

1 CARTA DE COMPROMISO

Tengo el placer de presentar el informe de progreso que recoge las acciones realizadas en los últimos años en la implementación de nuestras políticas de sostenibilidad.

Nuestro objetivo es llevar a cabo nuestra actividad desde el desarrollo sostenible y abogando por un turismo responsable. Para lograrlo, nos hemos comprometido a desarrollar los 10 principios en los que se basa el Pacto Mundial desde el año 2011 y además este último año 2018 hemos comenzado a trabajar en certificaciones sostenibles como Travelife.

En el presente informe se recoge a modo de resumen las labores sociales, empresariales y ambientales desarrolladas en los últimos años y esto nos permite analizar los logros alcanzados y las posibles acciones de mejora de cara al futuro.

Entre las actividades desarrolladas durante el último año, estamos apostando por la minimización de nuestro impacto ambiental mediante las siguientes acciones:

- Contratación de nuestra energía eléctrica con empresas que poseen el Certificado de Garantía de Origen 100% renovable
- Apuesta por la I+D+i mediante patrocinio del Programa Innova 2020
- Promoción de la cultura de reciclaje entre nuestro personal y nuestros clientes
- Minimizando el uso de productos químicos categorizados como peligrosos mediante su sustitución por otros que lleven la Etiqueta Ecológica Europea

La creación de empleo, propiciar un buen clima laboral y la formación continua de nuestros trabajadores consideramos que son acciones fundamentales en una gestión sostenible. Por ello hemos trabajado en lo siguiente:

- Organización de más eventos lúdicos para nuestros trabajadores
- Aumento de los recursos dedicados a la formación de nuestros trabajadores
- Colaboración con entidades de formación locales e internacionales

La gestión transparente y la lucha contra la corrupción son imprescindibles en una organización. Por este motivo hemos desarrollado un procedimiento de Corporate Compliance.

La opinión de nuestros clientes es lo más importante para nosotros. En este sentido nos complace haber recibido Certificados de Excelencia de Tripadvisor en tres de nuestros establecimientos a lo largo de este año.

Para finalizar queremos reiterar el firme compromiso de Servatur con los 10 Principios del Pacto Mundial y nuestro sincero apoyo a los valores que promueve.



Anders Lindvall

Director General Servatur S.A.

2 PERFIL DE LA ENTIDAD

Año de fundación: 1979

Actividad: Hostelería

Dirección Sede Corporativa: c/ Doramas nº 4. Patalavaca, Mogán. Gran Canaria, Islas Canarias, España.

Centros de trabajo: Servatur cuenta con 7 establecimientos en Gran Canaria, Islas Canarias.



Países en los que está presente: España

Página web: www.servatur.com

Número de trabajadores: 532

Grupos de interés significativos: Comunidad local, clientes, proveedores, empleados y socios.

3 PREMIOS Y RECONOCIMIENTOS

En el año 2018 hemos recibido los siguientes reconocimientos:



Servatur Casablanca | 6 Premios:
 Travelife GOLD (2019)
 Certificado de Eficiencia Hidrica
 Loved by Guests en Hoteles.com
 Recomendado en HolidayCheck
 Guest Review Awards Booking.com
 Certificado de Excelencia Tripadvisor



Servatur Green Beach | 2 Premios:
 Guest Review Awards Booking.com
 Certificado de Eficiencia Hidrica



Servatur Montebello | 1 Premio:
 Certificado de Excelencia Tripadvisor



Servatur Barbados | 1 Premio:
 Recomendado en HolidayCheck (2019)



Servatur Terrazamar&Sunsuite | 2 Premios:
 Certificado de Excelencia Tripadvisor
 Guest Review Awards Booking.com



Servatur Waikiki | 6 Premios:
 Travelife GOLD
 Certificado de Eficiencia Hidrica
 Loved by Guests en Hoteles.com
 Recomendado en HolidayCheck
 Guest Review Awards Booking.com
 Medalla de Oro de TUI Northern Region Hotel Awards



Servatur Puerto Azul | 1 Premio:
 Travelrepublic Hotel Awards 2018

4 ALCANCE Y DIFUSIÓN

El alcance es a toda la compañía. La difusión se realiza, a nivel interno, mediante reuniones de trabajo, comunicaciones y eventos corporativos y a nivel externo, a través de emailing, redes sociales y la web.

5 IMPLANTACIÓN DE LOS 10 PRINCIPIOS

Los 10 Principios se dividen en cuatro bloques principales que a continuación se detallan.

6 DERECHOS HUMANOS

Principio 1: Las empresas deben apoyar y respetar la protección de los derechos humanos fundamentales, reconocidos internacionalmente, dentro de su ámbito de influencia.

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

6.1 Actuaciones

El compromiso de Servatur S.A. en este aspecto se materializa en las siguientes actuaciones:

Política RSC

Es la base de nuestras actuaciones, centrándonos en áreas que nos preocupan como el medio ambiente, la innovación, nuestro personal, el entorno y nuestros accionistas e inversores.

Política de Comunidad Local

Nos integramos en la comunidad en la que desarrollamos nuestra actividad fomentando:

- El empleo local: muchos de los trabajadores de Servatur son vecinos de los municipios donde se ubican los establecimientos.
- La colaboración con distintas empresas de formación, recibiendo alumnos en prácticas. En el

año 2018 colaboramos con 64 alumnos y 13 inserciones laborales a raíz de las prácticas (20,3%).

Política de Compras

- Se apuesta por los proveedores locales: el 85% lo son.
- El 12% de nuestros proveedores posee alguna certificación de calidad, de seguridad laboral o medioambiental.

Donaciones

Servatur realiza anualmente donaciones a Médicos sin Fronteras.

Innovación

Creemos que la investigación es necesaria y por ello participamos como patrocinadores en el Programa Innova Canarias 2020.

Comunicación

El 100% de nuestros trabajadores conoce los principios del Pacto Mundial.

A lo largo del año 2018 se ha comenzado a enviar las políticas de empresa de Servatur a nuestros proveedores: por ahora se realizado el envío al 2%.

Seguridad

Apostamos por la seguridad de todos y por ellos hemos instalado desfibriladores en dos de nuestros hoteles, Servatur Waikiki y Servatur Puerto Azul, y hemos formado en Soporte Vital Básico y manejo de DESA a nuestros trabajadores, para que puedan utilizar los nuevos equipos en caso de necesidad.

Proyectos sociales y culturales

- Somos el sponsor oficial para ofrecer alojamiento a los atletas de Riders Throwdown.
- Realizamos eventos especiales y concurso para el Día de Canarias (30 de mayo)
- Realizamos eventos especiales con motivo del Gay Pride, Carnaval, Navidades, Día Mundial contra el Cáncer de Mama, etc.
- Participamos en la Carrera de Empresas de Gran Canaria
- Realizamos torneos de pádel y fútbol con nuestro personal
- Patrocinamos la II Regata de Jóvenes Promesas en Puerto Rico, Gran Canaria
- Patrocinamos el Torneo de Pádel San Agustín, organizado por el Club Family Padel
- Patrocinamos la 13 Merienda Benéfica de Fundación Canaria Yrichen, cuyo objetivo es recaudar fondos para proyectos de integración social de personas de exclusión social, programas de tratamiento y formación
- Patrocinamos a la regatista canaria Tara Pacheco de cara a los JJOO de Tokio 2020
- Patrocinamos el Foro Internacional de Turismo Costa Canaria.

6.2 Objetivos

Los objetivos para el año 2019 son:

- Compartir las políticas de empresa de Servatur con todos nuestros proveedores
- Continuar con la inversión en innovación, enfocándola en el estudio de nuestra huella de carbono y las medidas para su reducción
- Instalar desfibriladores en todos los hoteles de Servatur



Evento Día Mundial contra el Cáncer de Mama



13 Merienda Benéfica de Fundación Canaria Yrichen



II Campeonato de Jóvenes Promesas

7 NORMAS LABORALES

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

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

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

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

7.1 Actuaciones

Afiliación a sindicatos

Los trabajadores están en su pleno derecho de afiliarse a un sindicato.

Protección infantil

En Servatur tenemos una política de protección infantil que comunicamos a nuestros trabajadores a través de medios de comunicación internos y también a nuestros clientes mediante la publicación de nuestras políticas en la recepción de los hoteles.

Uno de los principios de dicha política es que todo el personal de Servatur es mayor de 18 años. Igualmente, no aceptamos alumnos en prácticas menores de edad.

Proveedores

Aseguramos que nuestros proveedores cumplen con sus obligaciones en materia de empleo y prevención de riesgos laborales solicitándoles la documentación justificativa pertinente y añadiendo cláusulas al respecto en los contratos que firmamos con ellos.

Indicadores de empleo

Anualmente hacemos seguimiento de nuestros indicadores de empleo: porcentajes de mujeres y hombres, de mujeres directivas, personal nacio-

nal/extranjero, personal por edades y tipo de contrato. Como se aprecia de los datos, Servatur apuesta por el empleo local y por sus trabajadores, siendo el 70,69% de las contrataciones de tipo indefinido.

	2017	2018
Nº trabajadores	530	532
% Mujeres	59,56	51,68
% Hombres	40,44	48,32
% Directivos mujeres	13,00	17,00
% Directivos hombres	87,00	83,00
% Mayores de 45 años	50,98	46,50
% Menores de 30 años	20,77	13,22
% No nacionales	12,78	11,65
% Nacionales	87,22	88,35
% Contrato fijo	69,00	70,67
% Contrato temporal	31,00	29,33

En Servatur disponemos de un *Plan de igualdad* y un *Protocolo frente al acoso laboral*.

Prevención de riesgos laborales

La protección de los trabajadores y una continuada formación es fundamental para prevenir incidentes y accidentes. Por ello, el *Plan de formación para la prevención de riesgos laborales* de Servatur se ha adaptado a cada puesto de trabajo.

Año	Nº Formaciones	Índice incidencia(*)
2017	213	74,76
2018	322	64,15

(*) El índice de incidencia relaciona el número de accidentes de trabajo con baja por cada mil trabajadores.

En el año 2018 hemos logrado bajar el índice de incidencia un 10%. El número de trabajadores que recibieron formación específica sobre prevención de riesgos laborales adaptada a su puesto de trabajo fue un 20% mayor respecto al año anterior.

Formación

En Servatur disponemos de un *Plan de formación continua*. En 2018 se impartieron 2171 horas de formación voluntaria para nuestros trabajadores, con una participación de 121 personas. Se ha aumentado el número de horas de formación en un 62% respecto al año 2016.

Así mismo colaboramos con entidades de formación locales y extranjeras. En el año 2018 realizaron prácticas formativas con nosotros 64 alumnos procedentes de entidades de formación locales y 21 alumnos de entidades extranjeras.

7.2 Objetivos

El objetivo para el año 2019 es aumentar la formación en sostenibilidad, con un *Plan de formación específico en sostenibilidad*



Patricia es una estudiante de Suecia, del centro Elof Lindälvs Gymnasium, con el que llevamos años colaborando.



Curso de motivación y trabajo en equipo para el departamento de Pisos. Hotel Servatur Green Beach.

8 MEDIOAMBIENTE

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

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

Principio 9: Las empresas deben favorecer el desarrollo y la difusión de las tecnologías respetuosas con el medioambiente.

8.1 Actuaciones

Travelife

Travelife es un sistema de certificación basado en el cumplimiento de 163 criterios que aseguran el turismo sostenible. Actualmente dos hoteles Servatur cuentan con la certificación Gold: Servatur Waikiki y Servatur Casablanca.

Proveedores

Actualmente el 6% de nuestros proveedores posee alguna certificación medioambiental.

Uno de nuestros principales objetivos es reducir la cantidad de residuos plásticos generados. Por ello, apostamos por los productos tipo bag-in-box. En el año 2018, la media de productos tipo bag-in-box fue del 77% para los productos de limpieza y del 65% para las bebidas. En los hoteles con servicio de todo incluido, el porcentaje de bebidas consumidas en bag-in-box fue del 84%.

En cuanto a los productos de limpieza que empleamos, tanto los productos lavavajillas como los principales productos utilizados por el departamento de pisos poseen certificación Ecolabel.

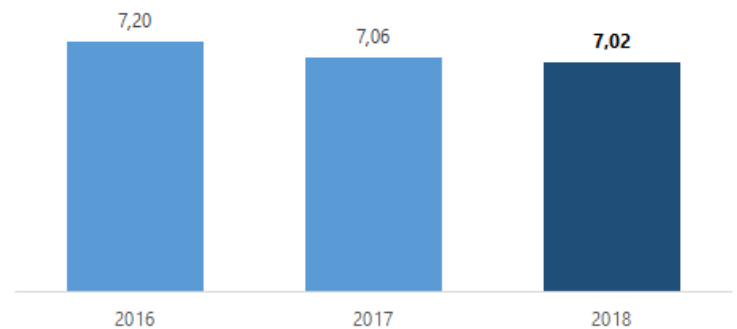
Energía eléctrica

En Servatur apostamos por las energías renovables y el ahorro energético. Las acciones llevadas a cabo en este sentido en 2018 son las siguientes.

Desde el año 2018, la energía eléctrica consumida en Servatur está certificada con garantía de origen 100% renovable (GdO).

Servatur patrocina el proyecto Innova 2020 titulado *Monitorización del comportamiento energético de un hotel en el Sur de Gran Canaria*. El estudio se llevará a cabo durante el año 2019 en el hotel Servatur Green Beach.

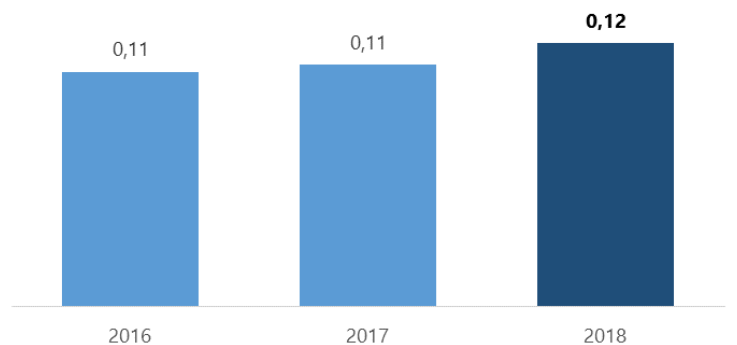
Energía eléctrica
kWh/estancia



Propano

El propano se consume en cocina y en las calderas. El consumo se mantiene estable en los últimos años.

Propano
kg/estancia



Gasoil

En Servatur sólo consumimos gasoil en una caldera en Servatur Casablanca. Esta caldera se usa como apoyo a la producción de ACS, cuando los paneles solares instalados no generan suficiente energía para la cubrir la demanda. El consumo fue de 15660 litros en el año 2017 y 19432 litros en 2018.

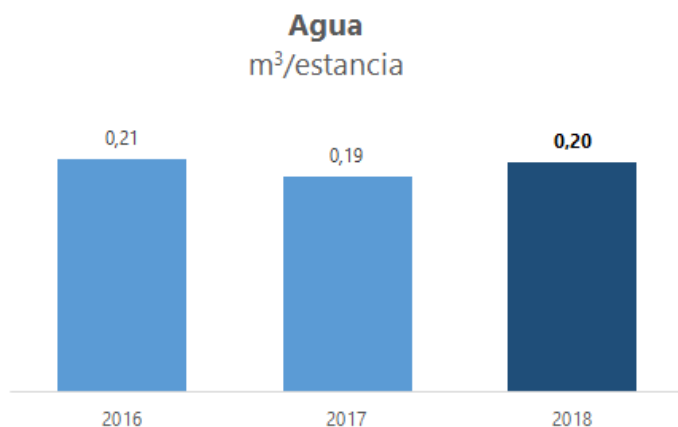
Huella de carbono

La huella de carbono calculada es de 3,2 kg CO₂/estancia en 2017 y de 2,1 kg CO₂/estancia en 2018. La reducción, del 34% se debe a la contratación a partir de agosto de 2018 de la energía eléctrica consumida con una empresa con certificación GdO 100% renovable.

Agua

El agua es un bien escaso en las Islas Canarias.

En verano de 2017 implementamos un plan de reducción de huella hídrica en Servatur Waikiki. Posteriormente, en verano de 2018 se implementó el mismo sistema en Servatur Casablanca y Servatur Green Beach. Este plan consiste en la instalación de dispositivos economizadores en duchas, grifos e inodoros. Con esto se ha logrado reducir el consumo de agua en una media de un 6%.



A partir de finales de 2018, el tratamiento de nuestras piscinas se ha comenzado a realizar mediante instalación de cloradores salinos, habiéndose instalado en todas las piscinas de 5 de nuestros

establecimientos. Este sistema permite reducir la cantidad de reactivos químicos empleados.

Papel

A mediados de 2018 se implantó un sistema de gestión documental en la empresa con el objetivo de reducir el consumo de papel.

En 2017 se consumieron 3588 kg de papel en Servatur y en 2018 se consumieron 4275 kg. En los servicios centrales, donde se implantó el sistema de gestión documental inicialmente en mayo de 2018, se redujo el consumo de papel en 1063 kg respecto al año anterior.

Residuos

Además de los trabajadores de todos los departamentos, los clientes también colaboran activamente separando sus residuos en las papeleras dispuestas en las zonas comunes de los hoteles.

Vidrio: La mayor parte de nuestros envases de vidrio son retornables y, los que no lo son, son reciclados. Así, los hoteles de Servatur forman parte de la red Glasstar Hotels, creada por Ecovidrio y el Gobierno de Canarias para registrar la cantidad de vidrio reciclado por los hoteles de Canarias.

Año	Vidrio reciclado (kg)	Nº botellas retornables
2017	-	20171
2018	60090	22932

*El peso medio de las botellas retornables vacías es de 245 g.

Cartón y plástico: En Servatur reciclamos todo el cartón y el plástico que llega a nuestras instalaciones. En algunos establecimientos existe acuerdo con el gestor de residuos municipal para la retirada y por tanto no disponemos de datos de retirada. En otros, en concreto Servatur Puerto Azul, Servatur Waikiki, Servatur Green Beach y Servatur Casablanca (sólo cartón) estos residuos son gestionados por una empresa especializada. Las cantidades retiradas en estos establecimientos se muestran a continuación.

Año	Plástico reciclado (kg)	Papel y cartón reciclado (kg)
2017	3782	38280
2018	16178	43210

En Servatur estamos concienciados con la reducción de plásticos y es por ello que la mayor parte de los envases empleados en los departamentos

de pisos y alimentación y bebidas son de tipo bag-in-box.

Aceite de cocina: Se retiraron 7682 kg en 2017 y 9940 kg en 2018. Este aceite es enviado a plantas de biodiesel para su valorización.

Otros: Se incluyen tóner, equipos electrónicos, lámparas, aerosoles, pilas, etc. Estos residuos son retirados por un gestor autorizado, recogándose 2420 kg en el año 2017 y 303.52 kg en el año 2018.

RECICLAJE AÑO 2018



8.2 Objetivos

- Una vez implantado el sistema de gestión documental en toda la empresa, se espera para el año 2019 reducir el consumo de papel en un 25% respecto al año 2018.
- Continuar invirtiendo en proyectos de I+D+i enfocados hacia la eficiencia energética y el desarrollo sostenible.
- Continuar trabajando en la certificación en Travelife de todos nuestros establecimientos.
- Instalación de paneles solares en Servatur Terrazamar para aumentar el consumo autosuficiente de energía.

9 ANTICORRUPCIÓN

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

9.1 Actuaciones

La cadena cumple estrictamente la legislación española vigente y mantiene mayores niveles de exigencia mediante la realización de auditorías internas y externas en los distintos ámbitos de la empresa: RRHH, administración, sostenibilidad, operativa, etc.

Corporate Compliance

En Servatur existe, desde el año 2017, un protocolo para prevenir, combatir y perseguir el delito en todas sus manifestaciones.

Coordinación actividades empresariales

En Servatur cumplimos estrictamente con la legislación en materia de coordinación de actividades empresariales, haciendo seguimiento de la ejecución de los contratos firmados con nuestros proveedores o contratistas.

Calidad

La opinión de nuestros clientes es fundamental para nosotros. Por ello monitorizamos su satisfacción mediante encuestas internas y externas. Además, hacemos seguimiento de las puntuaciones y los comentarios recibidos online.

La comunicación con nuestros clientes es primordial y por ello estos últimos años nuestro objetivo es dar respuesta a las opiniones que los clientes nos dejan, también online.



9.2 Objetivos

- Aumentar en un 2% la gestión de respuestas a comentarios online
- Poner en marcha el nuevo cuestionario interno para clientes en soporte digital.