

Servatur S.A.

INFORME DE PROGRESO 2016



Servatur, S.A.
C/ Doramas nº 4.- Patalavaca Mogán.- Gran Canaria, España
Las Palmas

Tabla de Contenidos

01 | Carta de Renovación del Compromiso

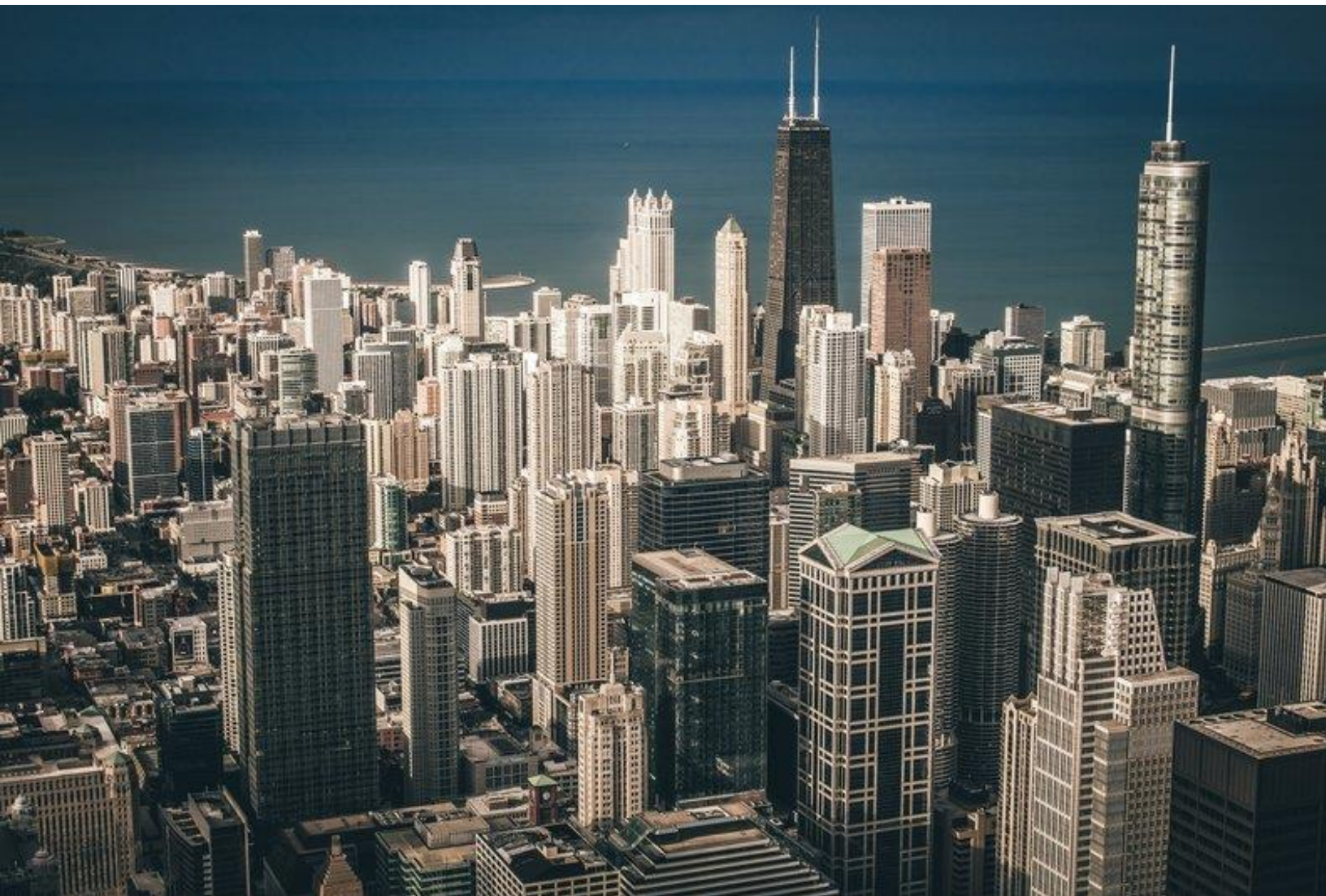
02 | Perfil de la Entidad

03 | Metodología

04 | COE

05 | Análisis

- Clientes
- Empleados
- Proveedores
- Socios/Accionistas



CARTA DE RENOVACIÓN DEL COMPROMISO



Carta de Renovación del compromiso del Pacto Mundial 2016

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

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

Estamos orgullosos de poder confirmar, con nuestra presencia en el Mercado durante 40 años, que el crecimiento económico y la creación de empleo son los mejores frutos de la gestión sostenible. La plena integración del colectivo de 179 trabajadores del hotel Waikiki en la gestión de Servatur Hotels es la mejor prueba de éxito de dicha gestión. La fase final de este proceso es la fusión que tendrá lugar en los primeros meses de 2017.

Respecto a nuestros proyectos, la empresa mantiene su aportación como patrocinador del Proyecto Innova 2020 de investigación Universidad-Empresa y ha logrado importantes avances de innovación organizativa 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 objetivos planteados en ese sentido. Fruto de todo ello es el proyecto de inminente contratación de un despacho de expertos en Corporate Compliance.

Mediante nuestros Informes de Progreso, documentamos evaluamos y realizamos seguimiento de nuestra gestión y cumplimiento de nuestros Objetivos de Sostenibilidad.

Santiago Fernández Caballero
Director General Servatur S.A.



PERFIL DE LA ENTIDAD

INFORMACIÓN

GENERAL

Hostelería, restauración, turismo y deporte

Actividad, principales marcas, productos y/o servicios

Servatur Hotels es un grupo empresarial especializado en el diseño, promoción y administración de establecimientos hoteleros. Con 40 años de dilatada experiencia, hemos creado un equipo humano multidisciplinar y profesional que trabaja incansablemente para satisfacer las necesidades de nuestros clientes. Tenemos la fortuna de contar con un diverso abanico de clientes que hacen posible nuestro presente y nuestro futuro: los propietarios o inversores, que nos confían sus establecimientos; los agentes y turoperadores que confían en nuestra profesionalidad, los miles de turistas que se alojan y vuelven a nuestros hoteles y los trabajadores, que constituyen la base y la fuerza de nuestra empresa. Queremos hacer crecer nuestra Marca potenciando la especialización, profesionalidad y diversificación de nuestras Áreas de Trabajo. Queremos seguir incorporando Nuevas Tecnologías, Talento y productos de alta calidad para mejorar nuestro rendimiento empresarial frente a nuestros Grupos de Interés. Queremos seguir creciendo para ser un referente de sostenibilidad empresarial y demostrar que una gestión responsable es la mejor fórmula y la mayor garantía de éxito frente al futuro. Queremos continuar nuestro proceso de innovación permanente, convertirnos en la mejor experiencia profesional para los jóvenes que se comprometen con nuestros proyectos y la mejor experiencia vacacional para los clientes que confían en nosotros.

Facturación / Ingresos en € (Cantidades sujetas al tipo de cambio \$/€)

24 - 48 millones

Ayudas financieras significativas recibidas del gobierno (miles de euros):

87.312€

Seleccionar los Grupos de Interés más significativos: (Los Grupos de Interés configuran su Informe de Progreso)

Nombre Completo (Razón Social)

Servatur, S.A.

Tipo de empresa

Empresa grande no cotizada

Dirección

C/ Doramas nº 4.- Patalavaca Mogán.- Gran Canaria, España

Localidad

Mogán

Provincia

Las Palmas

Comunidad Autónoma

Canarias

Dirección Web

<http://www.servaturhotels.com>

Nombre del máximo cargo ejecutivo

Santiago Fernández Caballero

Persona de contacto

Pilar de Rada Tapia

Número de empleados directos

510

Sector

Cientes, Empleados, Proveedores, Socios/accionistas

Otros grupos de interés. En la pestaña “Otra información” se podrá detallar la información de los 10 Principios para otros grupos de interés.

La Propiedad de los establecimientos que gestiona la entidad. El entorno local y la Comunidad donde opera la empresa. El Medio Ambiente porque forma parte de los compromisos que la entidad ha adquirido con el Pacto Mundial.

Indique qué criterios ha seguido para seleccionar los Grupos de Interés

Aquellos que influyen en los objetivos, la estrategia de la empresa y su capacidad para competir y expansionarse.

Países en los que está presente tu negocio o tiene producción

España

Alcance del Informe de Progreso (Países sobre los cuales la empresa reporta información en el Informe de Progreso) y sus posibles limitaciones, si existen

La empresa y sus Grupos de Interés, 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 la entidad alcanza a todos los ámbitos de su ejercicio e influencia.

¿Cómo ha establecido la materialidad o definidos 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

Internamente en reuniones de trabajo, comunicaciones y eventos corporativos. Un primer informe de RSC, elaborado en 2009 se publicó en la web de la empresa. En los últimos años la importancia de las RRSS ha planteado un nuevo reto al Departamento de Comunicación, en el sentido de establecer un diálogo sobre nuestros Objetivos de Sostenibilidad, más que la mera publicación del Informe de Sostenibilidad.

Periodo cubierto por la información contenida en la memoria

año calendario

Ciclo de presentación del Informe de Progreso

anual

Notas

Sobre nuestros accionistas: Desde la fundación de la empresa, los accionistas de Servatur 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. Sobre Otros Grupos de Interés: Los 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. 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.

¿Su entidad tiene actividades en países en vías de desarrollo?

No

¿Su entidad tiene proveedores en países en vías de desarrollo?

No

¿Su entidad tiene un alto impacto medioambiental?

No

ESTRATEGIA Y GOBIERNO

Indique cómo la entidad incorpora las sugerencias de los Grupos de Interés en su estrategia y en sus procesos de decisión

En 2016 la empresa trabaja con un modelo de negocio que permite canalizar las sugerencias y opiniones de los Grupos de Interés. La Dirección General, El Departamento Comunicación e Imagen y las Áreas Corporativas de la empresa tienen encomendada esta misión. Mediante este modelo, se han facilitado los 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 naturaleza jurídica de la entidad, detallando su organigrama

Servatur es una Sociedad Anónima.

Indique si la junta directiva mide el progreso en la

implantación de Los 10 Principios mediante indicadores

La aprobación del Informe de Progreso y su revisión se viene llevando a cabo por el CEO y Consejero Delegado de la empresa hasta la fecha. Su VºBº y la redacción de la renovación de compromiso anual no se ratifican sin un análisis de los contenidos del Informe. A partir del 2017 está previsto la utilización de una herramienta que facilite el seguimiento de la implantación mediante indicadores.

Indique la estructura de gobierno y quién o quiénes a nivel directivo llevan a cabo los procesos de decisión y buen gobierno para la implantación de la RSE en línea con los Principios del Pacto Mundial e indique 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.

Organigrama

[Descargar elemento adjunto](#)

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 Sostenible, iniciativas de Global Compact, etc.)

Sí, con la Asociación Española Contra el Cáncer desde abril de 2016 para difundir el programa: Tu Salud es lo Primero.

MÁS INFORMACIÓN

¿Cómo implementa la entidad los 10 Principios para los "Otros Grupos de Interés"?

Tanto con la Propiedad, el Entorno Local y la Sociedad, Servatur mantiene una comunicación permanente con cada grupo, se relaciona con cada uno de ellos de forma asertiva y se ha forjado un perfil muy positivo. La relación con la Propiedad de los establecimientos es muy estrecha, facilitando información puntual sobre la gestión de los establecimientos, resultados económicos, previsiones, inversiones y proyectos de cada uno de

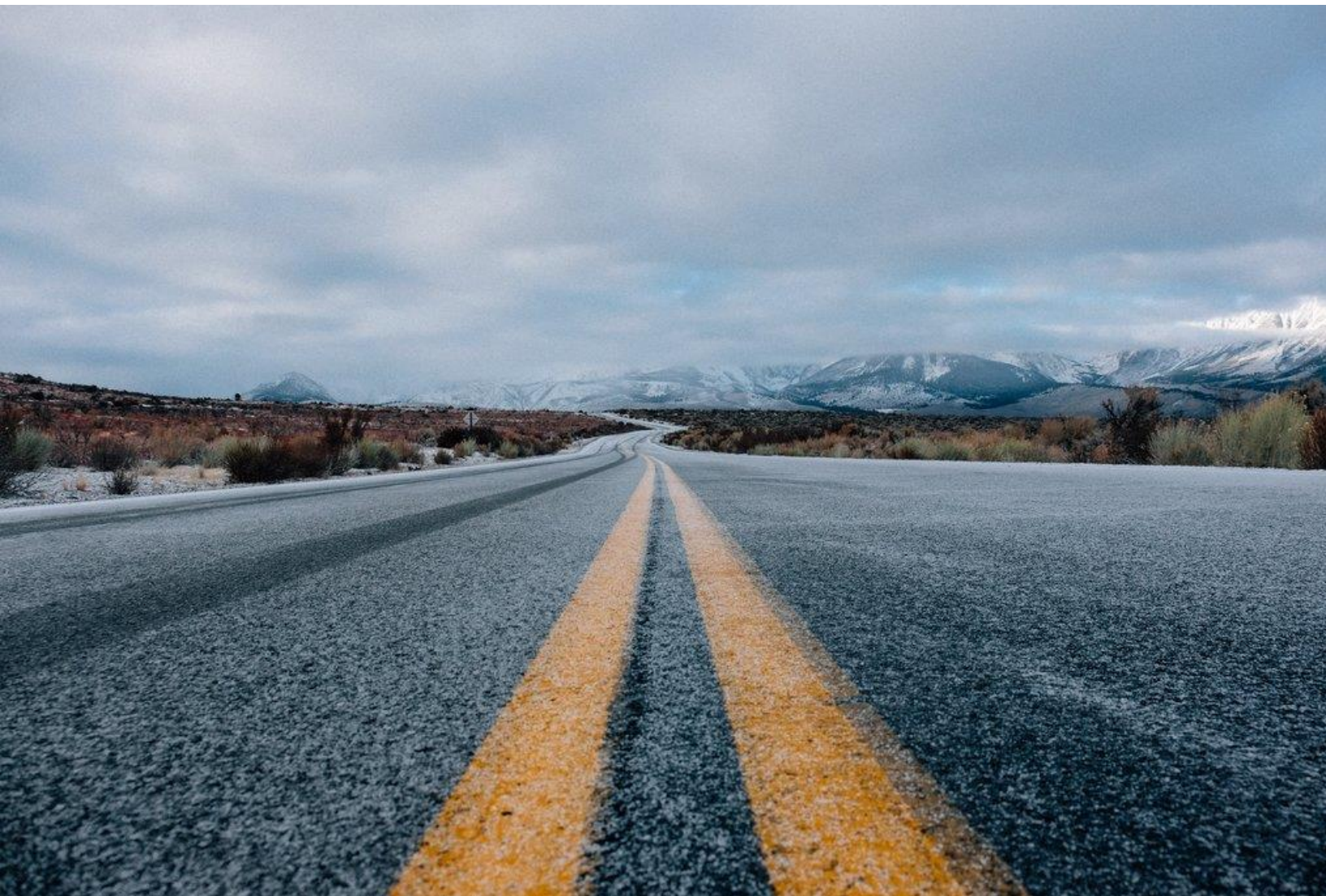
ellos. Los compromisos (económicos, contractuales) se cumplen escrupulosamente y se vela de forma permanente por la sostenibilidad de cada propiedad, mediante el mantenimiento preventivo y el fomento de la inversión y la innovación de sus instalaciones.

Dirección Web

<http://www.servaturhotels.com>

Otra información relevante

[Descargar elemento adjunto](#)



METODOLOGÍA

El presente Informe de Progreso está basado en la metodología de reporting por grupos de interés. El concepto de grupo de interés es clave a la hora de entender la RSE. La complejidad y el dinamismo del contexto empresarial actual ha hecho necesario adquirir un compromiso sólido con los distintos grupos de interés, afectados directa o indirectamente por la misión empresarial.

Identificar los grupos de interés, y cuáles son sus expectativas, son aspectos que facilitan la implantación integral de la RSE en el seno de cualquier organización. Esto permitirá a las entidades anticipar posibles riesgos u oportunidades y establecer políticas, acciones, herramientas e indicadores de seguimiento como los que se recogen en el presente informe.

La entidad que ha elaborado el siguiente Informe de Progreso ha desarrollado los siguientes pasos:

1. Seleccionar los grupos de interés más relevantes de su entidad.
2. Identificar los desafíos más significativos para los grupos de interés seleccionados
3. Neutralizar estos riesgos o materializar las oportunidades con el establecimiento de:

Políticas: documentos formales plasmados por escrito que definen los valores y comunicaciones de la entidad detectados en la identificación de desafíos.

Acciones/Proyectos: las acciones ayudan a la entidad a dar forma a las políticas desarrolladas y minimizar los riesgos detectados. Las acciones deben estar planificadas en el tiempo y diseñadas en base al grupo de interés al que van dirigidas.

Herramientas de seguimiento: evaluación y control de los resultados obtenidos de las acciones implementadas. Proporcionan las herramientas para controlar el cumplimiento de las políticas y ayuda a detectar fallos en el sistema de gestión para su posterior mejora.

Indicadores de seguimiento: datos cualitativos para medir el grado de implantación de las ideas (políticas, acciones/proyectos y herramientas de seguimiento).

El Informe de Progreso está planteado en términos de medición del progreso: no se trata de que se cumpla al 100% el primer año, el objetivo es ir progresando. El Informe de Progreso, es por tanto una demostración importante por parte de los firmantes del compromiso adquirido con el Pacto Mundial y sus Principios.



ANÁLISIS

DERECHOS HUMANOS



10

Desafíos u Oportunidades contemplados

NORMAS LABORALES



4

Desafíos u Oportunidades contemplados

MEDIOAMBIENTE



4

Desafíos u Oportunidades contemplados

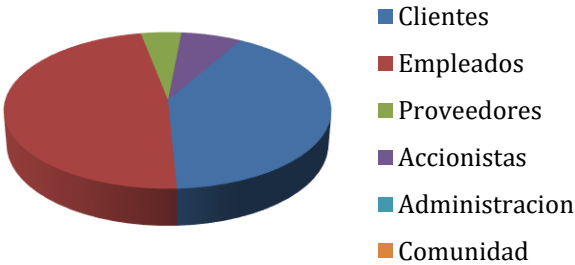
ANTICORRUPCIÓN



3

Desafíos u Oportunidades contemplados

Políticas aplicadas por grupos de interés



CANTIDAD DE POLÍTICAS APLICADAS:

Clientes: 18
Empleados: 21
Proveedores: 2
Accionistas: 3
Administración: 0
Comunidad: 0
Medio ambiente: 0

CANTIDAD DE EMPRESAS EN TU SECTOR



GRUPO DE INTERÉS

CLIENTES



Relación duradera con los clientes

Es fundamental para la empresa fidelizar a su clientela. Servatur lo ha venido realizando a través de su trato al cliente, cercano y profesional. Sigue siendo un reto la diferenciación y la cadena es consciente de su importancia por lo que se está trabajando en ello.

Código Ético / Conducta - Política

Observaciones Genéricas

El Código ético de Servatur constituye el código de conducta de la compañía y contiene una recopilación de las normas éticas y directrices de comportamiento que deben ser guía en el desempeño diario de cada uno de los empleados, mandos intermedios, directivos y colaboradores de la compañía.

Objetivos

Creación del Comité de Cumplimiento.

[Descargar documento adjunto](#)

Sistemas de Gestión de Calidad - Acción / Proyecto

Observaciones Genéricas

El área de calidad realiza el seguimiento y audita periódicamente

Creación de Canal de Denuncias - Herramienta de seguimiento

Observaciones Genéricas

Servatur está implementando un programa de corporate compliance cuya función es garantizar y acreditar que la empresa es responsable, ética y legal.

Objetivos

Todas las denuncias sin excepción se deben investigar
Los empleados deben tener total confianza de que no existan represalias

Encuestas de Satisfacción - Herramienta de seguimiento

Observaciones Genéricas

La empresa cuenta con un sistema de calidad interno y una herramienta informática que recoge no solo la evaluación de los servicios sino las sugerencias de todos los clientes que rellenan las encuestas.

Objetivos

Realizar esta gestión de la manera más ágil y eficiente con el fin de reducir el trabajo de las recepciones.

Accesibilidad de los productos y servicios

Mejorar la accesibilidad de los establecimientos gestionados por la entidad continúa siendo un desafío muy difícil de superar por lo siguiente: El 50% de los establecimientos que Servatur gestiona no son de su propiedad. Los establecimientos que son propiedad de la empresa han sido adquiridos recientemente y su falta de accesibilidad requiere de inversiones altísimas que no se pueden abordar a corto o medio plazo. La empresa comunica con claridad que sus establecimientos no son accesibles para clientela discapacitada. Los clientes con problemas de accesibilidad conocen perfectamente que los establecimientos de Servatur no están adaptados para clientes discapacitados.

Política de Calidad - Política

Observaciones Genéricas

Objetivos

[Descargar documento adjunto](#)

Normativa Vigente - Política

Observaciones Genéricas

Servatur cumple con la normativa vigente en materia de accesibilidad.

Apoyar la digitalización de las empresas - Acción / Proyecto

Encuestas de Satisfacción - Herramienta de seguimiento

Observaciones Genéricas

La empresa cuenta con un sistema de calidad interno y una herramienta informática que recoge no solo la evaluación de los servicios sino las sugerencias de todos los clientes que rellenan las encuestas.

Comentarios

Objetivos

Contemplar la accesibilidad como un objetivo en los futuros proyectos de renovación de los establecimientos.

Satisfacción del cliente

Servatur tiene un claro enfoque hacia la satisfacción del cliente desde su fundación y este continua siendo el eje principal sobre el que pivotan las decisiones y mejoras tomadas e implementadas a lo largo de los años de vida de la empresa.

Canales de Comunicación - Acción / Proyecto

Observaciones Genéricas

El cliente tiene múltiples formas de comunicarse con la empresa desde las más tradicionales como son email, teléfono, comentarios en los cuestionarios como a través de las más actuales; las redes sociales.

Encuestas de Satisfacción - Herramienta de seguimiento

Observaciones Genéricas

La empresa cuenta con un sistema de calidad interno y una herramienta informática que recoge no solo la evaluación de los servicios sino las sugerencias de todos los clientes que rellenan las encuestas.

Objetivos

Realizar esta gestión de la manera más ágil y eficiente con el fin de reducir el trabajo de las recepciones.

Gestión de incidencias - Indicador de Seguimiento

Observaciones Genéricas

Tanto desde los establecimientos como desde las áreas corporativas se gestionan las incidencias y se trata de encontrar la mejor solución para el cliente.

Objetivos

Resolver todas las incidencias en menos de 24 horas

Gestión reclamaciones de clientes - Indicador de Seguimiento

Observaciones Genéricas

La empresa considera vital la gestión de las reclamaciones de clientes y hace especial hincapié en la reducción de las mismas y en el aprendizaje para futuras ocasiones.

Objetivos

Reducir el número de reclamaciones y tratar de que no vuelva a quejarse ningún cliente por la misma incidencia.

Blanqueo o lavado de dinero

La prevención del blanqueo de capitales y de la financiación del terrorismo ha sido una prioridad en el desarrollo normativo español en consonancia con la evolución de los estándares internacionales en esta materia. En concreto, debemos citar la Ley 10/2010 de 28 de abril de prevención del blanqueo de capitales y de la financiación del terrorismo así como el Reglamento que desarrolla esta ley aprobado por el Real Decreto 304/2014 de 5 de mayo. Pese a que las empresas hoteleras no son sujetos obligados de dicha Ley, Servatur quiere reforzar su compromiso en la lucha contra el blanqueo de capitales y financiación del terrorismo, por lo que se establecerán determinadas medidas encaminadas a la prevención de este tipo de delitos.

Auditorías - Herramienta de seguimiento

Observaciones Genéricas

Se realizan auditorías externas anuales

Comentarios

Objetivos

1. Se remitirá a los empleados de la compañía de forma periódica información sobre la normativa de prevención del blanqueo de capitales y la financiación del terrorismo, impartándose formación sobre la materia.
2. Se fomentará la comunicación al Comité de Cumplimiento de cualquier actividad realizada o propuesta por cualquier miembro de la organización, cliente, proveedor o tercero sobre la que pudieran existir cualquier indicio de constituir un posible blanqueo de capitales o financiación del terrorismo.

Valoración negativa de los clientes

Las opiniones y valoraciones de nuestros clientes nos ayudan a mejorar. Por ello, la empresa hace especial hincapié en aquellos comentarios negativos; Estudiándolos en las reuniones mensuales del personal de cada establecimiento para dar soluciones.

Política de Calidad - Política
Observaciones Genéricas

Canales de Comunicación - Acción / Proyecto

Observaciones Genéricas
El cliente tiene múltiples formas de comunicarse con la empresa desde las más tradicionales como son email, teléfono, comentarios en los cuestionarios como a través de las más actuales; las redes sociales.
Objetivos

Servicios de atención al cliente - Acción / Proyecto

Observaciones Genéricas
La atención al cliente siempre ha sido una prioridad para la empresa desde todos sus departamentos. Se ha incorporado un puesto específico en aquellos hoteles con más volumen de clientes para dicha función.
Objetivos
Destinar personal específico para dar servicio de atención al cliente en todos los establecimientos.

Encuestas de Satisfacción - Herramienta de seguimiento

Observaciones Genéricas
La empresa cuenta con un sistema de calidad interno y una herramienta informática que recoge no solo la evaluación de los servicios sino las sugerencias de todos los cliente que rellenan las encuestas.
Objetivos
Realizar esta gestión de la manera más ágil y eficiente con el fin de reducir el trabajo de las recepciones.

Gestión de incidencias - Indicador de Seguimiento

Observaciones Genéricas
Tanto desde los establecimientos como desde las áreas corporativas se gestionan las incidencias y se trata de encontrar la mejor solución para el cliente.
Objetivos
Resolver todas las incidencias en menos de 24 horas

GRUPO DE INTERÉS

EMPLEADOS



Impulsar la sensibilización en materia medioambiental

La empresa es consciente de la importancia de sensibilizar en materia medioambiental a los trabajadores en todos los niveles. Con la intención de incorporar su cultura el respeto al medio ambiente. Este es un reto a llevar a cabo.

Conjunto de buenas prácticas para reducir el consumo de papel - Acción / Proyecto

Observaciones Genéricas

Mediante la política de gestión documental de la empresa, se está alcanzando el reto de minimizar el consumo de papel.

Objetivos

Reducir en un 50% el consumo de papel.

Incluir criterios medioambientales en las políticas de compras - Acción / Proyecto

Observaciones Genéricas

Los proveedores de la empresa conocen el compromiso de la empresa con el medioambiente y el deseo de colaborar y trabajar con aquellos que cumplan con los requisitos medioambientales establecidos.

Objetivos

Eliminar progresivamente aquellos proveedores que no cumplan con los criterios medioambientales establecidos por la empresa.

Auditorías - Herramienta de seguimiento

Observaciones Genéricas

Se realizan auditorías externas anuales

Objetivos

Llevar a cabo 2 auditorías anuales cada seis meses con el fin de comprobar que la gestión del reciclaje en los establecimientos se realiza correctamente.

Consumo de papel en el año - Indicador de Seguimiento

[Descargar documento adjunto](#)

Consumo total de agua de su entidad (m³/año) - Indicador de Seguimiento

Observaciones Genéricas

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 2017 se continuará con los estudios para establecer medidas de ahorro energético.

[Descargar documento adjunto](#)

Consumo directo de energía de su entidad (GJ) - Indicador de Seguimiento

[Descargar documento adjunto](#)

Generar oportunidades para jóvenes con talento

Como empresa, Servatur tiene múltiples acuerdos con centros educativos así como con la Universidad de Las Palmas, para seguir incorporando a la empresa a becarios y personal en prácticas con la intención de darles una salida laboral interesante tras sus estudios.

Política de Contratación Responsable - Política

Observaciones Genéricas

La empresa cree en el talento de los más jóvenes. Considera que el futuro de la compañía son ellos y por este motivo mantiene acuerdos con diversos centros educativos. La empresa cuenta ya con personal en puestos clave que comenzaron como becarios.

Objetivos

Mantener la política de contratación actual y continuar atrayendo talento hacia la organización.

Igualdad de género

Porcentaje de la composición de los órganos directivos de gobierno corporativo (incluyendo el Consejo de Administración) y del resto de empleados por categoría, género, edad y otros indicadores de diversidad - Indicador de Seguimiento

Observaciones Genéricas

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 2017 la empresa continuará realizando especial hincapié en potenciar el valor de la igualdad entre los cargos directivos. De hecho, las perspectivas de acceso a puestos directivos siguen estando más orientadas a las mujeres.

[Descargar documento adjunto](#)

G4-LA9:Promedio de horas de formación anuales por empleado, desglosado por sexo y por categoría laboral - Indicador de Seguimiento

Observaciones Genéricas

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.

Objetivos

Continuar y aumentar la formación en 2017.

[Descargar documento adjunto](#)

Ausencia de evaluaciones de desempeño

El feedback a todos los niveles de la organización es necesario para la motivación y la mejora. Actualmente no se realiza de manera oficial.

Política de Evaluación del Desempeño - Política

Observaciones Genéricas

Servatur comprende que su personal es su mayor y mejor activo para la buena gestión de sus establecimientos. Por ello se llevan a cabo reuniones mensuales con el fin de alinear los objetivos de la empresa con el desempeño de los trabajadores para así obtener la satisfacción tanto del cliente externo como interno.

Objetivos

Introducir la evaluación de desempeño en todos los niveles de la organización.

Formación - Acción / Proyecto

Observaciones Genéricas

El personal recibe la formación necesaria en materia de seguridad, salud e higiene para el desempeño adecuado de su trabajo.

Objetivos

Encuestas de Satisfacción - Herramienta de seguimiento

Observaciones Genéricas

La empresa cuenta con un sistema de calidad interno y una herramienta informática que recoge no solo la evaluación de los servicios sino las sugerencias de todos los clientes que rellenan las encuestas.

Objetivos

Llevar a cabo 2 evaluaciones anuales de clima laboral.

Porcentaje de empleados que reciben evaluaciones regulares del desempeño y de desarrollo profesional, desglosado por sexo y por categoría profesional (G4-LA11) - Indicador de Seguimiento

Observaciones Genéricas

Objetivos

Realizar evaluaciones de desempeño en todos los

niveles a todos los niveles dentro de la organización y medir los resultados.

Buen ambiente laboral

La satisfacción del cliente interno es fundamental para el buen funcionamiento de la empresa. Por ello, Servatur acaba de poner en marcha la medición del clima laboral. Con los resultados obtenidos se pretende implementar las mejoras propuestas por los empleados.

Política de Seguridad y Salud en el trabajo - Política

Observaciones Genéricas

La política de seguridad y salud es aplicable a todos sus centros y actividades empresariales. Se encuentra disponible tanto para clientes como para trabajadores en los diferentes establecimientos.

Encuesta Clima Laboral - Herramienta de seguimiento

Observaciones Genéricas

La medición del clima laboral es fundamental para poder analizar la situación actual e implementar mejoras. Es necesario realizar estas mediciones periódicamente para medir el progreso.

Objetivos

Realizar dos encuestas anuales

Accidentes laborales

La prevención de riesgos laborales forma parte del día a día de la empresa, por ello Servatur cuenta con técnicos especializados en dicha materia, los cuales realizan informes periódicos donde especifican las medidas necesarias que la empresa debe tomar.

Política de Prevención de Riesgos Laborales - Política

Observaciones Genéricas

Mediante la política de prevención de riesgos laborales, Servatur se asegura de cumplir con unas condiciones de trabajo correctas para sus empleados así como la protección de los derechos humanos.

Objetivos

[Descargar documento adjunto](#)

Política de Seguridad y Salud en el trabajo - Política

Observaciones Genéricas

La política de seguridad y salud es aplicable a todos sus centros y actividades empresariales. Se encuentra disponible tanto para clientes como para trabajadores en los diferentes establecimientos.

[Descargar documento adjunto](#)

Combatir y erradicar todas formas de malversación

Servatur tiene pensado implantar el Corporate Compliance en 2017. Sistema de prevención de delitos en cumplimiento de lo estipulado en la LO 5/2010 de 22 de junio, en la LO 1/2015 de 30 de marzo y en las Circulares de la Fiscalía General del Estado núm. 1/2011 de 1 de junio y 1/2016 en materia de responsabilidad penal de las personas jurídicas.

Política de Blanqueo de Capitales - Política

Observaciones Genéricas

El presente protocolo tiene por objeto establecer las pautas de actuación que han de regir en el desempeño de aquellas actividades de la compañía más relacionadas con el ámbito en el que pueden ser cometidos los delitos antes referidos relacionados con el blanqueo de capitales y la financiación del terrorismo. Las directrices establecidas en el presente documento son de obligado cumplimiento para todos los representantes legales, administradores, directivos, 179 empleados o colaboradores de la compañía que tenga algún tipo de intervención, directa o indirecta, en las labores que se describen a lo largo del mismo. Existen determinadas actividades que forman parte de la operativa habitual de la compañía y que, por su naturaleza, presentan un mayor riesgo de comisión de este tipo de delitos. Estas actividades son las relacionadas con la inversión, transmisión o venta de acciones; el alojamiento en hoteles de la empresa por estancias de una duración y coste muy elevados y a través de métodos de pago no habituales; el alojamiento en los hoteles de representantes de sociedades domiciliadas en paraísos fiscales; la obtención de financiación por parte de terceros distintos a entidades financieras; los servicios que los hoteles puedan ofrecer relacionados con el

cambio de divisa; los juegos de azar de los que puedan disponer los hoteles, tales como casinos o similares... Por ello, las precauciones deberán extremarse ante cualquiera de las actividades anteriores o de naturaleza similar. Cualquier duda que pueda surgir respecto del cumplimiento del presente protocolo y de los documentos que en él se refieren, o sobre la validez de cualquier actividad relacionada deberá ser consultada con el Comité de Cumplimiento a través del Canal de denuncias

Comentarios

Objetivos

1. Se remitirá a los empleados de la compañía de forma periódica información sobre la normativa de prevención del blanqueo de capitales y la financiación del terrorismo, impartándose formación sobre la materia. 2. Se fomentará la comunicación al Comité de Cumplimiento de cualquier actividad realizada o propuesta por cualquier miembro de la organización, cliente, proveedor o tercero sobre la que pudieran existir cualquier indicio de constituir un posible blanqueo de capitales o financiación del terrorismo. 3. Con carácter general, para casos de suscripción de contratos de cierta importancia cuantitativa o cualitativa, se recomienda la adopción de las medidas de diligencia previstas en los artículos 3 a 7 de la Ley 10/2010, de 28 de abril, atendiendo en todo caso a criterios de proporcionalidad y razonabilidad. A tal fin, el responsable de departamento o responsable de la operación deberá adoptar las siguientes medidas de diligencia que, como mínimo, deberán ser las siguientes: a. Previamente a entablar relaciones de negocio con personas físicas, ya sean clientes, proveedores o terceros de cualquier tipo, deberá requerirse el documento nacional de identidad, permiso de residencia, pasaporte o documento de

identificación válido en el país de procedencia que incorpore fotografía de su titular. b. Respecto a personas jurídicas, se requerirán los documentos fehacientes acreditativos de su forma jurídica, denominación, domicilio y objeto social, no solo recabando las correspondientes escrituras, sino también realizando las pertinentes consultas al Registro mercantil y a otros similares. c. Además, deberán extremarse las cautelas en casos de actividades relacionadas con terceros que presenten un volumen de operaciones extraño o desproporcionado en función de su actividad profesional o actividad económica que desarrollen, o en cualquier otro caso en que se constate opacidad o falta de transparencia o reticencia en la información proporcionada por el tercero

Informe Compliance - Acción / Proyecto

Observaciones Genéricas

Objetivos

Implementar el Corporate Compliance en la empresa.

[Descargar documento adjunto](#)

Creación de Canal de Denuncias - Herramienta de seguimiento

Observaciones Genéricas

Servatur está implementando un programa de corporate compliance cuya función es garantizar y acreditar que la empresa es responsable, ética y legal.

Número de auditorías llevadas a cabo - Indicador de Seguimiento

Objetivos

Auditoria anual.

GRUPO DE INTERÉS

PROVEEDORES



Cumplimiento de la normativa

Crear relaciones estables con los proveedores

La estrecha colaboración que Servatur mantiene con sus proveedores obliga a ambas partes a buscar una relación basada en la profesionalidad y la confianza que perdure por muchos años.

Evaluación de Proveedores - Herramienta de seguimiento

Observaciones Genéricas

La empresa establece unos requisitos que deben cumplir los proveedores y se cerciora mediante un cuestionario RFI de que así sea. La empresa trata de establecer una relación a largo plazo con dichos proveedores, relación basada en la confianza y en la profesionalidad.

Objetivos

Número de quejas y consultas de/sobre los proveedores - Indicador de Seguimiento

Observaciones Genéricas

El departamento de compras registra las incidencias y las quejas de los hoteles con respecto a los proveedores con el fin de valorar su servicio y calidad de sus productos. Tomando estos datos en cuenta a la hora de renovar los contratos.

Objetivos

Evaluación de proveedores

El departamento corporativo de Compras de la empresa evalúa de forma permanente el desempeño de sus proveedores, aplicando sus criterios a productos y servicios contratados a terceros. Además los contratos suscritos se someten al servicio jurídico contratado por la empresa para asegurar el rigor de los mismos.

GRUPO DE INTERÉS

SOCIOS



Satisfacción de expectativas

El consejo de administración de la compañía espera obtener los resultados presupuestados. Estos presupuestos deben estar realizados con rigor. Ajustándose a la realidad para evitar sorpresas en su análisis anual.

Código Ético / Conducta - Política

Observaciones Genéricas

El Código ético de Servatur constituye el código de conducta de la compañía y contiene una recopilación de las normas éticas y directrices de comportamiento que deben ser guía en el desempeño diario de cada uno de los empleados, mandos intermedios, directivos y colaboradores de la compañía.

Objetivos

Sistema de gestión Integrado. - Acción / Proyecto

Observaciones Genéricas

Desde 2015 la empresa cuenta con un ERP, con el cual queda integrada la gestión hotelera y el área administrativa.

Objetivos

Incorporación del área de rrhh.

Informe o Memoria de Sostenibilidad - Herramienta de seguimiento

Observaciones Genéricas

La compañía realiza el informe anual de sostenible desde el año 2011.

Objetivos

Realizar el informe anual y cumplir con los objetivos marcados



ANEXO CORRELACIÓN DE DESAFÍOS Y ODS

CORRELACIÓN DE LOS ELEMENTOS ANALIZADOS EN LOS INFORMES DE PROGRESO CON LOS 10 PRINCIPIOS DEL PACTO MUNDIAL Y LOS 17 ODS

Desafíos para la empresa	ODS	Principios
Administración		
Contratos transparentes con la Administración Pública		10
Tráfico de influencias en la contratación con la Administración Pública		10
Medioambiente		
Falta de medición de los residuos en CO2		8
Ausencia de tecnologías respetuosas con el medioambiente		9
Desconocimiento del impacto ambiental de la entidad		8
Identificación de los aspectos ambientales del entorno donde opera		8
Uso de nuevas tecnologías respetuosas con el medioambiente		9
Cálculo y compensación de los residuos en CO2		8
Optimizar el uso de papel en la entidad		7
Falta de control del volumen de materiales impresos		7
Conocimiento del impacto ambiental de la entidad		8
Empleados		
Apoyo al empleado para ejercer su derecho a la negociación colectiva		3
Contratación de mano de obra infantil		5
Falta de información a los empleados		3
Deterioro de la Paz Social en la entidad		3
Mejoras de RSE sobre la normativa laboral		4
Respeto de las cláusulas contractuales con los empleados		4
Conciliación familiar y laboral		4
Regular la aceptación de regalos		10
Incumplimiento del convenio colectivo		3
Mejora de la diversidad de la plantilla en la entidad		6
Discriminación por discapacidad		6
Falta de formación del empleado para el desarrollo de su actividad		1
Incertidumbre en el ambiente laboral		1
Aceptación de regalos que comprometan a la entidad		10
Estudio y aprovechamiento de las capacidades de los empleados		6

Desafíos para la empresa	ODS	Principios
Favorecer la competencia transparente entre entidades	16 17	10
Falta de compromiso del empleado con la entidad	8	1
Favoritismo en la contratación de empleados	10 5	10
Combatir los casos de soborno	16	10
Salud y seguridad en el lugar de trabajo	3 8	1
Combatir y erradicar todas las formas de extorsión	16	10
Realización de horas extras no acordadas	8	4
Información de las condiciones laborales en el proceso de contratación	10 5 8	6
Discriminación por raza	10	6
Igualdad de género	5	6
Accidentes laborales	3 8	1
Formación como medio para mejorar la profesionalidad de los empleados	4 8	1
Identificación del empleado con la entidad	8	1
Discriminación por edad	10	6
Ausencia de evaluaciones de desempeño	4 8	6
Buen ambiente laboral	8	1
Contratar empleados en función de sus aptitudes profesionales	5 8	10
Combatir y erradicar todas forma de malversación	16	10
Impulsar la sensibilización en materia medioambiental	6 7 13 14 15	7
Inserción de personas con discapacidad (LISMI)	10	6
Discriminación por género	5	6
Competencia desleal	16	10
Generar oportunidades para jóvenes con talento	10 8	6
Promoción del valor de las personas en las organizaciones	8 17	1
Proveedores		
Falta de colaboración continúa con los proveedores	12 17	2
Contratar a proveedores de servicios que cumplan los Derechos Humanos	1 2 8 16	2
Contratar a proveedores que cumplan con criterios de RSE	12 13 8	2
Falta de criterios responsables en la selección de proveedores	12 13 8	2
Proveedores como aliados de RSE en la empresa	12 17	2
Realizar compras a proveedores que cumplan con los Derechos Humanos	1 2 8 16	2

Desafíos para la empresa	ODS	Principios
Desconocimiento de criterios de RSE por los proveedores		2
Cumplimiento de la normativa		10
Crear relaciones estables con los proveedores		1
Impactos en la reputación empresarial derivados de la relación con proveedores		1
Mejorar el conocimiento de los proveedores en materia de RSE		2
Evaluación de proveedores		2
Clientes		
Falta de conocimientos de los clientes en la utilización de productos y servicios		1
Información asimétrica con clientes		10
Valoración negativa de los clientes		1
Desinformación de los clientes		1
Transparencia en el ejercicio de la actividad con clientes		10
Falta de prospección al cliente		1
Formación para clientes		1
Acercar la RSE al consumidor final		1
Tratamiento óptimo de las bases de datos de clientes (LOPD)		1
Relación duradera con los clientes		1
Fomentar la calidad en la entidad a todos los niveles		1
Satisfacción del cliente		1
Etiquetado e información transparente al cliente		10
Blanqueo o lavado de dinero		10
Accesibilidad de los productos y servicios		1
Comunidad		
Alianzas entre asociaciones y empresas		5
Invertir en las generaciones del futuro		6
Acción social para la Comunidad		1
Socios		
Satisfacción de expectativas		1
Relación duradera con socios/accionistas		10

CORRELACIÓN DE LOS 10 PRINCIPIOS DEL PACTO MUNDIAL CON LOS OBJETIVOS DE DESARROLLO SOSTENIBLE

DERECHOS HUMANOS

- 1 Apoyar y respetar la protección de los Derechos Humanos
- 2 No ser cómplices en la vulneración de los Derechos Humanos.
- 3 Apoyar la libertad de afiliación y la negociación colectiva.
- 4 Apoyar la eliminación de toda forma de trabajo forzoso o realizado bajo coacción.
- 5 Apoyar la erradicación del trabajo infantil.
- 6 Apoyar la abolición de las prácticas de discriminación.

NORMAS LABORALES

MEDIO AMBIENTE

LUCHA CONTRA LA CORRUPCIÓN

- 7 Mantener un enfoque preventivo que favorezca el medioambiente.
- 8 Fomentar las iniciativas que promuevan una mayor responsabilidad ambiental.
- 9 Favorecer el desarrollo y la difusión de las tecnologías respetuosas con el medioambiente.
- 10 Trabajar contra la corrupción en todas sus formas.





Esta es nuestra **Comunicación sobre el Progreso** en la aplicación de los principios del **Pacto Mundial de las Naciones Unidas**.

Agradecemos cualquier comentario sobre su contenido.

