

1 CARTA DE COMPROMISO

Tengo el placer de presentar el informe de progreso que recoge las acciones realizadas durante el año natural 2020 referente a nuestras políticas de sostenibilidad.

Los 10 principios en los que se basa el Pacto Mundial nos han ayudado desde el año 2011 a llevar a cabo nuestra actividad de una forma más sostenible. Con el paso de los años hemos implantado en algunos hoteles otros modelos de sostenibilidad adicionales, como es el sello Travelife.

El año 2020 ha sido un año marcado por la crisis sanitaria del Covid19, que ha venido acompañado de restricciones en la movilidad a nivel mundial y también local y a una consecuente limitación de los viajes por placer.

En Servatur nos hemos volcado en nuestro protocolo de salud, que ya habíamos desarrollado hace varios años, y que hemos reforzado este año acorde a las necesidades para enfrentarnos a la pandemia. En este punto, hemos reiterado la formación de nuestros trabajadores creando unos protocolos por departamentos, siguiendo las instrucciones de las autoridades sanitarias. También hemos mantenido informados en todo momento a nuestros clientes incluso antes de la reserva, para garantizar que pudieran visitarnos con las máximas condiciones de seguridad, higiene y calidad.

En este informe se incluye un resumen de las labores sociales, empresariales y ambientales desarrolladas en los últimos años tomando como referencia los 10 principios del Pacto Mundial y los 17 objetivos y metas de desarrollo sostenible (ODS).

Entre las actividades desarrolladas durante el año 2020, aquellas que merecen especial mención son las siguientes:

- Aumentamos nuestra capacidad de autoconsumo energético mediante la instalación de paneles solares fotovoltaicos en Servatur Sunsuite.
- Instalamos más puntos de reciclaje en nuestros establecimientos y ampliamos nuestra colaboración con la iniciativa *Tapones para una nueva vida®* de la Fundación SEUR.
- Colaboramos con varias causas para ayudar a los demás, como Médicos sin Fronteras, Cruz Roja, o la Fundación Farrah.
- Facilitamos la formación de nuestros trabajadores de forma que puedan promocionar laboralmente en el futuro.
- Nos esforzamos por responder a los comentarios de nuestros clientes, logrando responder a casi el 90% de las opiniones recibidas en portales de opinión en un tiempo medio de 3,7 días.
- Diseñamos un canal de comunicación para atender las sugerencias de mejora y las inquietudes de nuestros trabajadores.

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 6 establecimientos en Gran Canaria y 1 en Tenerife, Islas Canarias.

Gran Canaria:

Servatur Casablanca

Servatur Montebello

Servatur Puerto Azul

Servatur Terrazamar & Sunsuite

Servatur Green Beach

Servatur Waikiki

Tenerife:

Servatur Caribe



Imagen diseñada por freepik.com

Países en los que está presente: España

Página web: www.servatur.com

Número de trabajadores: 447

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

Establecimientos que se han dejado de gestionar en el año 2020: Apartamentos Barbados (abril 2020).

Establecimientos que se ha comenzado a gestionar en el año 2020: Servatur Caribe (agosto 2020).

3 PREMIOS Y RECONOCIMIENTOS

En el año 2020 hemos recibido los siguientes reconocimientos:



Servatur Casablanca Suites & Spa

Tripadvisor: Travellers' choice
Travelife GOLD



Servatur Green Beach

Hoteles.com: Loved by guests
Travelife GOLD



Servatur Puerto Azul

Hoteles.com: Loved by guests



Servatur Waikiki

Hoteles.com: Loved by guests
Travelife GOLD

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:

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
- El día de Canarias
- El destino Gran Canaria
- El Almendro en flor de Tejeda.



Almendros en flor en el mes de febrero en Tejeda, Gran Canaria. La fiesta se ha reconocido de Interés Turístico Regional por el Gobierno de Canarias.

Donaciones

Desde Servatur estamos comprometidos con el bienestar de las personas, especialmente en la infancia. Las donaciones realizadas en el año 2020 son para las siguientes causas:

- Médicos sin Fronteras
- Cruz Roja Española
- Fundación Farrah, para la protección y promoción de los derechos de la infancia en barrios vulnerables de Las Palmas de Gran Canaria.



Donación de material sanitario y comida a Cruz Roja Española al declararse el Estado de Alarma por Covid-19 en España.

Patrocinios

Los patrocinios de Servatur en el año 2020 se realizaron antes de que se declarara el Estado de Alarma en España debido a la pandemia por Covid-19. En 2020 Servatur ha querido participar activamente patrocinado:

- Una carroza del Carnaval de Las Palmas de Gran Canaria, obteniendo el primer premio



Carroza patrocinada por Servatur en el Carnaval de Las Palmas de Gran Canaria 2020.

- La murga Los Legañosos



Actuación de la murga Los Legañosos en el Carnaval de Las Palmas de Gran Canaria 2020.

Proyectos sociales y culturales

En cuanto a los proyectos sociales y culturales, Servatur ha participado en los siguientes:

- Evento social #The200Challenge con motivo del Día de la Salud, recordando la importancia de mantener la distancia de seguridad en tiempos de pandemia.
- Desde el año 2019 empezamos colaborando con la Fundación SEUR en el proyecto Tapones para una nueva vida®. Este proyecto tiene por objeto ayudar a niños y niñas con dificultades.

Nuestra colaboración consiste en la recogida de tapones de plástico en las recepciones de nuestros establecimientos.

En 2019 empezamos con la recogida en Servatur Green Beach y Servatur Waikiki, y en 2020 hemos trasladado la iniciativa al resto de los establecimientos ubicados en Gran Canaria.



Punto de recogida de Tapones para una nueva vida® en la recepción de Servatur Green Beach.

Objetivo	¿Conseguido?
Aumentar en un 5% la promoción de eventos socio-culturales de la comunidad local	No ha sido posible debido a las restricciones derivadas de la pandemia
Patrocinio de agrupaciones en eventos culturales relevantes para la comunidad local	✓
Aumentar nuestros puntos de recogida de tapones dentro del proyecto Tapones para una nueva vida®.	✓

6.3 Objetivos para 2021

Los objetivos para el año 2021 son:

- Retomar la inversión en innovación.
- Aumentar en un 5% la promoción de eventos socio-culturales de la comunidad local.

6.2 Seguimiento Objetivos 2020

Objetivo	¿Conseguido?
Compartir las políticas de empresa con los proveedores	✓
Continuar con la inversión en innovación	No ha sido posible debido a las restricciones derivadas de la pandemia

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

El año 2020 ha estado marcado por la pandemia debido a Covid-19 que ha afectado a todos los sectores en general, pero especialmente al sector del turismo, viéndonos obligados a cerrar todos los establecimientos desde finales de marzo de 2020.

Algunos permanecen cerrados y otros abrieron sus puertas al público en verano de 2020. Para la reapertura y desde entonces, trabajamos cada día intensamente para que nuestros clientes puedan visitarnos con las máximas condiciones de seguridad, higiene y calidad.

Se ha fomentado el teletrabajo en todos aquellos puestos que lo permiten para evitar desplazamientos innecesarios y se ha dado formación a los trabajadores que deben acudir de forma presencial para garantizar nuestros protocolos de seguridad e higiene.

Indicadores de empleo

Presentamos a continuación nuestros indicadores de empleo para el año 2020 y su comparativa con los dos años anteriores:

- Porcentajes de mujeres y hombres
- Porcentaje de mujeres directivas
- Personal nacional/extranjero
- Personal por edades

- Personal por tipo de contrato.

	2018	2019	2020
Nº trabajadores	532	540	447
% Mujeres	51,68	54,10	50,23
% Hombres	48,32	45,90	49,77
% Directivos mujeres	17,00	17,00	23,68
% Directivos hombres	83,00	83,00	76,32
% Mayores de 45 años	46,50	52,09	50,17
% Menores de 30 años	13,22	16,19	13,68
% No nacionales	11,65	13,69	12,19
% Nacionales	88,35	86,31	87,81
% Contrato fijo	70,67	70,34	73,74
% Contrato temporal	29,33	29,66	26,26

A continuación se puede encontrar el desglose de los datos mostrados en la tabla anterior para cada establecimiento (año 2020).

El número de trabajadores se ha visto reducido en el año 2020 debido al cierre temporal de varios hoteles debido a la crisis sanitaria. Esperamos que esta situación se revierta próximamente.

A pesar de ello, Servatur sigue apostando por el empleo estable, contando más del 70% del personal con contratos indefinidos.

Servatur también apuesta por el empleo local, siendo más del 80% de los trabajadores locales.

En cuanto a la igual de género, se aprecia que la proporción entre mujeres y hombres es equitativa a nivel global, y en general, también en los establecimientos.

Como objetivo en 2020 nos propusimos aumentar la proporción de mujeres en puestos directivos. Esto se ha logrado, mediante la incorporación de una subdirectora en el hotel Servatur Waikiki.

	Oficina Central	Servatur Puerto Azul	Servatur Montebello	Servatur Barbados	Servatur Casablanca	Servatur Terrazamar & Sunsuite	Servatur Green Beach	Servatur Waikiki	Servatur Caribe
N° trabajadores	20,08	69,08	14,08	5	39,08	42,08	52	203,83	1,83
% Mujeres	38,59%	54,64%	44,97%	61,67%	50,53%	56,44%	39,74%	51,06%	77,27%
% Hombres	61,41%	45,36%	50,03%	38,33%	49,47%	43,56%	60,26%	48,94%	22,73%
% Directivos mujeres	33,33%	0,00%	0,00%	0,00%	52,17%	0,00%	0,00%	50,00%	0,00%
% Directivos hombres	66,67%	100,00%	0,00%	0,00%	47,83%	100,00%	100,00%	50,00%	0,00%
% No nacionales	4,98%	18,34%	13,02%	23,33%	17,06%	7,13%	7,37%	11,65%	31,82%
% Nacionales	95,02%	81,66%	86,98%	76,67%	82,94%	92,87%	92,63%	88,35%	68,18%

Prevención de riesgos laborales

Los resultados del *Plan de Prevención de Riesgos Laborales* para el año 2020 son:

Año	N° Formaciones	Índice incidencia(*)
2018	322	64,15
2019	240	97,74
2020	274	40,28

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

Año 2020	N° Formaciones	Índice incidencia(*)
Oficina Central	0	0
Servatur Puerto Azul	5	16,94
Servatur Montebello	8	0
Servatur Barbados	1	0
Servatur Casablanca	37	57,14
Servatur Terrazamar & Sunsuite	37	0
Servatur Green Beach	39	20,83
Servatur Waikiki	143	66,33
Servatur Caribe	4	0

Debido a un aumento del índice de incidencia en el año 2019, en el año 2020 se decidió reforzar la formación específica en prevención de riesgos laborales con cursos de trabajo en altura y un plan de formación en ergonomía que se ha empezado a desarrollar en el departamento de Pisos en Servatur Waikiki.

Así, se puede comprobar un aumento en el número de formaciones en el año 2020 y también una notable reducción del índice de incidencia.

Formación

Como parte de nuestro Plan de formación continua, en 2020 se impartieron 2505 horas de formación no obligatoria para nuestros trabajadores, con una participación de 138 personas. Esta formación se cursó de forma presencial en el primer trimestre del año, exceptuando cuatro cursos de un total de 1500 horas que se impartieron de forma telepresencial posteriormente.

Entre los cursos desarrollados, cabe destacar que varios compañeros participaron en cursos grupales de liderazgo motivacional y de comunicación efectiva.

Además, ante la previsible jubilación en los próximos años de varias gobernantas, y con objeto de

fomentar la promoción interna, varias camareras de pisos se han formado en el certificado de profesionalidad de gestión de pisos y limpieza en alojamientos.



Compañeros a la salida de una sesión del curso grupal de liderazgo motivacional.

Uno de nuestros objetivos en el año 2019 fue comenzar con un Plan de formación en sostenibilidad. Durante el año 2019 se impartieron 26 horas de formación en esta materia con 87 asistentes. En enero de 2020 se impartieron otras 162 horas de formación en sostenibilidad, en esta ocasión en Servatur Terrazamar & Sunsuite, con 54 asistentes.

Por último, nuestra colaboración con entidades de formación locales y extranjeras se suspendió en marzo de 2020 y se retomará cuando los establecimientos vuelvan a estar plenamente operativos. En el primer trimestre del año 2020 realizaron prácticas formativas con nosotros 12 alumnos procedentes de entidades de formación locales y 15 alumnos de entidades extranjeras.

7.2 Seguimiento Objetivos 2020

Objetivo	¿Conseguido?
Aumentar la formación en sostenibilidad en un 25%	✓
Formación en protección infantil en Servatur Puerto Azul y Servatur Terrazamar & Sunsuite	Se retomará en 2021 en los establecimientos abiertos

Objetivo	¿Conseguido?
Aumentar el % de mujeres directivas en un 5%	✓
Formación específica de ergonomía en Servatur Waikiki	50%
Evaluaciones de riesgos psicosociales	10% (Oficina Central)

7.3 Objetivos 2021

Debido a la crisis sanitaria, los objetivos iniciales marcados en 2020 se vieron modificados en el primer trimestre del año, priorizando la formación en medidas específicas de seguridad y salud.

Por ello, los objetivos para el año 2021 son:

- Realizar sesiones de formación en protección infantil en los establecimientos abiertos
- Continuar con la formación en medidas de higienes y seguridad (también específicas frente a Covid19)
- Actualizar el plan de igualdad

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

En 2020 tres hoteles de Servatur contaron con la certificación Travelife Gold: Servatur Waikiki, Servatur Casablanca y Servatur Green Beach.

Los criterios de sostenibilidad que marca la certificación Travelife, tanto a nivel medioambiental como socio-cultural y de derechos humanos, son compartidos por Servatur y por ello estamos trabajando en la implantación de los mismos en el resto de establecimientos de la cadena.

Energía eléctrica

El consumo eléctrico por estancia de cada establecimiento y del conjunto de la empresa puede verse a continuación. También se muestra el consumo con el paso del tiempo.

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

Además, con objeto de aumentar la autosuficiencia de los edificios, en busca de edificios nZEB (nearly-zero energy buildings), Servatur está apostando por la energía renovable mediante la instalación de energía solar fotovoltaica.

Este proyecto comenzó en 2019 en Servatur Terrazamar y en 2020 hemos continuado con la instalación de paneles solares fotovoltaicos en Servatur Sunsuite. Con estas instalaciones se ha logrado cubrir un 40% de la demanda eléctrica del com-

plejo Servatur Terrazamar & Sunsuite en el año 2020. Se prevé que se cubra un 12-14% con el hotel completamente ocupado.



Instalación fotovoltaica en Servatur Sunsuite.

Año 2020	kWh
Servatur Puerto Azul	1.158.573
Servatur Montebello	192.592
Servatur Casablanca	398.639
Servatur Terrazamar & Sunsuite	716.148
Servatur Green Beach	516.881
Servatur Waikiki	1.520.274
TOTAL	4.503.107

En 2020 no se dispone de datos de la Oficina Central, Servatur Barbados, ni Servatur Caribe.

El consumo eléctrico total en Servatur se ha reducido en más de un 50% respecto al año anterior debido al cierre de los establecimientos entre marzo y junio de 2020 y a una disminución acentuada del número de clientes a causa de la pandemia y las restricciones de viaje asociadas a la misma.

Propano

El consumo de propano para calderas y cocina se ha reducido alrededor de un 80% en el año 2020 si se compara con el consumo del año anterior.

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 2020	kg propano
Servatur Puerto Azul	18.524
Servatur Casablanca	4.224
Servatur Green Beach	18.219
Servatur Waikiki	40.588
Servatur Terrazamar & Sunsuite	210
TOTAL	81.765

Gasoil y Gasolina

El consumo de gasoil durante el año 2020 se concentra en Servatur Casablanca, donde la caldera de apoyo a la producción de ACS es de gasoil. El consumo fue de 14.511 litros. El consumo se redujo en un 27% comparado con el año anterior.

Asociados a la oficina central hay cuatro coches de empresa que han supuesto un consumo de 3.410 litros de gasoil y 631 litros de gasolina. El consumo de gasolina se redujo en un 70% respecto al año anterior, aunque el consumo de gasoil aumentó en un 43%.

Esto es debido a que se hicieron traslados de mercancía entre hoteles durante el cierre de los establecimientos.

Otros combustibles

Además de los anteriores, para las estufas empleamos butano en algunos establecimientos, en concreto en Servatur Puerto Azul (760 kg) y Servatur Green Beach (16 kg).

El consumo total en la empresa es de 776 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.

Debido a la reducción en el consumo de electricidad y combustibles, la huella de carbono también ha disminuido en el año 2020 si se compara con los años anteriores. En concreto, la disminución en toda la empresa fue de cerca del 50%.

Año 2020	t CO ₂ eq
Oficina Central	2,09
Servatur Puerto Azul	101,91
Servatur Montebello	0
Servatur Barbados	0
Servatur Casablanca	14,50
Servatur Terrazamar & Sunsuite	18,36
Servatur Green Beach	53,57
Servatur Waikiki	187,05
TOTAL	427,38

En 2020 no se dispone de datos del alcance 2 (electricidad) para la Oficina, Servatur Barbados, ni Servatur Caribe.

Agua

A continuación presentamos el consumo de agua en Servatur en el año 2020.

Año 2020	m ³
Servatur Puerto Azul	27.382
Servatur Montebello	5.809
Servatur Casablanca	13.114
Servatur Terrazamar & Sunsuite	19.868
Servatur Green Beach	20.581
Servatur Waikiki	44.534
TOTAL	131.288

En 2020 no se dispone de datos de la Oficina Central, Servatur Barbados, ni Servatur Caribe.

Al igual que para el resto de consumos, el agua que se consumió en la empresa en el año 2020 se redujo en casi un 50% respecto al año anterior.

En el año 2020 se reformaron todos los baños de las habitaciones de Servatur Montebello, añadiendo reductores de caudal para mejorar la eficiencia hídrica.



Baño de una habitación de Servatur Montebello tras la reforma.

Papel

Tras la implantación del sistema de gestión documental en 2019 y otras iniciativas desarrolladas en los primeros meses de 2020, como el envío de nóminas en formato digital o la instalación de dispositivos electrónicos para la firma de los partes de viajero, se prevee una

reducción considerable y a largo plazo en el consumo de papel.

A continuación se presentan los datos de consumo de papel para el año 2020.

Año 2020	kg Papel A4
Oficina Central	124,75
Servatur Puerto Azul	124,75
Servatur Montebello	0
Servatur Barbados	0
Servatur Casablanca	187,13
Servatur Terrazamar & Sunsuite	436,63
Servatur Green Beach	62,38
Servatur Waikiki	436,63
Servatur Caribe	62,38
TOTAL	1.434,65

El consumo se redujo en un 63% respecto al año anterior.

Residuos

El fomento de la cultura del reciclaje en la empresa se está desarrollando desde el año 2019 con un aumento en los puntos de reciclaje en los establecimientos, tanto para el personal como para los clientes, y también con mayor incidencia en formación específica.

Hemos empezado con estas actuaciones en Servatur Casablanca, Servatur Green Beach, Servatur Waikiki (año 2019) y hemos comenzado con la compra de los contenedores necesarios en Servatur Terrazamar & Sunsuite (año 2020).

En el año 2021 empezará la reforma integral del hotel Servatur Puerto Azul, para la cual se han proyectado medidas para fomentar la sostenibilidad; entre ellas, añadir puntos de reciclaje en las zonas comunes.

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(*)
2020	19.902(*)

*No se incluye el vidrio retirado en Servatur Barbados, ya que el contenedor es compartido con otros establecimientos de la zona. No se dispone de datos de Servatur Caribe para el año 2020.

El desglose por hotel se muestra a continuación.

Año 2020	Vidrio reciclado (kg)
Oficina Central	-
Servatur Puerto Azul	-
Servatur Montebello	2.960
Servatur Barbados	-
Servatur Casablanca	2.072
Servatur Terrazamar & Sunsuite	1.040
Servatur Green Beach	3.030
Servatur Waikiki	10.800
TOTAL	19.902

De forma general, la cantidad de vidrio reciclado también se ha visto disminuida, de acuerdo con la reducción de la actividad.

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
2020	10.850	23.740

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.

Año 2020	Plástico (kg)	Papel y cartón (kg)
Servatur Puerto Azul	-	5.300
Servatur Casablanca	-	1.980
Servatur Green Beach	3.270	3.080
Servatur Waikiki	7.580	13.380
TOTAL	10.850	23.740

Al igual que para el resto de indicadores se aprecia una disminución de aproximadamente el 50% en la cantidad de plástico y papel y cartón reciclados.

Aceite de cocina: Se revalorizaron en plantas de biodiesel 7.682 kg en 2017, 9.940 kg en 2018, 12.785 kg en 2019 y 3.510 kg en 2020.

Año 2020	Aceite usado (kg)
Servatur Puerto Azul	1.090
Servatur Casablanca	620
Servatur Terrazamar & Sunsuite	180
Servatur Green Beach	60
Servatur Waikiki	1.560
TOTAL	3.510

Debido a la menor actividad se aprecia un descenso en el reciclaje del aceite usado este último año. El desglose por hotel se muestra a continuación.

Cabe destacar que en el año 2020 se comenzó a retirar el aceite usado de cocina en Servatur Waikiki con una empresa que fomenta el empleo de las personas con discapacidad.

Otros: Se incluyen otros residuos, incluyendo los residuos peligrosos. Estos residuos son retirados por un gestor autorizado, recogiendo en total 2.420 kg en el año 2017, 303,52 kg en el año 2018, 6.041 kg en el año 2019 y 3.116 kg en el año 2020.

En Servatur estamos apostando por la renovación de electrodomésticos para lograr una mejor eficiencia energética a largo plazo y por ello, y por ello, y debido a la reforma de Servatur Puerto Azul, en 2021 preveemos que la cantidad de RAEE retirada aumente.

8.2 Seguimiento Objetivos 2020

Objetivo	¿Conseguido?
Reducir el consumo de papel un 15%	✓
Invertir en proyectos de I+D+i	Se retomará en 2021
Aumentar los establecimientos con certificación Travelife	Se retomará en 2021
Eliminar el consumo de plásticos de un solo uso en zonas de A&B	✓
Aumentar los puntos de reciclaje en Servatur Terrazamar & Sunsuite y Servatur Puerto Azul	✓
Reducir el consumo eléctrico al menos un 0,02%	✓

8.3 Objetivos 2021

- Volver a desarrollar 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.

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 y en febrero de 2020 se creó el *canal de denuncias* accesible a todos los trabajadores como parte del Protocolo contra el acoso laboral.

De cara al año 2021 nos hemos puesto por objeto dar a conocer a todos nuestros trabajadores los protocolos asociados a la prevención de delitos en la empresa y asegurar la adhesión de nuestros proveedores al protocolo de delitos de corrupción.

Calidad

Siempre hemos mantenido una comunicación cercana con nuestros y nos hemos preocupado por conocer sus sugerencias.

En este año 2020 la comunicación e información al cliente ha sido especialmente importante para lograr que los protocolos de seguridad y salud se llevaran a cabo acorde a las necesidades de la situación sanitaria y para que nuestros clientes supieran que podían sentirse seguros con nosotros.

Es un orgullo para nosotros ver que el GRI (Global Review Index) de Servatur ha aumentado en el año 2020 a pesar de la crisis sanitaria. Este indicador ha ido aumentando con el paso de los años, desde 78,3 en 2016 hasta 81,4 en 2019 y 83,5 en 2020.

En los últimos años hemos hecho seguimiento de los comentarios de nuestros clientes en portales online para darles respuesta.

Así, en 2018 se respondieron el 68,4% de los comentarios que recibimos, en 2019 el 80,4% y este año 2020 hemos logrado responder al 89,2% de los comentarios.

Además, hemos logrado reducir el tiempo de respuesta desde 6,3 días en 2019 a 3,7 en 2020.

Esperamos continuar con esta tendencia en los años siguientes, para que nuestros clientes se sientan siempre atendidos, tanto si están alojándose en ese momento con nosotros como si no.

9.2 Seguimiento Objetivos 2020

Objetivo	¿Conseguido?
Poner en marcha el <i>canal de denuncias</i>	✓
Poner en marcha el nuevo cuestionario para clientes en soporte digital	Se ha incluido en Servatur Casablanca como piloto

9.3 Objetivos 2021

- Poner en marcha el nuevo cuestionario interno para clientes en soporte digital, en todos los hoteles.
- Adhesión al protocolo de prevención de delitos de corrupción a trabajadores y proveedores.

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 correspondientes al año 2020.

ODS	Motivación para nuestras acciones	Acciones en Servatur (año 2020)
 <p>1 FIN DE LA POBREZA</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.	Donaciones a Médicos sin Fronteras y Cruz Roja.
 <p>2 HAMBRE CERO</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.	Donaciones de comida a Cruz Roja.
 <p>3 SALUD Y BIENESTAR</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.	Nuestra aportación anual a Médicos sin Fronteras. Protocolo frente a Covid19. Donación de material sanitario (guantes, mascarillas) a Cruz Roja.
 <p>4 EDUCACIÓN DE CALIDAD</p>	Una educación de calidad implica, entre otros: - Lograr un aumento de las personas con competencias necesarias para acceder al empleo -Que se adquieran los conocimientos necesarios para promover el desarrollo sostenible.	Colaboración con estudiantes locales y extranjeros para que puedan hacer sus prácticas con nosotros. Programa formativo en sostenibilidad y en liderazgo motivacional.
 <p>5 IGUALDAD DE GÉNERO</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.	Aumento del porcentaje de mujeres directivas en un 6,68%

ODS	Motivación para nuestras acciones	Acciones en Servatur
 <p>6 AGUA LIMPIA Y SANEAMIENTO</p>	Aumentar el uso eficiente de los recursos hídricos	Reforma de baños en Servatur Montebello, asegurando la eficiencia hídrica de los elementos instalados.
 <p>7 ENERGÍA ASEQUIBLE Y NO CONTAMINANTE</p>	Aumentar el uso de energía renovable en sectores como el de la calefacción y el transporte.	Instalación de paneles solares fotovoltaicos en Servatur Sunsuite.
 <p>8 TRABAJO DECENTE Y CRECIMIENTO ECONÓMICO</p>	Para conseguir un desarrollo económico sostenible, las sociedades deben crear las condiciones necesarias para que las personas accedan a empleos de calidad.	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. Este año además hemos facilitado la formación de gobernanta a varias camareras de pisos para fomentar la promoción interna ante posibles jubilaciones.
 <p>9 INDUSTRIA, INNOVACIÓN E INFRAESTRUCTURA</p>	Aumentar la investigación científica y mejorar la capacidad tecnológica ayudará a la empresa a modernizar su infraestructura y reconvertirse para ser más sostenible.	Llevamos años colaborando con la Fundación Universitaria de Las Palmas (FULP) en proyectos de I+D+i. Aunque en 2020 no ha habido edición de estos proyectos, esperamos que se recupere en 2021.
 <p>10 REDUCCIÓN DE LAS DESIGUALDADES</p>	Un paso para lograr la reducción de las desigualdades es adoptar políticas salariales de igualdad, facilitar la migración, fomentar la no discriminación, etc.	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>11 CIUDADES Y COMUNIDADES SOSTENIBLES</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.	Continuamos este año con nuestro Plan de reciclaje con el que estamos aumentando el número de papeleras de reciclaje en nuestros establecimientos

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.</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>Hemos logrado reducir significativamente nuestra huella de carbono en el alcance 2 en los últimos años y seguiremos trabajando en ello en el año 2021 con la instalación de energía renovable en Servatur Puerto Azul.</p>
 <p>14 VIDA SUBMARINA</p>	<p>Mejorar la conservación y uso sostenible de los océanos y sus recursos.</p>	<p>El compromiso con la sostenibilidad de nuestros proveedores se ha convertido en un requisito imprescindible a la hora de iniciar nuevas relaciones.</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 los jardines de Servatur se incluyen plantas autóctonas. En los próximos años, cuando la situación sanitaria lo permita, tenemos por objeto participar con nuestros trabajadores en proyectos de reforestación.</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>Se ha creado un canal de denuncias en febrero de 2020 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>