cantidad fija anual para becas de investigación del Programa Innova Canarias de la Fundación Universitaria de Las Palmas y colabora con la Asociación Española Contra el Cáncer en la difusión de sus mensajes.

No tiene proyectos de colaboración y desarrollo de temáticas de Naciones Unidas.



WE SUPPORT

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 40 años.

La Propiedad de los establecimientos que la empresa gestiona ha sido la fuente 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 local 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.



WE SUPPORT

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.

La empresa utiliza la herramienta de autoevaluación de Pacto Mundial como diagnóstico, evaluación y progreso de sus Objetivos de Sostenibilidad. Los factores de riesgo que se han detectado provienen en gran parte de la globalización. El impacto más relevante es la dificultad para detectar posibles vulneraciones de los Derechos Humanos en los procesos de producción de bienes de consumo y los servicios externos que la empresa necesita adquirir o contratar para realizar la gestión propia de su actividad.

Implantación: la entidad considera este Principio implantado respecto a sus grupos de interés.

El sistema de Calidad interno de la empresa arroja un total de 13.161 cuestionarios de clientes alojados durante el año 2015. Además de los datos estadísticos sobre satisfacción de los servicios, se han recogido 7.423 sugerencias reflejadas en los cuestionarios propios.



WE SUPPORT

Otra fuente importante de opinión de los clientes externos proviene de las **encuestas de los TTOO**, cuyos resultados se analizan con el mismo rigor que los propios.

Tanto los datos estadísticos como las sugerencias marcan pautas de actuación de la empresa en materia de inversiones, mejora de servicios o dotación de nuevos productos demandados por la clientela.

Las Redes Sociales se han convertido en una de las fuentes más importantes de opinión de clientes con un impacto muy relevante en la reputación de la empresa. Con objeto de recabar mayor y mejor información al respecto, se han contratado los servicios de una empresa externa que monitorea las diferentes fuentes de la Red y permite a la entidad realizar seguimiento permanente

Además del análisis mensual de resultados de Calidad, la empresa realiza una sesión anual en la que se hace balance de los logros alcanzados y se establecen diferentes áreas de mejora para el ejercicio siguiente.

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.

Uno de los objetivos por los que se debe continuar trabajando durante 2015 es **la mejora de las bases de datos de clientes** mediante sus propias sugerencias.

Respecto a los Proveedores El objetivo es **mejorar la comunicación respecto a los criterios de calidad y requisitos de los productos y servicios** que la empresa consume. Para ello se seguirán revisando todos los procedimientos y los registros existentes. *Los compromisos derivados del Pacto Mundial en materia de Logística y Aprovisionamiento se están materializando a través de los acuerdos suscritos con los proveedores, los criterios de evaluación de los mismos y la comunicación permanente que se desarrolla a tal fin.*

Respecto a los empleados, el **Proyecto del Portal del Empleado** pretende consolidar y mejorar los canales existentes. Además se ha preparado una **encuesta de satisfacción del empleado** que se realizará en el año 2016.

POLÍTICAS

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



WE SUPPORT

Además de haberlo definido, se ha difundido en distintos medios y documentos.

Los Informes de Progreso y las Autoevaluaciones detallan y profundizan su desempeño y postura ante cuestiones medioambientales, su trato hacia el cliente y los valores que defiende.

Implantación:

La entidad viene desarrollando una estrategia con diferentes vertientes. Una de ellas consiste en un **plan de inserción laboral de jóvenes universitarios** que ha producido un notable éxito, tanto para los trabajadores como para la empresa. En este sentido El Departamento de Formación y Calidad viene realizando el seguimiento de los objetivos planteados y conseguidos.

Aunque la accesibilidad se ha planteado como una de las aspiraciones de la entidad, constituye una asignatura pendiente debido a las dificultades que entraña el hecho de no ser propietaria de la mayoría de los establecimientos que gestiona. La razón es que se trata de edificaciones que requieren inversiones demasiado costosas para convertirse en accesibles.

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 empleados y proveedores.

Objetivos: Estos son los objetivos que la empresa se plantea para 2016 respecto a este principio:

Redactar el Código Ético de Servatur. Este objetivo vuelve a formularse por no haberse alcanzado.

Clientes: potenciar la capacidad de respuesta de la empresa respecto a las críticas (positivas o negativas) vertidas en la Redes Sociales y portales de opinión. Continuar orientando los productos y servicios mediante la opinión de los clientes. Proyecto CRM

RRHH: Mejorar los cauces de comunicación de la empresa con los empleados mediante la implantación en curso de una herramienta informática (P Portal del Empleado)

Realizar las encuestas Clima laboral y el proceso de análisis e implementación de medidas.

Incrementar las medidas de **prevención del acoso** mediante formación e información especializada.

Proveedores: finalizar la redacción del código ético de actuación que se practica con los proveedores. Este objetivo se vuelve a formular por no haberse cumplido durante el ejercicio.



WE SUPPORT

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

Acciones

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 al empleado, así como motivarle a mejorar sus competencias profesionales. En el proceso de selección de los empleados, se comunican los valores y la cultura corporativa de la empresa.

2.- Comunicación 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: **90%**

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

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 los trabajadores, se proponen acciones formativas específicas, la conveniencia de traslados y cambios de turno para ampliar experiencias, 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: 30%



WE SUPPORT

4.-Formación para el empleado

Descripción: Desde 1998 la empresa tiene su propio Departamento de Formación, que gestiona la formación continua del personal en base a su necesidad profesional y siempre orientada hacia la mejora del servicio y la satisfacción del cliente.

Indicadores Cuantitativos:

Número de horas de formación durante el año: 2.915

Formación sobre Prevención de Riesgos Laborales

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 dispone de personal especializado en Prevención de Riesgos que se ocupa permanentemente de que se cumpla la normativa vigente. El Delegado de Prevención de Riesgos elabora, distribuye información al empleado, en materia de prevención de riesgos y evalúa su grado de cumplimiento.

Indicadores Cuantitativos: 2915

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 2015 se han procesado 13.161 cuestionarios de clientes externos.

Se han obtenido 16 informes de reputación (de septiembre a diciembre 2015)

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

Clientes: Desarrollo del Procedimiento Operativo de Atención al Cliente, que recoge todo el proceso de recogida de opinión, tabulación, publicación y tratamiento de resultados.
Proveedores: está implantado 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? Véase Autoevaluación del Pacto Mundial correspondiente a 2015.

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.

La empresa ha distribuido una guía de prevención del acoso.

Objetivos:

Clientes: Continuar potenciando el Plan de Calidad de la empresa para detectar e implementar todas las mejoras posibles

Proveedores: La centralización del Departamento de Compras ha supuesto una garantía para mejorar el seguimiento de estas políticas. El objetivo consiste en incrementar los acuerdos que contengan criterios relacionados con los Derechos Humanos.

Empleados: El Plan de Formación Continua, y la implantación del Portal del Empleado son mecanismos más fiables de estas políticas.

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 comunican en las entrevistas de selección y forman parte del protocolo de bienvenida.

Se puede afirmar que el **100%** de los empleados conoce los principios éticos que rigen la entidad.



WE SUPPORT

Objetivos:

Continuar publicando el Informe de Progreso.

Finalizar y publicar el Código Ético de la entidad.

Mantener y mejorar el protocolo de bienvenida de Servatur.

Potenciar la Comunicación interna y externa mediante el Portal del Empleado,

el Área de Comunicación y las Redes Sociales.

RESUMEN DE IMPLANTACIÓN

Resumen de Implantación Principio 1

	Diagnóstico		
Grupos Interés	Riesgos	Evaluación	Objetivos
Clientes	Falta accesibilidad de las instalaciones y servicios para las personas discapacitadas	Grupos de trabajo Sistema de Calidad Informes de Reputación	Mejorar nivel de accesibilidad en aquellas instalaciones donde la intervención de la empresa sea posible.
Empleados	No existen riesgos relevantes	Contenidos eventos Comunicaciones internas Reconocimientos públicos Revisión procedimientos de acogida. Revisión procedimientos de selección.	Mejora Plan Comunicación Interna. Implantación Portal del Empleado
Proveedores	Dificultad en detección incumplimientos en terceros	Nº comunicaciones Nº Acuerdos revisados	Obtener el compromiso de Proveedores en política de Sostenibilidad. Incrementar acuerdos revisados



WE SUPPORT

	Políticas		
Grupos Interés	Políticas	Evaluación	Objetivos
Clientes	Política de CRM Política Reputación y Calidad Política de Atención al Cliente. Experiencia de Cliente.	Incremento contactos cliente. Creación Customer Service. Informes de reputación corporativa Datos estadísticos encuestas.	Intensificar diálogo y presencia en Redes Sociales. Mejorar conocimiento del cliente Personalizar relación con el cliente.
Empleados	Mejora de la Gestión del Conocimiento. Difusión de valores corporativos en conexión con los ODS. Formación en nuevas tecnologías. Prevención riesgos laborales Prevención del acoso laboral. Inserción de jóvenes universitarios Mejora clima laboral Detección de talento Promoción carrera profesional.	Sesiones formativas al Grupo directivo Agendas y actas de reuniones. % disminución de accidentes. Guiones de eventos anuales. Resultado de encuestas de clima laboral. Contratos laborales a beneficiarios de becas. Cursos relacionados con itinerarios formativos.	Proyecto de Transformación de Servatur. Incrementar la comunicación de retorno y la participación del empleado. Inserción de trabajo juvenil Atracción y Retención del talento Difundir los Objetivos del Pacto Mundial entre en nuevo colectivo incorporado a la gestión de Servatur.
Proveedores	Desarrollo de la Política de Transparencia y lucha contra la corrupción. Difusión Objetivos Desarrollo Sostenible. Comunicación Política de Calidad y Medio Ambiente.	Nº de revisiones de contratos. % Incremento de acuerdos Nº de contratos a Servicio Jurídico.	Declarar la lucha contra la corrupción en contratos y comunicación con proveedores. Declarar la política medioambiental en contratos y comunicación con proveedores Mejorar el discurso integrado en la nueva gestión de proveedores. Revisar y mejorar el sistema de evaluación de proveedores.



WE SUPPORT

	Acciones		
Grupos Interés	Acciones	Evaluación	Objetivos
Clientes	<p>Contratación empresa externa de auditoria de calidad (nuevo hotel incorporado)</p> <p>Contratación empresa externa de medición reputación corporativa.</p> <p>Incremento de colaboración entre equipos de Animación, Comunicación, Calidad.</p>	<p>Informes Customer Service.</p> <p>Reportajes a clientes</p> <p>Informes de Reputación</p> <p>Informes del Sistema de Calidad interno.</p> <p>Informes de Calidad empresa externa.</p> <p>Sugerencias de clientes en back office.</p>	<p>Potenciar Comunicación y diálogo con el cliente.</p>
Empleados	<p>Continuación Proyecto de Formación Equipo Directivo.</p> <p>Sesiones formativas e informativas al colectivo nuevo hotel.</p> <p>Eventos corporativos.</p> <p>Ofertas de empleo y becas en plataformas de empleo universitario.</p> <p>Inserción laboral de becarios universitarios y de Formación Profesional.</p>	<p>Nº de sesiones formativas Equipo directivo.</p> <p>Asistencia a eventos empresa.</p> <p>Nº de inserciones universitarios y FP.</p> <p>Participación en acciones formativas</p>	<p>Ampliar el alcance de los compromisos con el Pacto Mundial al colectivo de empleados recién incorporados a la gestión de la entidad.</p> <p>Avanzar en el Proyecto de transformación de la entidad.</p> <p>Mejorar el desempeño empresarial.</p> <p>Incorporar talento</p>
Proveedores	<p>Envíos sistemáticos de comunicados sobre valores y política de empresa.</p> <p>Realización de auditorías.</p> <p>Inclusión de los Principios de Pacto Mundial en documentación con proveedores.</p>	<p>Nº de comunicaciones con alusión a los compromisos de la entidad.</p>	<p>Informar a proveedores sobre valores y políticas relacionadas con los ODS.</p>



WE SUPPORT

	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 Informes Reputación Corporativa.	Nº de encuestas obtenidas Nº de sugerencias Nivel de Reputación Corporativa.	Optimizar mecanismos actuales.
Empleados	Uso de la herramienta de autoevaluación para detectar el nivel de desempeño de la entidad en materia de Asociación, Negociación, Representación de la empresa, Trabajo forzado, trabajo infantil y discriminación.	Resultados de encuestas de clima laboral. Propuestas de acciones de mejora según resultado de autoevaluación.	Detectar posibles riesgos en materia laboral y las áreas de mejora aplicables
Proveedores	La entidad considera que la Herramienta de Autoevaluación de Pacto Mundial es idónea para realizar el seguimiento de las políticas y el desempeño corporativo en relación con sus compromisos como firmante.	Resultados de dicha herramienta.	Mejorar los mecanismos de gestión y comunicación con los Proveedores para integrar sus objetivos de sostenibilidad.



WE SUPPORT

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.

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 continúa comunicando los compromisos del Pacto Mundial a todos los proveedores, así como los requerimientos y certificaciones propias de su actividad.

Objetivos: Evitar que la política en materia de Derechos Humanos, Medio Ambiente y Anticorrupción se vea afectada por malas prácticas en la cadena de suministros de la entidad.



WE SUPPORT

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? Sí.

Las políticas en materia de Derechos Humanos, Laboral, de Medio Ambiente, Anticorrupción están presentes en los objetivos, acciones y evaluación de desempeño de la cadena de suministro.

Implantación: Las personas responsables de seleccionar proveedores, disponen de un procedimiento escrito que contiene las directrices en este sentido.

Se ha implantado la centralización de compras de la empresa. A medida que la implantación se consolide en toda la organización, se facilitará el cumplimiento de la política empresarial.

Objetivos: Inclusión de los ODS en el desempeño del Área Corporativa de Compras.

La redacción del nuevo Procedimiento Operativo de Compras y Almacenes ha finalizado. Este objetivo aunque alcanzado, requiere de un esfuerzo continuado para lograr su cumplimiento por parte de todas las áreas de la entidad. El proceso de cambio de modelo de los procesos de negocio al que la empresa viene sometiéndose, ha continuado durante el año 2015.

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.

Se ha utilizado la herramienta de Autoevaluación de Pacto Mundial para detectar riesgos, acciones correctivas y acciones de futuro para la cadena de suministros.

Acciones

1.- Descripción: El Departamento de Compras viene comunicando a todo nuevo proveedor que se incorpora a la empresa las directrices que en materia de compras tiene la entidad en relación con su política corporativa como consecuencia de su adhesión al Pacto Mundial de Naciones Unidas.



WE SUPPORT

Descripción: Además el Equipo de Compras en sus contactos con proveedores, están comunicando los valores y directrices relacionadas con la RSC de la empresa.

Objetivos: El objetivo planteado para 2015 en materia de comunicación se ha cumplido. No obstante, este compromiso queda renovado automáticamente.

SEGUIMIENTO Y MEDICIÓN DE IMPACTOS

Cuestión 4: Indique el porcentaje sobre el total de sus proveedores que disponen de una certificación

Respuesta:

El 35, 2% de los proveedores de alimentación han documentado los certificados y registros sanitarios.

Implantación:

La empresa ha informado a los proveedores sobre la importancia que concede a las certificaciones de calidad.

Objetivos:

Continuar con el proceso de solicitud y seguimiento a todos los proveedores de la acreditación de los certificados correspondientes. El objetivo es sustituir aquellos proveedores que incumplan este requisito.



WE SUPPORT

RESUMEN DE IMPLANTACIÓN

Resumen de Implantación Principio 2

Diagnóstico			
Grupos Interés	Riesgos	Evaluación	Objetivos
Proveedores	Dificultad para obtener datos totalmente fiables del 100% de los proveedores	Documentación acreditativa por entidades de certificación. Resultados arrojados por la Herramienta de Evaluación del Pacto Mundial.	La cadena de suministro debe cumplir con los Principios de Derechos Humanos, Medio Ambiente y Anticorrupción. El Área Corporativa de Compras debe determinar sus propios ODS. Asegurar que Mejorar la seguridad en la cadena de abastecimiento.

Políticas			
Grupos Interés	Políticas	Evaluación	Objetivos
Proveedores	El Sistema de Gestión de Aprovisionamiento debe estar presidido por los Principios de Derechos Humanos, Medio Ambiente y Anticorrupción.	Resultados de la Herramienta de Autoevaluación en relación con la gestión de aprovisionamiento. P. Operativo de Compras. Contratos/Acuerdos firmados.	Incorporar los ODS al desempeño del Área Corporativa de Compras

Otros grupos de interés	La Autoevaluación adjunta al presente informe informa del desempeño en relación a la implantación de Principio 2		
-------------------------	--	--	--



WE SUPPORT

	Acciones		
Grupos Interés	Acciones	Evaluación	Objetivos
Proveedores	Se encarga al AC de Compras para determinación de los ODS de su gestión.	Utilización de la herramienta de Autoevaluación del PM. Resultados de auditorías.	Incluir Los P de Derechos Humanos, Medio Ambiente y Anticorrupción en la gestión de Aprovisionamiento.
	Auditorías		Asegurar un mejor control e influencia sobre los proveedores.
	Análisis de riesgos	Resultados de análisis de riesgo.	Disminuir riesgos en la cadena de suministros.
	Evaluación de proveedores		

	Seguimiento		
Grupos Interés	Seguimiento y Medición de Impactos	Evaluación	Objetivos
Proveedores	Utilizar la Herramienta de Autoevaluación del PM.	Resultados de la Herramienta de Autoevaluación del PM.	Asegurar el cumplimiento de la política Laboral, de Medio Ambiente y Anticorrupción en la gestión del AC de Compras.
	Establecer indicadores de desempeño para los proveedores.		
	Revisar periódicamente las evaluaciones a proveedores.	Análisis de indicadores de desempeño.	Mejorar los métodos de trabajo que permiten llevar a cabo los procesos de seguimiento y evaluación propuestos.
	Comunicar periódicamente a los proveedores las evaluaciones realizadas.	Comunicaciones a proveedores sobre resultados de las evaluaciones realizadas.	
Otros grupos de interés	La Autoevaluación adjunta al presente informe informa del desempeño en relación a la implantación de Principio 2		



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.

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

De forma específica, los departamentos de RRHH, 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 trabajar conjuntamente y 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.



WE SUPPORT

Durante el ejercicio de 2015 se ha contratado los servicios de una consultora para implantar un Programa Informático de gestión de RRHH que facilitará y mejorará dicha gestión, así como el desarrollo de la Política Laboral y las acciones que comportan los Principios de PM.

Objetivos: **Potenciar la Política Laboral y hacerla más visible para todos los grupos de interés.**

POLÍTICAS

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

Implantación:

Gracias a la Herramienta de Autoevaluación de PM, se ha podido evidenciar mediante sus indicadores que la entidad no sólo dispone de políticas relevantes en Materia Laboral, sino que su nivel de desempeño es muy alto.

Objetivos:

Documentar las consultas de los trabajadores con el Departamento de RRHH. Este objetivo se ha cumplido en 2015 y continuará vigente de forma permanente.

Continuar con la documentación de incidencias o irregularidades.

El desarrollo del Código de Conducta durante 2015 no se ha podido realizar y queda nuevamente formulado para 2016.

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:

1.- Implantación de la herramienta informática de gestión de RRHH.



WE SUPPORT

Constituye un Proyecto muy ambicioso, que mejorará y facilitará la aplicación de la política laboral y su difusión a todos los grupos de interés.

2.- Desarrollar los ODS del Área Corporativa de RRHH.

3.- Extensión del alcance de la Política Laboral y Gestión de RR HH al colectivo de 189 nuevos trabajadores incorporados a la empresa en enero de 2015

4.- Incrementar sensibilización sobre la negociación colectiva

4.1.- 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: 850 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.

4.2

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 2016 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?

Implantación:

4.1 Con la implantación de la nueva herramienta informática de gestión de RRHH, que incluye un Portal del Empleado y Plataforma de Gestión de la Formación, la entidad contará con la posibilidad de integración los mecanismos apropiados para ello.

4.2 Recordemos que 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.



WE SUPPORT

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.

4.3 Por otra parte, con el Proyecto de Transformación que se viene desarrollando en la empresa, que incluye reuniones sistemáticas con el personal, jefes de departamento y directores, se promueve, evalúa y mejora las acciones de escucha y diálogo permanente con el empleado, relacionándolas con los niveles de calidad y con el desarrollo de la cultura corporativa. A lo largo de este proceso se detectaron necesidades que se han venido atendiendo de forma permanente.

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

Su principal objetivo ha sido mejorar sensiblemente la Comunicación para compatibilizar la consecución de los objetivos empresariales con los intereses y las necesidades de los trabajadores. La estrategia del mismo está basada en 6 ejes de actuación:

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 unos de otros.

Objetivos:

Los objetivos de dicho plan en relación con la Política Laboral quedarán incorporados a la herramienta de gestión de RRHH.



RESUMEN DE IMPLANTACIÓN

Resumen de Implantación Principio 3

	Diagnóstico		
Grupos Interés	Riesgos	Evaluación	Objetivos
Empleados	No existe riesgo de incumplimiento	Se ha utilizado la herramienta de Autoevaluación del P.M. Ausencia de conflictividad laboral	Aplicar y difundir La Política Laboral contenida en el Principio 3 del PM Documentar la política de la entidad en relación con los ODS

	Políticas		
Grupos Interés	Políticas	Evaluación	Objetivos
Empleados	Libertad de Asociación Trabajo Forzado Trabajo Infantil Discriminación	Autoevaluación de la Herramienta del PM. Ver resultados. Resultados de encuestas de clima laboral Ausencia de conflictividad laboral.	Asegurar que las políticas de índole laboral del PM se conocen, aplican y difunden en la entidad. Elaborar los ODS desde A Corporativa de RRHH.

	Acciones
--	----------



WE SUPPORT

Grupos Interés	Acciones	Evaluación	Objetivos
Empleados	Implantación de la plataforma de gestión de RRHH. Revisión de los PO de RRHH Continuación de la atención de consultas laborales	Avances en el proyecto de implantación de la herramienta informática. Aprobación del nuevo PO de RRHH	Aplicar y difundir las políticas de índole Laboral del Pacto Mundial Prevenir la insatisfacción laboral Mejorar la coordinación interna de RRHH

Seguimiento			
Grupos Interés	Seguimiento y Medición de Impactos	Evaluación	Objetivos
Empleados	Plan de Formación Laboral	100% de los Cursos están organizados por el Departamento de Formación de la empresa	Mejorar el Plan de Comunicación Interna Incrementar la participación del Departamento de Comunicación en los objetivos propuestos.
Otros grupos de interés	La Autoevaluación adjunta al presente informe informa del desempeño en relación a la implantación de Principio 3		



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: No existe riesgo alguno respecto a este Principio.

Antecedentes en la entidad cuyos valores viene practicando en este sentido

El inicio de la actividad empresarial de Servatur en 1976 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.



WE SUPPORT

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, han demostrado que la mejor manera de luchar contra la precariedad laboral es la actividad empresarial sostenible.

Objetivos: Potenciar la difusión de este Principio a todos los grupos de interés de Servatur.

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

Implantación:

Todos los casos se atienden y resuelven satisfactoriamente.

El talante flexible que forma parte de la conducta de la empresa desde su creación hace que la misma practique la conciliación antes de que este concepto fuera de uso habitual 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 por medio de mandos intermedios y directivos, siendo la conciliación una práctica habitual en los centros de trabajo.

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 puntualmente, 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:

La autoevaluación de la Herramienta del PM debe arrojar los mismos resultados positivos en el próximo ejercicio respecto al trabajo forzado.



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? Sí

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.

El convenio Colectivo del Sector de Hostelería de Las Palmas es el documento base que recoge toda la información de interés para el empleado. En el caso de existencia de dudas, el departamento de RRHH aclara de forma permanente 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:

Durante el ejercicio de 2015 las nuevas áreas corporativas se han convertido en un nuevo canal de comunicación en este sentido.

La empresa viene facilitando despachos con trabajadores de diferentes categorías laborales con el fin de detectar el nivel de satisfacción de los mismos.

Objetivos: profundizar en el estado de opinión del empleado y su grado de satisfacción respecto al impacto que la política de la empresa ejerce sobre sus condiciones laborales.



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 está documentada; además, 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: 100% de los empleados que las solicitan.

Indicadores: El 95% del personal 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: 80%

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.

La empresa apoya la promoción interna de todo trabajador que realiza un esfuerzo adquiriendo nuevas competencias mediante la formación continua.

Porcentaje de empleados sobre el total que disfrutan de Comedor de empresa: 67,32 de Servatur y 100% de los 189 empleados incorporados en 2015

Porcentaje de empleados sobre el total que disfrutan de Coche de empresa: 0.03%

Porcentaje de empleados sobre el total que disfrutan de Otros servicios: 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	No existe riesgo.	Ver los resultados de Autoevaluación de la Herramienta del Pacto Mundial.	Fomentar la implantación y difusión del Principio 4 del PM.

	Políticas		
Grupos Interés	Políticas	Evaluación	Objetivos
Empleados	Ausencia de trabajo forzado en la política Laboral. Apoyo y promoción de la Conciliación Laboral. Normalización de Auditorías de Prevención de Riesgos Laborales. Estudios de carga de trabajo y salud laboral.	Herramienta de Autoevaluación del PM. % de trabajadores bajo conciliación.	Continuar la consolidación del P 4. Difundir la política de Conciliación Laboral. Mejorar la satisfacción del empleado. Mejorar el clima laboral

	Acciones		
Grupos Interés	Acciones	Evaluación	Objetivos
Empleados	Promover las reuniones de área de RRHH y las departamentales como foros de debate y comunicación.	Incremento sensible de las reuniones interdepartamentales. Auditorías de Prevención de Riesgos Laborales Análisis resultados estudios carga de trabajo.	Detectar necesidades de los trabajadores. Detectar grado de satisfacción de los trabajadores.



WE SUPPORT

	Seguimiento		
Grupos Interés	Seguimiento y Medición de Impactos	Evaluación	Objetivos
Empleados	Utilización de la Herramienta de Autoevaluación del PM	Convocatorias y actas de reuniones. Nº de sesiones informativas.	Continuar seguimiento/detección de necesidades



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 rige su contratación bajo normativa laboral estatal y provincial que **elimina todo riesgo de incumplimiento de este Principio.**

Respecto a los proveedores de la entidad, se comunica puntualmente a todos y cada uno de ellos la política de la entidad y su compromiso respecto a este Principio.

Objetivos: Durante el año 2015 se ha enviado los proveedores la comunicación de Adhesión al Pacto Mundial y el compromiso 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: Antecedentes

Aunque en el entorno social de la empresa no existe el trabajo infantil, la empresa ha observado cierta despreocupación por la formación y la cultura en la población juvenil. En el pasado, muchos jóvenes se incorporaron al mercado laboral en edades muy tempranas sin poseer formación profesional.



WE SUPPORT

Actualmente la tendencia al abandono de los estudios de Secundaria sigue existiendo, lo que ha contribuido a un elevado índice de paro juvenil, 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 las Áreas de RRHH y Calidad/Formación la entidad realiza seguimiento de la difusión de la erradicación del trabajo infantil.

ACCIONES

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

Implantación

1.-Descripción:

La empresa se ha manifestado públicamente en contra del trabajo infantil en las ocasiones que ha declarado por escrito y verbalmente su adhesión al Pacto Mundial y los 10 Principios.

Una política activa de creación de empleo joven con notables progresos en los últimos años, es la mejor muestra de que las acciones emprendidas alcanzan sus objetivos.

El Departamento de RRHH atiende toda clase de consultas informales y formales, telefónicas, sobre normativa laboral, contratación, etc.

Existe **fluidez total en las relaciones con el personal y ausencia de conflictividad laboral**.
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 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.

Otro tipo de acción de RSE relativas al Principio 5



WE SUPPORT

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:

Se han concedido **6 plazas de prácticas curriculares a la Universidad de Las Palmas**. Véase anexo: **Solicitud de Compromiso de Prácticas Curriculares ULP GC**.

Se han concedido **8 plazas de prácticas para alumnos de Formación Profesional**

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

Objetivos: Continuar profundizando este Principio con los ODS

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 su carrera profesional.



RESUMEN DE IMPLANTACIÓN

Resumen de Implantación Principio 5

	Diagnóstico		
Grupos Interés	Riesgos	Evaluación	Objetivos
Empleados	No existen riesgos	Herramienta de Autoevaluación del Pacto Mundial. Proyectos de Formación Laboral. Plan de Comunicación Interna.	Continuar la sensibilización frente a este Principio (ODS)
Proveedores	Dificultad para verificar el 100% del cumplimiento.	Nº de comunicaciones a proveedores que aborden el P5	Obtener el compromiso escrito del 30% de los proveedores.

	Políticas		
Grupos Interés	Políticas	Evaluación	Objetivos
Empleados	Trabajo Infantil: incrementar el empleo joven. Promover el desarrollo profesional de los jóvenes Promover la formación continua de los jóvenes trabajadores	Plan de Formación Continua. Protocolos de selección.	Mejorar la visibilidad del cumplimiento de este Principio.



WE SUPPORT

Proveedores	Centralización de Compras. Política de Comunicación con proveedores.	P. Operativo.	Intensificar comunicación sobre este principio con proveedores. Plan de obtención de compromisos de proveedores.
-------------	---	---------------	---

	Acciones		
Grupos Interés	Acciones	Evaluación	Objetivos
Empleados	Aplicación permanente de la normativa Sesiones informativas Inclusión en el PCI	Plan de Comunicación Interna revisado.	Continuar la prevención respecto al Principio
Proveedores	Mencionar expresamente la política de la entidad en las sesiones de trabajo con proveedores.	Comunicaciones realizadas durante el ejercicio. Agendas de reuniones de trabajo donde se menciona este asunto.	100% Proveedores comunicados 50% Proveedores comprometidos expresamente.



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: La empresa evalúa y diagnostica los factores de riesgo de discriminación:

Tablas 1 y 2

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.

No obstante 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.

Este desequilibrio 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 2015 la empresa continúa realizando especial hincapié en potenciar el valor de la igualdad entre los cargos directivos. De hecho, las perspectivas de acceso a puestos directivos están más orientadas 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 demandantes de primer empleo, desempleados mayores de 45 años, personas inmigrantes o personas en riesgo de exclusión? Sí

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 2016 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, para la 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 2015-2016. Este programa está vigente y en pleno desarrollo.

ACCIONES

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

Implantación:

Proyectos de inserción laboral: prácticas y becas para estudiantes procedentes de la Universidad y de Formación Profesional.

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:



WE SUPPORT

estudiantes de FP), Fundación Universitaria de Las Palmas y distintas instituciones educativas europeas.

Indicadores Cuantitativos:

Número de estudiantes en prácticas en la empresa: 10

Durante el ejercicio de 2015, la entidad concedió 4 becas de inserción laboral a universitarios recién titulados.

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.

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:

TABLA 1	2015 Servatur	2015 WAIKIKI
Nº empleados	306	189
Porcentaje empleados con comedor de empresa	67,32%	100%
Porcentaje de directivos frente a empleados	3,59%	0,53%
Porcentaje de directivos mujeres	0,65%	0%
Porcentaje de directivos hombres	2,94%	0,53%
Porcentaje de mujeres en plantilla	58,82%	47,62%
Porcentaje de hombres en plantilla	41,18%	52,38%
Porcentaje de personas mayores de 45 años	40,85%	52,38%
Porcentaje de personas menores de 30 años	25,16%	7,41%
Porcentaje de empleados no nacionales	12,42%	5,82%
Porcentaje de empleados con contrato fijo	68,31%	66,14%
Porcentaje de empleados con contrato temporal	31,69%	33,86%

3.- Descripción: **La Entidad es signataria del Charter de la Diversidad de España** (Fundación para la Diversidad). **Anexo 1**

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



WE SUPPORT

Difunde buenas prácticas mediante folletos y manuales específicos, como la **Guía para la Igualdad y no Discriminación de la Fundación Luis Vives. Anexo 2**

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

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. **Anexo 3**

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 **Informe de Progreso** 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 algunos 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 2016 se pretende aumentar la presencia de la mujer en los cargos directivos de la compañía.

SEGUIMIENTO Y MEDICIÓN DE IMPACTOS



WE SUPPORT

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.

TABLA 2	2014	2015 Servatur	2015 Waikiki
% directivos frente a empleados	3,58%	3,59%	0,53%
% de directivos mujeres	0,65%	0,65%	0%
% de directivos hombres	2,93%	2,94%	0,53%
% de mujeres en plantilla	53,74%	58,82%	47,62%
% de hombres en plantilla	46,25%	41,18%	52,38%
% de personas mayores de 45	40,72%	40,85%	52,38%
% de personas menores de 30	25,08%	25,16%	7,41%
% de empleados no nacionales	12,37%	12,42%	5,82%
% de empleados con contrato fijo	73,94%	68,31%	66,14%
% de empleados con contrato temporal	26,06%	0,65%	33,86%

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**.

Objetivos: Como se ha manifestado anteriormente, el desequilibrio existente entre hombres y mujeres en puestos directivos se está corrigiendo. No obstante, la empresa está trabajando para continuar en el año 2016 con la política de igualdad en los cargos directivos.

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



WE SUPPORT

Implantación: Como consecuencia de la contratación de los servicios de una empresa externa, la publicación de la composición de la plantilla en la web corporativa de la entidad ha quedado aplazada.

Igualmente, se difunde 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 en la web corporativa. Este proyecto probablemente no se podrá llevar a cabo hasta el año 2018.

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 2016 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.	Ver Autoevaluación de la Herramienta del Pacto Mundial	Fortalecer la implantación del P6 de PM. Continuar la política de igualdad en los puestos directivos. Promover la contratación de personas jóvenes.



WE SUPPORT

	Políticas		
Grupos Interés	Políticas	Evaluación	Objetivos
Empleados	Laboral: Discriminación <ul style="list-style-type: none"> Política de Integración Social Política de Igualdad 	Ver Herramienta de Autoevaluación del PM	Promover la difusión del P 6 del PM
		Inserción laboral de universitarios y alumnos de Formación Profesional.	Continuar integrando jóvenes demandantes de primer empleo.

	Acciones		
Grupos Interés	Acciones	Evaluación	Objetivos
Empleados	Medidas de género	Herramienta de Autoevaluación del PM	Mejorar las políticas de igualdad.
	Planes de carrera	Encuesta Chárter de La Diversidad.	Promover notoriedad de la mujer en las áreas corporativas.
	Proyectos de inserción laboral	Participación en proyectos de inserción laboral.	
	Sensibilización interna no discriminación e igualdad de oportunidades.		
	Difusión guía prevención del acoso.		



	Seguimiento		
Grupos Interés	Seguimiento y Medición de Impactos	Evaluación	Objetivos
Empleados	<p>Utilización de la Herramienta de Autoevaluación.</p> <p>Informe de Progreso</p> <p>Registros oficiales</p>	<p>La entidad ha aumentado el porcentaje de mujeres directivas</p> <p>La entidad ha aumentado el porcentaje de personas menores de 30 años.</p>	<p>Implantación P6 del PM.</p> <p>Mejorar la comunicación en materia de igualdad de oportunidades</p> <p>Realizar seguimiento a través reuniones trabajo E corporativos.</p>



WE SUPPORT

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: Sí

Sesiones de sensibilización y/o formación en materia medioambiental

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: 30

La entidad estima que evaluar el cumplimiento de este principio mediante horas de formación específica es insuficiente, porque dicha formación debe estar 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.



WE SUPPORT

Otro tipo de acción de RSE relativas al Principio 7

Cuestión 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 informativos en las habitaciones** y apartamentos de nuestros establecimientos para promover el respeto hacia el medio ambiente por parte de los clientes.

Objetivos: **La sensibilización medioambiental se ha promovido en la web comercial** 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 dos de sus hoteles sistemas de ahorro energético para la producción 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: 30 h

La sensibilización y formación en materia medioambiental se está llevando a cabo de forma transversal, incluyendo la misma en las reuniones departamentales, con pautas de buenas prácticas y en los contenidos formativos destinados al personal de base.

Desde el año 1999 el personal de Pisos cuenta con una herramienta formativa que incluye formación medioambiental.

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 viene realizando auditorías energéticas con motivo de proyectos puntuales de ahorro energético.

La entidad tiene instalaciones de energía solar en 2 de sus establecimientos hoteleros.



La entidad evalúa el progreso de este principio mediante el seguimiento de objetivos relacionados con esta materia, como son el ahorro energético, el consumo de productos químicos.

RESUMEN DE IMPLANTACIÓN

Resumen de Implantación Principio 7

	Diagnóstico		
Grupos Interés	Acciones	Evaluación	Objetivos
Cientes	<p>Continuar comunicación de la política de Medio Ambiente a</p> <ul style="list-style-type: none"> • Clientes • Propietarios mediante correspondencia puntual, carteles, página web, libros de información, etc. 	<p>Menciones al Medio Ambiente en comunicación de la entidad. Carteles, Web comercial, Remesas correspondencia</p>	<p>Intensificar Comunicación de la política medioambiental empresa/clientes.</p>
Proveedores	<p>Inclusión objetivos del P7 de PM como declaración de Principios en contratos</p> <p>Sensibilización en materia medio ambiental.</p>	<p>Ver Autoevaluación del PM.</p> <p>Inclusión de política M Ambiente en criterios de selección de proveedores.</p> <p>Envío Principios PM a proveedores.</p>	<p>Promover y difundir el P7 del PM en los grupos de interés.</p> <p>Continuar sensibilización medioambiental de los proveedores.</p> <p>Implantar compromisos medioambientales de Proveedores</p>
Empleados	<p>Formación y sensibilización en el respeto del Medio Ambiente</p> <p>Difusión de los consumos con impacto medioambiental.</p>	<p>Actas de sesiones de trabajo.</p> <p>Formación de Regiduría de Pisos:</p> <p>IMPACTO FÍSICO DE LAS ACTIVIDADES TURÍSTICAS</p> <p>IMPACTO SOCIOCULTURAL DE LAS ACTIVIDADES TURÍSTICAS</p>	<p>Asegurar contenidos con referencia. M Ambiente en sesiones de trabajo.</p> <p>Incrementar la sensibilización medioambiental</p> <p>Mejorar el desempeño en materia medioambiental.</p>



WE SUPPORT



WE SUPPORT

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 2015 se han contratado proveedores externos que facilitan servicios y asesoramiento en este sentido.

Durante el año 2015 se han continuado los estudios para establecer medidas de ahorro energético.



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: Sí, 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. Medición del impacto ambiental de la actividad empresarial.

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

1.-El Proyecto de Gestión Documental no se ha podido desarrollar totalmente durante el año 2015. Se estima implantar durante el año 2016.

Se ha contratado una empresa externa que recoge, destruye/recicla el papel y datos confidenciales, cumpliendo con la normativa de Protección de Datos.

2.-Descripción: El proceso de centralización de compras en el que está inmersa la entidad, comporta la revisión de políticas, redacción de procedimientos y estudios de costes. Todo ello tiene un impacto importante en la gestión ambiental.

Indicadores Cuantitativos:

Indique el porcentaje de inclusión de criterios medioambientales sobre el total del volumen de compras: 10,80

SEGUIMIENTO Y MEDICIÓN DE IMPACTOS

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



WE SUPPORT

Consumos Eléctricos			Consumos Agua		
Hotel	Consumo (Kwh)		Hotel	Consumo (m3)	
Casablanca	456.031		Casablanca	10.707	
Green Beach	769.332		Green Beach	22.536	
Terrazamar	416.200		Terrazamar	17.870	
Sun Suite	894.839		Sun Suite	27.533	
Sun Suite Royal	231.302		Sun Suite Royal	6.529	
Montebello	392.840		Montebello	8.883	
Puerto Azul	2.760.371		Puerto Azul	51.826	
Sun's Garden	57.864		Sun's Garden	4.620	
Oficina Central	27.036		Oficina Central	90	
Waikiki	1.723.341		Waikiki	75.600	
TOTAL	7.729.156	Kwh	TOTAL	226.194	m³
Emissiones de CO₂ por Kwh de electricidad	6.268.346	Kg de CO₂	Emissiones de CO₂ por m³ de agua	178.241	Kg de CO₂
Consumo de Cajas de Folios	426	Cajas/año			
Consumos de paquetes de folios	2.130	Paquetes 500 folios/año	Peso del papel	80	gr/m2
Consumos de folios	1.065.000	Folios/año	Superficie de un folio	0,06237	m ²
Consumo en Kg de papel	5.314	Kg de papel/año			
Emissiones de CO₂ por Kg de Papel	15.942	Kg de CO₂			

Se ha producido un ahorro de 7862 Kw (descontar consumo electrico del hotel Servatur Waikiki (2015)

Se ha producido un ahorro de 9127m3 de agua (descontar consumo de agua de Servatur Waikiki (2015)

Se debe tener en cuenta que el cálculo de las emisiones de CO2 aumentan por nuevo hotel incorporado.



WE SUPPORT

Joey Montana - Ricky - X equivalencia de emisiones: X Factores de emisión de CO₂: X

www.minetur.gob.es/energia/ desarrollo/EficienciaEnergética/RIITE/propuestas/Documents/2014_03_03_Factores_de_emision_CO2_y_Factores_de_paso_Efinal_Eprimaria_V.pdf

Factores de emisiones de CO ₂		
	Fuente	Valores Propuestos
		kg CO ₂ /kWh E. final
Electricidad convencional Nacional	(*)	0,399
Electricidad Nacional de origen 100% renovable	(**)	0
Electricidad Nacional de origen 100% no renovable	(**)	0,521
Electricidad convencional peninsular	(**)	0,372
Electricidad convencional Extra peninsular	(**)	0,867
Electricidad convencional Baleares	(**)	0,960
Electricidad convencional Canarias	(**)	0,811
Electricidad convencional Ceuta y Melilla	(**)	0,732
Gasóleo calefacción	(***)	0,311
GLP	(***)	0,254
Gas natural	(***)	0,252
Carbón	(***)	0,472
Biomasa	(***)	0,018
Biomasa densificada (pelets)	(***)	0,018

(*) Valor obtenido de la Propuesta de Documento Reconocido: Valores aprobados en Comisión

15:16 24/02/2016

Este cálculo se ha elaborado mediante 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.

Objetivos: Se espera mantener este nivel de ahorro de electricidad en los distintos centros de trabajo.

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

Implantación: El Área de Innovación/Ingeniería 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: Fomentar mayor responsabilidad ambiental en los grupos de interés.



WE SUPPORT

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. Este objetivo se ha podido cumplir durante el ejercicio de 2015 porque el área corporativa de Mantenimiento/Ingeniería goza de mayor capacidad de decisión.

RESUMEN DE IMPLANTACIÓN

Resumen de Implantación Principio 8

	Diagnóstico		
Grupos Interés	Riesgos	Evaluación	Objetivos
Clientes	Diferentes criterios en materia medio ambiental según el origen y cultura de los clientes de la entidad.	Ver la Autoevaluación del PM. Comentarios y sugerencias de clientes en las encuestas de satisfacción. Aplicaciones medidas Plan de Residuos.	Cumplir con el P 8 de PM Fijar indicadores sobre nº comentarios en materia medioambiental.
Proveedores	Dificultades para la obtención de certificados sobre cumplimiento de las normativas medio ambientales.	Certificados acreditativos	Proseguir con la exigencia de certificados medio ambientales.
Empleados	Riesgo moderado de que los empleados incumplan ciertas recomendaciones de ahorro energético.	Consumos de agua, electricidad y papel en oficinas y zonas de servicio	Continuar la sensibilización del Personal en Materia de Medio Ambiente



WE SUPPORT

	Políticas		
Grupos Interés	Políticas	Evaluación	Objetivos
Cientes	Política de calidad, medioambiente y seguridad.	El esfuerzo y medidas llevadas a cabo no ha tenido suficiente impacto en la reputación de la entidad	Ampliar el alcance de la gestión ambiental actual. Incluir las noticias medio ambientales en Redes Sociales.
Proveedores	Política de calidad, medioambiente y seguridad.	Comunicaciones escritas con política ambiental.	Incrementar nº de remesas comunicación Política medioambiental.

	Políticas		
Grupos Interés		Evaluación	Objetivos
Empleados	Precaución, Responsabilidad, Agua, Gestión de desechos, Ruido, Olores, Químico, Tecnología. <ul style="list-style-type: none"> • Política de reciclaje • Política de Gestión Energética 	Actas reuniones Manual de Calidad y Medioambiente. Formación en uso de productos respetuosos	Cumplimiento Objetivo 8 Inclusión política medioambiental en PCI

	Acciones
--	----------



WE SUPPORT

Grupos Interés	Acciones	Evaluación	Objetivos
Clientes	Revisar Información a clientes sobre medidas Medioambientales en hoteles.	Comentarios en las encuestas. Evaluaciones TTOO	Reducir el consumo de electricidad. Reducir el consumo de agua.
Proveedores	Establecer nº de comunicaciones mínimo en materia de M. Ambiente	Nº Certificados	Incluir principios medioambientales en acuerdos/contratos.
Empleados	Comunicar I Plan de Residuos Continuar campaña de comunicación a los diferentes departamentos sobre sus consumos energéticos y el impacto de los mismos en el Medio Ambiente.	Valores menores en consumos de electricidad, agua y papel. Evaluación del impacto ambiental de actividad.	Reducir el consumo de papel en la organización. Reducir el impacto medioambiental.

	Seguimiento		
Grupos Interés	Seguimiento y Medición de Impactos	Evaluación	Objetivos
Clientes	Informes Reputación corporativa	Autoevaluación H PM Opiniones conducta medioambiental	Reducir frecuencia lavados lencería.
Proveedores	Revisión acuerdos y criterios selección proveedores.	Nº Certificados ambientales	Incremento Certificados Ambientales
Empleados	Revisión de consumos de electricidad Agua y papel áreas de servicios/personal.	Valores en consumos de electricidad, agua y papel.	Mejorar valores de consumo energético en áreas de servicio.

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:

El hecho de que la empresa cuente con dos instalaciones de energías en los hoteles que gestiona viene siendo fuente de información y propaganda del ahorro energético y los beneficios que comportan las inversiones en energías limpias.

Por otra parte, 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. Este Proyecto se ha pospuesto debido a la incorporación de un nuevo hotel a la gestión, que ha complicado la asignación de recursos a dicha implantación.



WE SUPPORT

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: 0,00020% del total de ingresos brutos.

Implantación:

Durante el proceso de centralización de compras a lo largo de 2015 se han realizado estudios, redactado nuevas de políticas de aprovisionamiento y se ha llevado a cabo una comunicación directa con los proveedores sobre la postura de la entidad acerca del uso de las tecnologías respetuosas con el medio ambiente.

Objetivos: durante el año 2015 se ha desarrollado una intensa comunicación orientada a la concienciación en el uso de tecnologías respetuosas con el medio ambiente. Este objetivo se continuará durante 2016

RESUMEN DE IMPLANTACIÓN

Resumen de Implantación Principio 9			
	Diagnóstico		
Grupos Interés	Riesgos	Evaluación	Objetivos
Clientes	No existe riesgo relevante	Se ha realizado Autoevaluación con la herramienta del PM Comunicados sobre la política medioambiental de la empresa y el	Implantar el P 9 uso de tecnologías limpias.
Empleados	Existe riesgo de quedar encasillado a las áreas más técnicas de la entidad.	Uso de las de tecnologías limpias en las comunicaciones del personal de Mantenimiento y Compras	Promover Difusión con PCI.
Proveedores	Existe riesgo moderado entre las empresas pequeñas.	Presentación de certificados voluntarios	Extender alcance del P 9 al grupo de proveedores



WE SUPPORT

	Políticas		
Grupos Interés	Políticas: Uso de nuevas tecnología y su difusión	Evaluación Se ha utilizado la herramienta de Autoevaluación del PM.	Objetivos
Clientes	Campaña de Comunicación en materia estrategia de ahorro energético de la empresa.	Eventos y presentaciones donde se comunica el uso de tecnologías limpias.	Cumplir P 9 deL PM.
Empleados	Plan de Comunicación Interna	Eventos y comunicaciones corporativas en cuyos foros se Promueven las políticas y valores	Incluir contenidos en PCI.
Proveedores	Campaña de sensibilización en uso de tecnologías limpias.	Respuestas positivas a los mensajes de la entidad.	Persuadir sobre la oportunidad de su utilización.

	Acciones		
Grupos Interés	Acciones	Evaluación	Objetivos
Clientes	Campaña de difusión del uso que hace la entidad de tecnologías limpias. Difusión en Redes Sociales	Opinión de clientes en cuestionarios	Reputación corporativa
Empleados	Inclusión ventajas del uso de tecnologías limpias en comunicaciones internas.	Actas y documentos de trabajo Con menciones al uso de tecnologías limpias.	Promover o uso de tecnologías limpias
Proveedores	Campaña de comunicación uso tecnologías Limpias.	Comunicaciones de retorno	Crear redes influencia positiva uso Tecnologías Limpias.



WE SUPPORT

	Seguimiento		
Grupos Interés	Seguimiento / Medición de Impactos	Evaluación Utilizar la autoevaluación del PM.	Objetivos
Clientes	Revisión campañas	Búsquedas opinión términos campaña.	Mejorar reputación
Empleados	Revisión comunicaciones internas	Inclusión de términos sobre tecnologías I en actas.	Incrementar interés en uso de tecnologías limpias
Proveedores	Revisión envíos remesa correos.	Respuesta positivas, carencia de respuestas.	Aproximar objetivos medioambientales en la cadena de aprovisionamiento.



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 todos sus grupos de interés estos valores para continuar con la lucha contra la corrupción. Introducir los mensajes anticorrupción en el Plan de Comunicación 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?



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. La entidad está utilizando guías anti corrupción.

Además la entidad, por medio de su Director General a expresado públicamente su apoyo al Llamamiento para la Acción: "Desarrollo Global de una Agenda Anticorrupción", comunicación con fecha de diciembre 2014.

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 que organiza para su Personal. Todos los años se publican los 10 Principios del Pacto Mundial y se entregan con el regalo de Navidad y la felicitación institucional. En la Fiesta del Personal, el discurso de la Dirección General, recuerda a todos los asistentes el compromiso de la empresa con el Pacto Mundial de Naciones Unidas.



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.

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 y resto de áreas corporativas se han formalizado nuevos canales de comunicación.

La evaluación del cumplimiento de este Principio para la empresa está planteada 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: 10

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: 95

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.

RESUMEN DE IMPLANTACIÓN

Resumen de Implantación Principio 10

	Diagnóstico		
Grupos Interés	Riesgos	Evaluación	Objetivos
Clientes	Regalos o Atenciones con objeto de obtener trato de favor	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	Sistema de Selección de Personal transparente	Difundir política corporativa y compromiso de la empresa frente a este Principio.
Proveedores	Tráfico de influencias Competencia desleal	Sistema de evaluación de proveedores.	Difundir política corporativa y compromiso de la empresa frente a este Principio. Tolerancia cero frente a prácticas no deseables.



WE SUPPORT

	Políticas		
Grupos Interés	Políticas	Evaluación	Objetivos
Cientes	Políticas Internas de Gestión Política de RSE Política de Calidad Declaración a favor de políticas gubernamentales contra la corrupción.	El sistema de Calidad aporta transparencia a 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. Detectar malas prácticas.
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
Cientes	Menciones a la política anticorrupción en página web, 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 sobre corrupción.	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..	Evaluaciones normalizadas. Sistema de selección de proveedores.	Desalentar conductas poco éticas. Eliminar proveedores sospechosos de malas prácticas.



WE SUPPORT

	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.	Difundir 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 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. Prevenir corrupción