

1 CARTA DE COMPROMISO

Tengo el placer de presentar el informe de progreso que recoge las acciones realizadas durante el año natural 2019 referente a nuestras políticas de sostenibilidad.

El desarrollo de los 10 principios en los que se basa el Pacto Mundial, del que somos firmantes desde el año 2011, nos ayuda en la misión de llevar a cabo nuestra actividad de una forma sostenible. Además desde el año 2018 hemos querido ir más allá y hemos empezado a trabajar en la certificación Travelife con objeto de auditar de forma externa y rigurosa nuestro programa de sostenibilidad. En estos dos últimos años han sido tres los hoteles de Servatur en los que hemos logrado esta certificación.

Por otra parte, este informe anual, en el que se incluye un resumen de las labores sociales, empresariales y ambientales desarrolladas en los últimos años, es una herramienta que nos permite analizar los logros alcanzados y las posibles acciones de mejora de cara al futuro. Estas acciones las centraremos siempre en base a los 10 principios del Pacto Mundial y los 17 objetivos y metas de desarrollo sostenible (ODS).

Entre las actividades desarrolladas durante el año 2019, aquellas que merecen especial mención son las siguientes:

- Continuamos apostando por la contratación de la energía eléctrica que consumimos con empresas que poseen el Certificado de Garantía de Origen renovable
- Aumentamos nuestra capacidad de autoconsumo energético mediante la instalación de paneles solares fotovoltaicos
- Como cada año, seguimos apostando por la I+D+i mediante patrocinio del Programa Innova 2020 (Programa Mecenazgo de la FULP). Este último año apostamos por un proyecto enfocado en el análisis energético en la hostelería
- Promocionamos la cultura del reciclaje instalando más puntos de reciclaje en nuestros establecimientos y colaborando además con acciones sociales como el proyecto *Tapones para una nueva vida®* de la Fundación SEUR
- Rediseñamos algunos de nuestros procesos para minimizar el uso de productos químicos categorizados como peligrosos
- Diseñamos un canal de comunicación para atender las sugerencias de mejora y las inquietudes de nuestros trabajadores. Este canal se pondrá en marcha a principios de 2020

La satisfacción de nuestros clientes es nuestro objetivo principal. Por ello nos complace que nuestros establecimientos hayan sido premiados con certificados de calidad y excelencia en varios portales a lo largo de este año.

Para finalizar quiero reiterar un año más el compromiso de Servatur con los 10 Principios del Pacto Mundial.



Anders Lindvall

Director General Servatur S.A.

2 PERFIL DE LA ENTIDAD

Año de fundación: 1976

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.



Imágenes diseñadas por freepik.com

Países en los que está presente: España

Página web: www.servatur.com

Número de trabajadores: 540

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

Otros establecimientos adheridos a la marca: IG Nachosol Atlantic & Yaizosol by Servatur, IG Nachosol Premium by Servatur y Arguineguín Park by Servatur

3 PREMIOS Y RECONOCIMIENTOS

En el año 2019 hemos recibido los siguientes reconocimientos:



Servatur Casablanca | 2 Premios:

Salón de la Fama Tripadvisor
 TraveLife GOLD



Servatur Green Beach | 3 Premios:

Loved by Guests en Hoteles.com
 Traveller Review Awards Booking.com
 TraveLife GOLD



Servatur Montebello | 3 Premios:

Certificado de Excelencia Tripadvisor
 Loved by Guests en Hoteles.com
 Traveller Review Awards Booking.com



Servatur Waikiki | 3 Premios:

Certificado de Excelencia Tripadvisor
 Loved by Guests en Hoteles.com
 TraveLife GOLD



Servatur Terrazamar & Sunsuite | 1 Premio:

Certificado de Excelencia Tripadvisor



¡ Gracias ! Danke schön ! Thank you ! Merci ! Grazie ! Takk !

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:

Promoción de la Comunidad Local

Nos integramos en la comunidad en la que desarrollamos nuestra actividad y promocionamos las empresas y actividades locales mediante las siguientes acciones:

- Colaboramos con la marca de moda canaria Como la Trucha al Trucho
- El establecimiento IG Nachosol Atlantic by Servatur sirvió este año como escenario para la grabación del proyecto televisivo Charterfeber de la productora escandinava Rakett
- Promocionamos a través de redes sociales y de los canales de información en nuestros establecimientos, algunas de las actividades típicas de nuestra comunidad local, como el Carnaval, la

feria de la fresa en Valsequillo, la romería-ofrenda de la Virgen del Carmen en Arguineguín, el concurso de fotografía Fotosub en la Playa de Las Canteras en Las Palmas de Gran Canaria o la fiesta del Pino en Teror.



Cabalgata del Carnaval Internacional de Maspalomas 2019 a su paso por Servatur Waikiki

Donaciones

Desde Servatur estamos comprometidos con el bienestar de las personas, y por ello hemos realizado en 2019, como cada año, una donación a Médicos sin fronteras.

Patrocinios

Servatur ha patrocinado:

- VII Foro Internacional de Turismo Maspalomas Costa Canaria
- Estación Náutica de Gran Canaria
- Programa Mecenazgo Universitario 2019 cuyo fin es apoyar proyectos de investigación realizados en la Universidad de Las Palmas de Gran Canaria
- Merienda benéfica "especial 30 años" de la Fundación Canaria Yrichen, con 372 asistentes, con la finalidad de recaudar fondos para proyectos de integración de personas en exclusión social
- III Regata de Jóvenes Promesas en Puerto Rico, Gran Canaria, organizada por la Federación Insular de Vela de Gran Canaria y que contó con 80 participantes
- Escuela de Aprendices de Hecansa mediante la concesión de una beca para cursar el FP Dual del Grado Superior en Dirección de Cocina

Proyectos sociales y culturales

- Somos el sponsor oficial para ofrecer alojamiento a los atletas de Riders Throwdown 2019
- Realizamos eventos especiales en el Día de Canarias (30 de mayo), además de concursos con motivo del Maspalomas Gay Pride y Halloween
- Realizamos eventos especiales por Semana Santa, el día de San Patricio, el día de Santa Lucía, Navidad y Fin de Año
- Participamos en la Carrera de Empresas de Gran Canaria
- Realizamos torneos de pádel y fútbol y una convivencia con nuestro personal
- Nuestro compañero Sebastián Santana participó, con el patrocinio de Servatur, en la Eco Trail Lomas de Taurito, primera prueba deportiva certificada con el sello

de calidad ecológica 'ECO-SPORT' en Canarias

- Tuvimos el placer de alojar en nuestros establecimientos a los cantantes daneses Lotte Riisholt (en Servatur Terrazamar & Sunsuite) y Torben Lendager (en Servatur Puerto Azul)
- Colaboramos con varias empresas de formación, recibiendo alumnos en prácticas. En el año 2019 hicieron sus prácticas con nosotros 71 alumnos. De ellos, 7 fueron contratados a raíz de las prácticas (9,9%).
- Colaboramos con centros especiales de empleo, como el Centro Especial de Empleo Desarrollo Medioambiental Canario.



Tilda fue la representante de Santa Lucía de Suecia en el día de Santa Lucía. Se alojó en Servatur Waikiki



Nuestro compañero Sebastián Santana en la Eco Trail Lomas de Taurito. Parte de la recaudación se destinó al Proyecto Agroforestal Lomas de Taurito



Carrera de Empresas de Gran Canaria 2019

- Colaboramos con la Fundación SEUR en el proyecto Tapones para una nueva vida®, cuyo objetivo es ayudar a niños y niñas con dificultades médicas y ortopédicas a través del reciclaje de los tapones de plástico. Nuestra colaboración consiste en la recogida de tapones en las recepciones de dos de nuestros establecimientos: Servatur Green Beach y Servatur Waikiki.

Difusión de nuestras políticas

En 2018 habíamos compartido nuestras políticas de empresa con el 2% de nuestros proveedores. Durante el año 2019 se ha aumentado la cifra al 86%.

Seguridad

A principios de 2019 nos fijamos como objetivo instalar desfibriladores en todos nuestros hoteles y dar formación en Soporte Vital Básico y manejo de DESA a nuestros trabajadores, para que puedan utilizar los nuevos equipos en caso de necesidad.

Hemos instalado los DESA y han recibido formación 8 trabajadores por hotel, de distintos departamentos. Se ha impartido esta formación en 5 hoteles en 2019.

6.2 Seguimiento Objetivos 2019

Objetivo	¿Conseguido?
Compartir las políticas de empresa con los proveedores	Pendiente 14%
Continuar con la inversión en innovación	✓
Instalar desfibriladores en todos los hoteles	✓

6.3 Objetivos para 2020

Los objetivos para el año 2020 son:

- Continuar con la inversión en innovación
- Aumentar en un 5% el número de publicaciones en redes sociales y en los canales internos de Servatur sobre los eventos socio-culturales de la comunidad local, logrando así promocionar estas actividades entre nuestros clientes y seguidores
- Aumentar el patrocinio de agrupaciones que participen en eventos culturales de interés para la comunidad local
- Aumentar nuestros puntos de recogida de tapones dentro del proyecto Tapones para una nueva vida®.



El cantante danés Torben Lendager en Servatur Puerto Azul

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

Protección infantil

En Servatur nos comprometemos a respetar y proteger a todos los menores que se alojan con nosotros. Por ello, como parte de nuestra política de protección infantil, hemos dado información a nuestros trabajadores para detectar y denunciar posibles casos de daños a menores.

En 2017 se hizo llegar esta información a 183 trabajadores, todos de Servatur Waikiki. En 2019 se llevaron a cabo, en ese mismo hotel, varias sesiones recordatorias de esta información a las que asistieron 184 trabajadores. El 15% de los clientes alojados en Servatur Waikiki en 2019 fueron niños, siendo este el hotel de Servatur con mayor afluencia de niños.



Hula-hula Park en Servatur Waikiki.

Indicadores de empleo

Presentamos a continuación nuestros indicadores de empleo para el año 2019 y su comparativa con los dos años anteriores: porcentajes de mujeres y hombres, de mujeres directivas, personal nacional/extranjero, personal por edades y tipo de contrato.

	2017	2018	2019
Nº trabajadores	530	532	540
% Mujeres	59,56	51,68	54,10
% Hombres	40,44	48,32	45,90
% Directivos mujeres	13,00	17,00	17,00
% Directivos hombres	87,00	83,00	83,00
% Mayores de 45 años	50,98	46,50	52,09
% Menores de 30 años	20,77	13,22	16,19
% No nacionales	12,78	11,65	13,69
% Nacionales	87,22	88,35	86,31
% Contrato fijo	69,00	70,67	70,34
% Contrato temporal	31,00	29,33	29,66

A continuación se puede encontrar el desglose de los datos mostrados en la tabla anterior para cada establecimiento (año 2019).

Como se aprecia de los datos, Servatur sigue apostando por el empleo local y por sus trabajadores, siendo el 70,34% de las contrataciones de tipo indefinido. Destacan la oficina central y Servatur Montebello, con más de un 90% de personal indefinido.

En todos los casos, más del 80% de los trabajadores son nacionales, procedentes de la comunidad local.

Por último, la proporción entre mujeres y hombres es, en general, equitativa, exceptuando dos hote-

les donde la proporción de mujeres es algo superior. Es el caso de Servatur Barbados y Servatur Terrazamar & Sunsuite.

La presencia de mujeres con cargo directivo es de un 33% en la sede corporativa y de un 50% en Servatur Casablanca.

	Oficina Central	Servatur Puerto Azul	Servatur Montebello	Servatur Barbados	Servatur Casablanca	Servatur Terrazamar & Sunsuite	Servatur Green Beach	Servatur Waikiki
Nº trabajadores	17	116	15	9	48	49	63	223
% Mujeres	43,96%	58,65%	50,00%	66,66%	50,99%	69,50%	40,35%	52,30%
% Hombres	56,04%	41,35%	50,00%	33,33%	49,01%	30,50%	59,65%	47,70%
% Directivos mujeres	33%	0%	0%	0%	50%	0%	0%	0%
% Directivos hombres	67%	100%	100%	0%	50%	100%	100%	100%
% Mayores de 45 años	47,37%	40,90%	60,00%	66,66%	33,33%	52,46%	66,66%	58,57%
% Menores de 30 años	21,05%	18,18%	5,00%	16,66%	27,45%	21,31%	10,53%	11,71%
% No nacionales	5,55%	20,45%	16,66%	10,00%	17,34%	8,33%	7,94%	8,75%
% Nacionales	94,45%	79,55%	83,34%	90,00%	82,66%	91,66%	92,06%	91,25%
% Contrato fijo	98,17%	62,90%	90,00%	66,66%	58,33%	76,27%	87,69%	56,06%
% Contrato temporal	1,83%	37,10%	10,00%	33,33%	41,66%	23,73%	12,31%	43,94%

Prevención de riesgos laborales

Los resultados del *Plan de Prevención de Riesgos Laborales* para el año 2019 se muestran a continuación.

Año	Nº Formaciones	Índice incidencia(*)
2017	213	74,76
2018	322	64,15
2019	240	97,74

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

El índice de incidencia general ha aumentado este año con respecto al anterior.

Año 2019	Nº Formaciones	Índice incidencia(*)
Oficina Central	0	0
Servatur Puerto Azul	69	92,59
Servatur Montebello	10	0
Servatur Barbados	4	0
Servatur Casablanca	18	86,96
Servatur Terrazamar & Sunsuite	16	44,44
Servatur Green Beach	25	33,90
Servatur Waikiki	98	150,44

Debido a ello, a lo largo del año 2020 se reforzará la formación específica en prevención de riesgos laborales por puestos de trabajo, especialmente en el campo de la ergonomía.

Cabe destacar que en la sede corporativa, Servatur Barbados y Servatur Montebello se registraron “cero accidentes” laborales en 2019.



Curso de bienestar en el trabajo “Camareras de Colores”. Servatur Terrazamar.

Formación

Como parte de nuestro *Plan de formación continua*, en 2019 se impartieron 1956 horas de formación no obligatoria para nuestros trabajadores, con una participación de 220 personas y 303 cursos impartidos. Las horas de formación fueron ligeramente inferiores con respecto al año pasado, pero cabe destacar que el número de participantes se ha aumentado en 99 personas.

Entre las sesiones formativas desarrolladas cabe destacar una sesión de convivencia en la que se reunieron 138 compañeros y compañeras de los distintos centros de trabajo.

Uno de nuestros objetivos para el año 2019 fue comenzar con un *Plan de formación en sostenibilidad*. Durante el año 2019 hemos impartido un total 26 horas de formación en esta materia y han asistido 87 personas.

También colaboramos con entidades de formación locales y extranjeras. En el año 2019 realizaron prácticas formativas con nosotros 49 alumnos procedentes de entidades de formación locales y 22 alumnos de entidades extranjeras. En total colaboramos con 14 entidades de formación.

7.2 Seguimiento Objetivos 2019

Objetivo	¿Conseguido?
Aumentar la formación en sostenibilidad	✓

7.3 Objetivos 2020

Los objetivos para el año 2020 son:

- Aumentar el número de personas asistentes a la formación en sostenibilidad al menos en un 25% respecto al año anterior
- Realizar sesiones de formación en protección infantil en todos los hoteles con más de un 10% de niños sobre el total de clientes: según datos de ocupación de 2019, Servatur Puerto Azul y Servatur Terrazamar
- Aumentar el porcentaje de mujeres directivas en al menos un 5%
- Llevar a cabo sesiones de formación específicas en ergonomía en los hoteles con mayor índice de incidencia, como Servatur Waikiki
- Realizar evaluaciones de riesgos psicosociales en todos los centros de trabajo.



Convivencia en Finca Los Olivos. Asiste personal de todos los establecimientos y la oficina central.

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. En el año 2019 Servatur Green Beach logró la certificación y Servatur Waikiki renovó la suya. Actualmente son tres los hoteles Servatur que cuentan con la certificación Gold: Servatur Waikiki, Servatur Casablanca y Servatur Green Beach.

Energía eléctrica

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

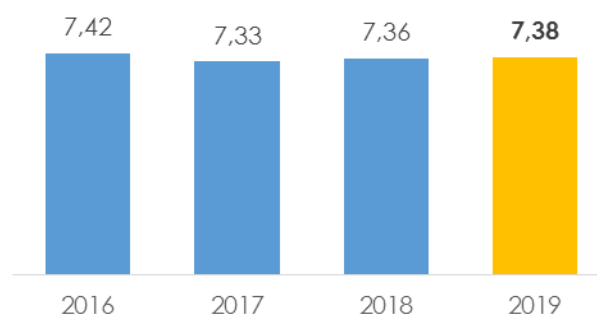
Servatur patrocinó durante el año 2019 el proyecto Innova 2020 titulado Monitorización del comportamiento energético de un hotel en el Sur de Gran Canaria. El estudio se llevó a cabo en los hoteles Servatur Green Beach y Servatur Casablanca.

A continuación se muestra el consumo eléctrico por estancia de toda la cadena con el paso del tiempo, así como el consumo de cada establecimiento en el año 2019. El consumo se mantiene estable con el paso del tiempo.

Como parte de nuestra apuesta por las energías renovables y el autoconsumo, a finales del año 2019 se adquirió en Servatur Terrazamar & Sunsuite una instalación solar fotovoltaica que proporcio-

na alrededor del 15% de la energía eléctrica total consumida en el establecimiento. Gracias a ello se espera lograr una reducción del consumo eléctrico suministrado por terceros en el año 2020.

Energía eléctrica kWh/estancia



(*) No incluye el consumo de Oficina Central. No incluye la energía generada por los sistemas de autoconsumo instalados. En el año 2019 se añade el consumo de Servatur Barbados (excepto zonas comunes debido a no disponer de los datos).

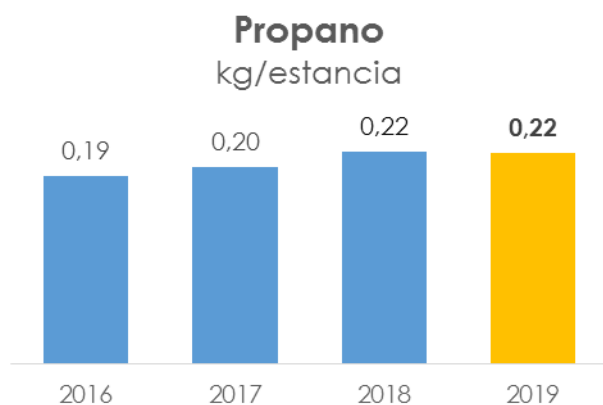
Año 2019	kWh	kWh/estancia
Oficina Central	18.985	-
Servatur Puerto Azul	2.860.093	9,66
Servatur Montebello	419.061	5,67
Servatur Barbados	80.898	2,17
Servatur Casablanca	555.254	8,31
Servatur Terrazamar & Sunsuite	1.594.183	7,14
Servatur Green Beach	861.224	5,39
Servatur Waikiki	2.991.408	7,28
TOTAL	9.381.106	7,38

Propano

El consumo de propano para calderas y cocina se mantiene estable en los últimos años.

A continuación se incluye el consumo de propano de toda la cadena así como el consumo desglosado por hoteles.

Cabe destacar que sólo hay consumo en los hoteles con servicio de alimentación y bebidas propio.



Año 2019	kg propano	kg/estancia
Servatur Puerto Azul	81.683	0,28
Servatur Casablanca	6.072	0,09
Servatur Green Beach	25.016	0,15
Servatur Waikiki	91.752	0,22
TOTAL	204.523	0,22

Gasoil y Gasolina

El consumo de gasoil durante el año 2019 se muestra a continuación.

La mayor parte del consumo se encuentra en Servatur Casablanca, donde se emplea una caldera como apoyo a la producción de ACS, cuando los paneles solares térmicos instalados no generan suficiente energía para la cubrir la demanda.

El consumo en los establecimientos restantes se debe al suministro de la máquina corta-césped, el mantenimiento de grupos electrógenos y el combustible para los coches de empresa.

Actualmente hay cuatro coches de empresa en Servatur. En una apuesta por la reducción del consumo de combustibles fósiles, el principal

coche de empresa, adquirido hace dos años, es de tecnología híbrida.

Año 2019	Litros Gasoil	Litros Gasolina
Oficina Central	2.382	2.099
Servatur Puerto Azul	270	0
Servatur Montebello	199	0
Servatur Barbados	0	0
Servatur Casablanca	19.971	0
Servatur Terrazamar & Sunsuite	134	0
Servatur Green Beach	0	218
Servatur Waikiki	318	0
TOTAL	23.274	2.317

Otros combustibles

Además de los anteriores, para las estufas empleamos butano en algunos establecimientos, en concreto en Servatur Waikiki (11 kg), Servatur Puerto Azul (1.065 kg), Servatur Green Beach (17 kg) y Servatur Casablanca (836 kg). El consumo total en la empresa es de 1.929 kg anuales.

Huella de carbono

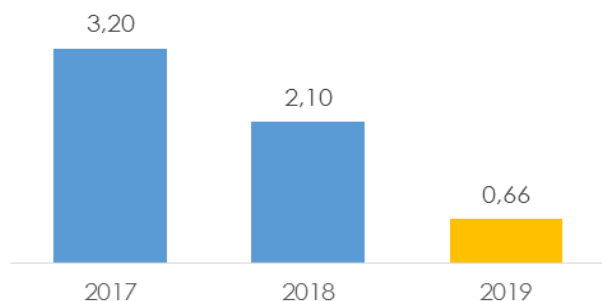
Se ha calculado la huella de carbono de alcance 1+2, de acuerdo con el procedimiento descrito por el Ministerio para la Transición Ecológica del Gobierno de España.

Como se aprecia en el siguiente gráfico, en Servatur hemos logrado disminuir la huella de carbono considerablemente este año 2019.

Esto es debido a la adquisición de energía eléctrica con Garantía de Origen. La Garantía de Origen y Etiquetado de la Electricidad (GdO) es una acreditación expedida por la Comisión Nacional de los Mercados y la Competencia (CNMC) que garantiza que una cantidad determinada de energía eléctrica ha sido

obtenida a partir de fuentes renovables y cogeneración de alta eficiencia.

Huella de carbono kg CO₂ eq/estancia

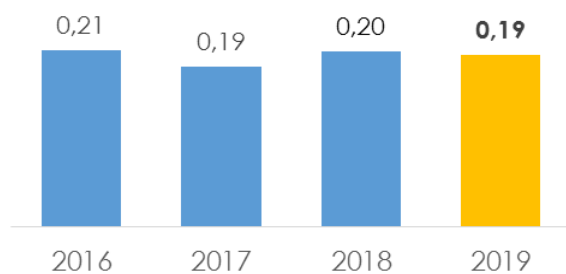


Año 2019	t CO ₂ eq	kg CO ₂ eq /pax
Oficina Central	17,68	-
Servatur Puerto Azul	269,08	0,91
Servatur Montebello	0,57	0,01
Servatur Barbados	30,74	0,83
Servatur Casablanca	83,20	1,24
Servatur Terrazamar & Sunsuite	34,46	0,15
Servatur Green Beach	78,19	0,49
Servatur Waikiki	321,51	0,78
TOTAL	835,43	0,66

Agua

A continuación presentamos la evolución del consumo de agua en Servatur estos últimos años.

Agua m³/estancia



Gracias a los economizadores instalados en años anteriores en algunos establecimientos, el consumo de agua se mantiene estable este año con respecto al año anterior.

Año 2019	m ³	m ³ /estancia
Oficina Central	112	-
Servatur Puerto Azul	61.989	0,21
Servatur Montebello	12.399	0,17
Servatur Barbados	4.412	0,12
Servatur Casablanca	16.580	0,25
Servatur Terrazamar & Sunsuite	44.441	0,20
Servatur Green Beach	25.466	0,16
Servatur Waikiki	80.926	0,20
TOTAL	246.325	0,19

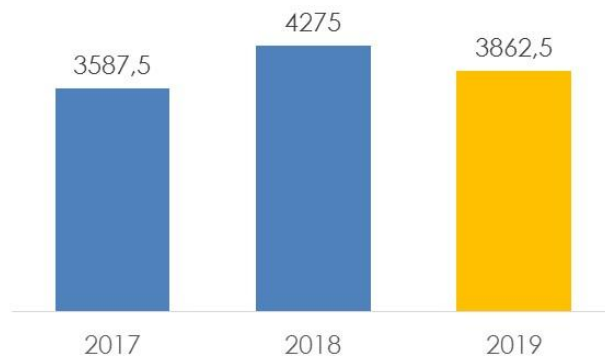
No se dispone del consumo de Servatur Barbados en zonas comunes.

En Servatur Green Beach, por ejemplo, el consumo logró reducirse en 6.000 m³ anuales si comparamos los consumos de los años 2016 y 2019. Esto equivale a 1,7 piscinas olímpicas.

Papel

En el año 2019, gracias a la implantación del sistema de gestión documental, el consumo de papel (A4) se redujo en 412,5 kg respecto al año anterior.

Papel A4 kg



Año 2019	kg Papel A4	kg Papel Otros
Oficina Central	500	0
Servatur Puerto Azul	575	24
Servatur Montebello	125	10
Servatur Barbados	250	5
Servatur Casablanca	287,50	25,5
Servatur Terrazamar & Sunsuite	375	128
Servatur Green Beach	375	55
Servatur Waikiki	1.375	80
TOTAL	3.862,50	329,50

Además de los folios en blanco a los que se refiere el párrafo anterior, en Servatur se hace entrega a los clientes de cuestionarios en papel y cartas en ocasiones especiales. El consumo de papel debido a ello se incluye en la tabla anterior (*kg papel otros*).

Durante el año 2020 se llevará a cabo las siguientes acciones con objeto de minimizar el consumo de papel:

- El envío de las nóminas en formato digital
- La instalación de dispositivos electrónicos para la firma de partes de viajero
- El envío de cuestionarios y comunicados a los clientes vía electrónica.

Residuos

La minimización de residuos, la reutilización y el reciclaje son fundamentales para lograr unas buenas prácticas ambientales.

Por ello en Servatur hemos aumentado, y seguiremos haciéndolo, los puntos de reciclaje en nuestros hoteles.

Además en 2019 empezamos un programa de formación en sostenibilidad, que continuaremos en 2020. Uno de los objetivos de este programa es fomentar la cultura del reciclaje en la empresa y

lograr con ello que el 100% de nuestros residuos sea reutilizado o revalorizado.

Vidrio: La mayor parte de las bebidas que compramos son en formato bag-in-box. Con ello generamos la menor cantidad de residuo posible. Las bebidas que se consumen en botellas se compran en su mayoría con formato retornable, aunque también generamos vidrio que posteriormente se recicla. Servatur contribuyó con el reciclaje de cerca de 60 toneladas de vidrio al año en 2018 y 2019.

Año	Vidrio reciclado (kg)
2018	60.090
2019	56.090(*)

*No se incluye el vidrio retirado en Servatur Barbados, ya que el contenedor es compartido con otros establecimientos de la zona.

El desglose por hotel, incluyendo las botellas de vidrio retornable, se muestra a continuación.

Año 2019	Vidrio reciclado (kg)	Nº botellas retornables
Oficina Central	-	840
Servatur Puerto Azul	-	364
Servatur Montebello	1.920	-
Servatur Barbados	-	-
Servatur Casablanca	6.070	20.784
Servatur Terrazamar & Sunsuite	2.290	17.420
Servatur Green Beach	7.700	24.320
Servatur Waikiki	38.110	-
TOTAL	56.090	63.728

Suponiendo un peso medio de 245 gramos por cada botella retornable, estimamos que con el uso de las mismas hemos contribuido a la reutilización de 15,6 toneladas de vidrio.

Cartón y plástico: En Servatur Puerto Azul, Servatur Waikiki, Servatur Green Beach y Servatur Casablanca (sólo cartón) estos residuos son gestionados por un gestor. Las cantidades retiradas en estos establecimientos se muestran a continuación.

Año	Plástico reciclado (kg)	Papel y cartón reciclado (kg)
2017	3.782	38.280
2018	16.178	43.210
2019	19.580	57.920

En el resto de establecimientos actualmente es el gestor municipal quien retira estos residuos y, debido a ello, por el momento no disponemos de datos de retirada.

El aumento de puntos de reciclaje para el personal y los clientes en algunos establecimientos, como Servatur Casablanca, ha fomentado un aumento del reciclaje. Así, en este hotel se ha duplicado la cantidad de papel y cartón reciclado en 2019 con respecto al año anterior.

Año 2019	Plástico (kg)	Papel y cartón (kg)
Servatur Puerto Azul	-	12.560
Servatur Casablanca	-	5.860
Servatur Green Beach	2.500	3.400
Servatur Waikiki	17.080	36.100
TOTAL	19.580	57.920

Adicionalmente, en Servatur estamos concienciados con la reducción de plásticos y por ello este año queremos ir más allá, anticipándonos a la entrada en vigor de la Directiva UE 2019/904. Hemos acordado dejar de usar pajitas, vasos y cubertería de plástico, así como sustituir los envases monodosis de aceite, vinagre, infusiones, miel, mermelada, Nocilla, yogur, mantequilla, salsas y helado.

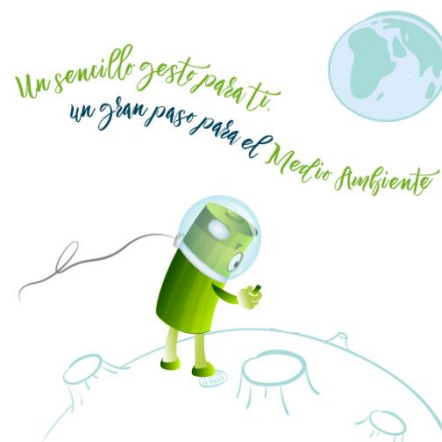
Aceite de cocina: Se revalorizaron en plantas de biodiesel 7.682 kg en 2017, 9.940 kg en 2018 y 12.785 kg en 2019. El desglose por hotel se muestra a continuación.

Año 2019	Aceite usado (kg)
Servatur Puerto Azul	3.280
Servatur Casablanca	1.425
Servatur Terrazamar & Sunsuite	460
Servatur Green Beach	630
Servatur Waikiki	6.990
TOTAL	12.785

Otros: Se incluyen tóner, equipos electrónicos, lámparas, aerosoles, pilas, etc. Estos residuos son retirados por un gestor autorizado, recogándose en total 2.420 kg en el año 2017, 303,52 kg en el año 2018 y 6.041 kg en el año 2019.

El aumento en la cantidad retirada de estos residuos en 2019 se debe al cambio de la estación transformadora de Servatur Waikiki y a la renovación de electrodomésticos en algunos establecimientos.

A finales de 2019 nos unimos a la red de puntos de recogida de pilas usadas de Ecopilas, de forma que cualquiera que lo desee puede depositar sus pilas usadas para reciclaje en las recepciones de los hoteles Servatur.



Fuente de la imagen: Ecopilas

Además colaboramos con el proyecto *Tapones para una nueva vida®* de la Fundación SEUR, que nos permite reciclar los tapones de plástico mediante la colaboración con un fin social.

Reciclaje Año 2019



- Continuar trabajando en la certificación en Travelife de todos nuestros establecimientos
- Eliminar el consumo de plásticos de un solo uso en zonas de alimentación y bebidas
- Aumentar los puntos de reciclaje en algunos establecimientos: Servatur Terrazamar & Sunsuite y Servatur Puerto Azul
- Reducir el consumo eléctrico al menos en un 0,02% respecto al año anterior.

8.2 Seguimiento Objetivos 2019

Objetivo	¿Conseguido?
Reducir el consumo de papel un 25%	Se logró reducir un 9,6%
Invertir en proyectos de I+D+i	✓
Aumentar los establecimientos con certificación Travelife	✓
Instalación solar fotovoltaica en Servatur Terrazamar & Sunsuite	✓

8.3 Objetivos 2020

- Con las medidas correctoras que se han puesto en marcha en el último trimestre de 2019 esperamos reducir el consumo de papel en 2020 un 15%
- Continuar invirtiendo en proyectos de I+D+i enfocados hacia la eficiencia energética y el desarrollo sostenible.

9 ANTICORRUPCIÓN

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

9.1 Actuaciones

En Servatur cumplimos estrictamente la legislación española vigente y además sometemos nuestros procesos a auditorías internas y externas para asegurar el cumplimiento.

Corporate Compliance

Servatur cuenta con un Comité para la prevención de delitos, o Corporate Compliance. En 2019 se revisaron los protocolos asociados a las distintas áreas así como el código ético de la empresa. Además se ha creado un canal de denuncias accesible a todos los trabajadores como parte del Protocolo contra el acoso laboral, que se pondrá en marcha a principios de 2020.

Calidad

En Servatur el cliente es lo primero, lo segundo, lo tercero... Por ello mantenemos una comunicación cercana con nuestros clientes y hacemos seguimiento de su grado de satisfacción y sus sugerencias para seguir mejorando día a día.



Nos complace ver, como resultado, que el GRI (Global Review Index) de Servatur aumenta lige-

ramente con el paso de los años, desde 78,3 en 2016 hasta 81,4 en 2019.

Además, nuestro compromiso con dar respuesta a los clientes que nos dejan su reseña online se ha reforzado en los últimos años. Este año 2019, el 80,4% de los clientes que nos escribieron obtuvieron una respuesta en una media de 6,3 días. En 2018 se dio respuesta al 68,4% de los clientes en una media de 8 días.

A continuación se desglosan los resultados de calidad para cada uno de los establecimientos.

Año 2019	GRI	Respuestas (%)	Tiempo medio (d)
Servatur Puerto Azul	81,7	61,5	5,8
Servatur Montebello	80,2	75,3	1,9
Servatur Barbados	75,5	93,8	6,6
Servatur Casablanca	88,2	88,6	10,4
Servatur Terrazamar & Sunsuite	86,1	78,6	2,9
Servatur Green Beach	84,3	90,4	3,7
Servatur Waikiki	84,2	80,5	7,7
TOTAL	81,4	80,4	6,3

9.2 Seguimiento Objetivos 2019

Objetivo	¿Conseguido?
Aumentar en un 2% la gestión de respuestas a comentarios online	✓
Poner en marcha el nuevo cuestionario para clientes en soporte digital	Se ha incluido en Servatur Casablanca como piloto

9.3 Objetivos 2020






- Poner en marcha el *canal de denuncias*
- Poner en marcha el nuevo cuestionario interno para clientes en soporte digital, en todos los hoteles.

10 ODS: OBJETIVOS GLOBALES, ACCIONES LOCALES

Los ODS (Objetivos de Desarrollo Sostenible) identifican los retos con los que se enfrenta la humanidad, como la pobreza, la desigualdad, el acceso a la energía o el agua o el cambio climático.

Los ODS fueron aprobados por las Naciones Unidas en 2015, estableciéndose la Agenda 2030 para el Desarrollo Sostenible.

Desde entonces, en Servatur hemos querido integrar los ODS en nuestra gestión. Relacionamos a continuación los ODS con nuestras acciones.

ODS	Motivación para nuestras acciones	Acciones en Servatur
 <p>1 FIN DE LA POBREZA</p>	<p>La pobreza es un problema de derechos humanos que se manifiesta de varias maneras, incluyendo el acceso limitado a servicios básicos como lo la educación o la salud.</p>	<p>Como parte de nuestro objetivo para la protección social, anualmente aportamos una donación a Médicos sin Fronteras.</p>
 <p>2 HAMBRE CERO</p>	<p>El sector alimentario ofrece soluciones para el desarrollo y es vital para la eliminación del hambre y la pobreza. Sin embargo, debido a procesos de sobreexplotación, el entorno está sufriendo un proceso de degradación.</p>	<p>Parte de los cafés que compramos se originan en fincas certificadas con Rainforest Alliance, cuya finalidad es mantener la calidad del suelo y el entorno, proteger la vida silvestre, reducir el uso de químicos y asegurar el bienestar de los trabajadores.</p>
 <p>3 SALUD Y BIENESTAR</p>	<p>Para lograr los ODS es fundamental garantizar una vida saludable y promover el bienestar universal. Sin embargo, muchas regiones se enfrentan a graves riesgos de salud, como una mala salud reproductiva o la propagación de enfermedades infecciosas.</p>	<p>Nuestra aportación anual a Médicos sin Fronteras.</p>
 <p>4 EDUCACIÓN DE CALIDAD</p>	<p>Una educación de calidad implica, entre otros:</p> <ul style="list-style-type: none"> - Lograr un aumento de las personas con competencias necesarias para acceder al empleo -Que se adquieran los conocimientos necesarios para promover el desarrollo sostenible. 	<p>Por ello, en Servatur colaboramos con varias entidades de formación, ofreciendo la posibilidad de que los alumnos hagan prácticas con nosotros. Además hemos elaborado un plan de formación en sostenibilidad para todos nuestros trabajadores.</p>
 <p>5 IGUALDAD DE GÉNERO</p>	<p>La igualdad entre los géneros es un derecho humano fundamental. La representación de las mujeres en los procesos de adopción de decisiones es un impulso hacia la economía y sociedad sostenible.</p>	<p>Más del 50% de los trabajadores de Servatur son mujeres. Sin embargo, sólo el 17% de los puestos directivos está ocupado por una mujer. Nuestro compromiso con la igualdad de género es aumentar el porcentaje de mujeres directivas en 2020.</p>

ODS	Motivación para nuestras acciones	Acciones en Servatur
	<p>Aumentar el uso eficiente de los recursos hídricos</p>	<p>Desde verano de 2017 hemos implementado un plan de reducción de huella hídrica, mediante la instalación de economizadores en duchas, grifos e inodoros.</p>
	<p>Aumentar el uso de energía renovable en sectores como el de la calefacción y el transporte.</p>	<p>En Servatur contamos con un coche de empresa híbrido. Además, recientemente se ha apostado por las energías renovables, con la instalación de paneles fotovoltaicos en uno de nuestros establecimientos.</p>
	<p>Para conseguir un desarrollo económico sostenible, las sociedades deben crear las condiciones necesarias para que las personas accedan a empleos de calidad.</p>	<p>En Servatur cumplimos estrictamente con el convenio colectivo de hostelería de Las Palmas, que garantiza que no existen brechas salariales de género y que todos los trabajadores tienen unas condiciones de calidad.</p>
	<p>Aumentar la investigación científica y mejorar la capacidad tecnológica ayudará a la empresa a modernizar su infraestructura y reconvertirse para ser más sostenible.</p>	<p>Nuestra apuesta por la innovación se refleja mediante el patrocinio anual de becas destinadas a proyectos de innovación (Programa Innova 2020 ó Mecenazgo de la FULP).</p>
	<p>Un paso para lograr la reducción de las desigualdades es adoptar políticas salariales de igualdad, facilitar la migración, fomentar la no discriminación, etc.</p>	<p>En Servatur contamos con trabajadores de varias nacionalidades, creemos en el trato justo y la no-discriminación y además los salarios son fijados en función de los puestos de trabajo, independientemente de que quien los ocupe sea hombre o mujer.</p>
	<p>Son muchos los problemas que existen para mantener ciudades de manera que se sigan generando empleos y siendo prósperas sin ejercer presión sobre la tierra y los recursos. Entre los problemas comunes está el deterioro de la infraestructura o la gestión de residuos.</p>	<p>Apostamos por una óptima gestión de residuos y por ello hemos puesto en marcha un Plan de reciclaje con el que estamos aumentando el número de papeleras de reciclaje en nuestros establecimientos</p>

ODS	Motivación para nuestras acciones	Acciones en Servatur
 <p>12 PRODUCCIÓN Y CONSUMO RESPONSABLES</p>	<p>Un consumo sostenible incluye diversos aspectos como la reducción en el desperdicio de alimentos, una buena gestión de productos químicos, el reciclaje y la reutilización, la formación en sostenibilidad o promover la cultura local y los productos locales.</p>	<p>Estos aspectos forman parte de la filosofía de la certificación Travelife en la que estamos trabajando en nuestros establecimientos. En 2019 son tres los hoteles de Servatur certificados.</p>
 <p>13 ACCIÓN POR EL CLIMA</p>	<p>Debemos adoptar medidas urgentes para combatir el cambio climático y sus efectos, ya que supone una amenaza para nuestra forma de vida y el futuro de nuestro planeta.</p>	<p>Desde Servatur estamos aplicando medidas energéticas, como la apuesta por la energía renovable, para lograr la reducción de nuestra huella de carbono en los alcances 1+2 y seguiremos trabajando en ello en el año 2020</p>
 <p>14 VIDA SUBMARINA</p>	<p>Mejorar la conservación y uso sostenible de los océanos y sus recursos.</p>	<p>Trabajamos con proveedores de pescado comprometidos con la sostenibilidad, certificados en seguridad alimentaria y en gestión medioambiental</p>
 <p>15 VIDA DE ECOSISTEMAS TERRESTRES</p>	<p>La deforestación y desertificación provocadas por las actividades humanas suponen un riesgo para la sostenibilidad, teniendo en cuenta que afecta directamente a la diversidad y bienestar animal.</p>	<p>En 2019 Servatur participó en la carrera Eco-Trail Lomas de Taurito, en Mogán, cuya recaudación se destinó a la financiación del Proyecto Agroforestal Lomas de Taurito.</p>
 <p>16 PAZ, JUSTICIA E INSTITUCIONES SÓLIDAS</p>	<p>Promover y aplicar políticas justas, no discriminatorias, de protección a los menores, contra el acoso laboral y de conformidad con la legislación.</p>	<p>El Comité de Corporate Compliance de Servatur se reúne periódicamente para revisar los protocolos a seguir. En 2019 se modificó el procedimiento a seguir en los clubs infantiles con objeto de garantizar la seguridad de los menores. A principios de 2020 se creará un canal de denuncias para que los trabajadores puedan hacerlas llegar de forma confidencial.</p>
 <p>17 ALIANZAS PARA LOGRAR LOS OBJETIVOS</p>	<p>Para garantizar el desarrollo sostenible se requieren alianzas de forma que lleguen recursos a los países en vías de desarrollo.</p>	<p>Servatur contribuye con una donación anual a Médicos sin Fronteras, que ayuda a ofrecer asistencia médica y humanitaria en todo el mundo.</p>