

1 CARTA DE COMPROMISO

Tengo el placer de presentar el informe de progreso que recoge las acciones realizadas durante el año natural 2021 referente a nuestras políticas de sostenibilidad.

El año 2021 ha sido un año de proyectos, de toma de decisiones, de reinversión y de adaptación, acompañado de infinitas restricciones. Seguimos luchando para que todo vuelva a una normalidad, aun mejor.

En Servatur, seguimos reiterando en la formación de nuestros trabajadores. Seguimos informando 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 11 objetivos y metas de desarrollo sostenible (ODS).

Entre las actividades desarrolladas durante el año 2021, aquellas que merecen especial mención son las siguientes:

- Continuamos con el proyecto de maximización de la autosuficiencia energética mediante la instalación de paneles solares fotovoltaicos, instalándolas durante el 2021 en Servatur Montebello.
- Colaboramos con varias causas para ayudar a los demás, como Banco de alimentos, Fundación Farrah, Excmo. Ayto. De Mogán, Electroman Las Palmas, J&M Sourcing Investment Companies, SLU, Asociación de vecinos "Las Lomas de Arguineguín", Cascarita y Migas, SL, Grupo solidario de Facebook "Aquí todo se regala, se cambia o se pide de corazón".
- Seguimos facilitando la formación de nuestros trabajadores de forma que puedan promocionar laboralmente en el futuro.
- Hemos diseñado una nueva encuesta post estancia, adaptada a las particularidades de cada hotel, para enviarla online a nuestros clientes.
-

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

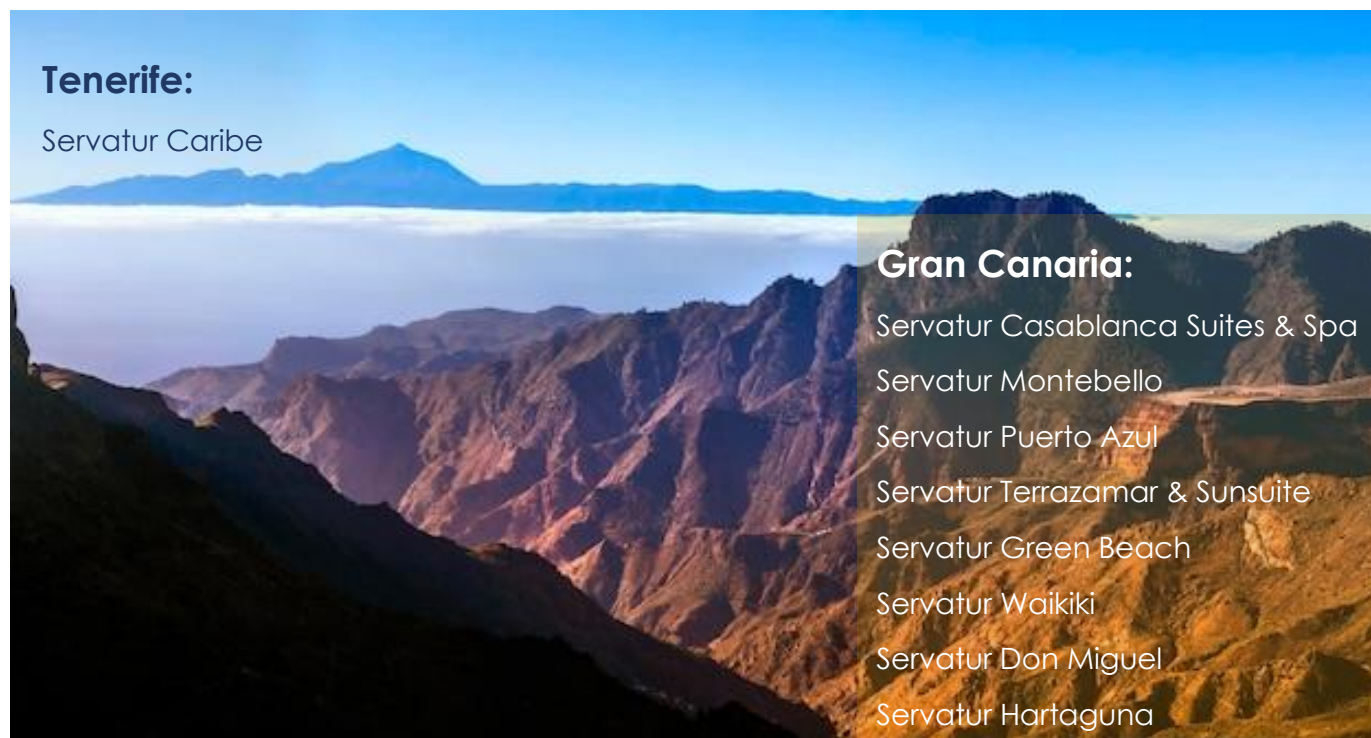


Imagen facilitada por Freepik.com

Países en los que está presente: España

Página web: www.servatur.com

Número de trabajadores: **468,80**

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

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

Establecimientos que se ha comenzado a gestionar en el año 2021: Servatur Don Miguel (Julio 2021) y Servatur Hartaguna (Octubre 2021).



3 PREMIOS Y RECONOCIMIENTOS

En el año 2021 hemos recibido los siguientes reconocimientos:

Servatur Waikiki

Travel Life Gold

Servatur Casablanca Suites & Spa

Booking: Traveller Review Awards 2022

Tripadvisor: Travellers' Choice

Travel Life Gold

Servatur Arguineguín Park by Servatur

Booking: Traveller Review Awards 2022

Servatur Caribe

Booking: Traveller Review Awards 2022

Tripadvisor: Travellers' Choice

Servatur Don Miguel

Booking: Traveller Review Awards 2022

Travel Life Gold

Servatur Green Beach

Booking: Traveller Review Awards 2022

Travel Life Gold

IG Nachosol Atlantic & Yaizasol by Servatur

Booking: Traveller Review Awards 2022

Tripadvisor: Travellers' Choice

Terrazamar & Sunsuite

Booking: Traveller Review Awards 2022

Servatur SA ha sido distinguida con el **premio Plimsoll 2021**, por estar clasificado en la 107ª entre las 1126 empresas más grandes del sector de los hoteles y hostales en España. Ocupa la 100ª posición entre las compañías con mayor valor del mercado.

4 RENOVAMOS SERVATUR PUERTO AZUL

En el año 2020 cerramos el hotel Servatur Puerto Azul para reformarlo íntegramente.

Como parte de la remodelación se ampliarán las zonas comunes y de piscinas, además del número de habitaciones, y también se ampliará el número de habitaciones para personas de movilidad reducida, por encima de lo exigido legalmente.

La apertura está prevista para julio de 2022.

Hemos diseñado esta remodelación dando un especial peso a la sostenibilidad. Así:

- Las piscinas funcionarán con cloradores salinos que evitarán el consumo de hipoclorito.
- Se instalará grifería con reductores de caudal en todo el establecimiento, para minimizar el consumo de agua.
- Se renovará al completo las instalaciones de fontanería.
- El regadío de zonas ajardinadas se hará con sistemas por goteo.
- Una instalación solar fotovoltaica maximizará el uso de energías renovables generadas en el propio establecimiento.
- Se instalará iluminación LED y se renovará la maquinaria eléctrica, priorizando la compra de equipos de alta eficiencia.
- La instalación térmica se fundamentará en bombas de calor de elevada eficacia, y se aprovechará el calor residual del sistema de aire acondicionado para el sistema de agua caliente sanitaria.

Esta reforma incluye además una ampliación del establecimiento que conllevará un aumento en la creación de empleo, previéndose aumentar el número de trabajadores de Servatur a tal efecto en 44 personas.

Por último, una reforma de estas características implica el cambio de mobiliario y materiales férricos que se encuentran en buen estado y pueden ser reutilizados. Por ello, se ha donado material a:

- Exmo. Ayto. de Mogán: elementos decorativos, incluyendo una barca de madera que simbolizaba el hotel.
- Electroman Las Palmas y J&M Sourcing Investment Companies, SLU: materiales férricos.
- Asociación de vecinos *Las Lomas de Arguineguín*: mobiliario.
- Cascarita y Migas SL: parque infantil.
- Grupo solidario de Facebook *Aquí todo se regala, se cambia o se pide de corazón*: Mobiliario y loza (fotos enviadas desde hogares que hemos ayudado con ese gesto).



5 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.

6 IMPLANTACIÓN DE LOS 10 PRINCIPIOS

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

7 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.

7.1 Actuaciones

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

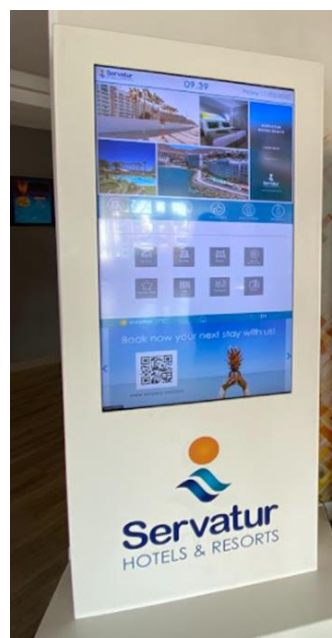
Promoción de la Comunidad Local

A pesar de no haber realizado actos específicos en los hoteles durante el año 2021 debido a las restricciones derivadas de la pandemia, siempre 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
- Winter Gay Pride

Queremos destacar este año que hemos diseñado e implantado un nuevo canal de televisión, que se muestra en todas las habitaciones de los hoteles Servatur, y en el que, además de información propia del hotel, nuestros clientes pueden encontrar información acerca del destino y acerca de las buenas prácticas medioambientales a seguir para que nuestras Islas sigan siendo sostenibles.

Asimismo, para promocionar el destino hemos instalado nuevos tótems informativos en las recepciones de los hoteles Servatur Don Miguel y Servatur Terrazamar & Sunsuite.



Nos integramos en la comunidad con el objetivo de colaborar con empresas canarias para darlas a conocer y fomentar el producto local, con ello también damos a conocer nuestros hoteles en los que desarrollamos nuestra actividad al mismo tiempo con las siguientes acciones:

A fin de obtener más seguidores e incrementar el tráfico web a través de redes sociales y de los canales de información en nuestros establecimientos. Y así establecer una relación como colaboradores para futuras ocasiones, como:

- Siam Park

- Como La Trucha Al Trucho



- Poema del Mar



-Coralwan



Por último, nuestros clientes pueden consultar información detallada sobre el destino y los servicios ofrecidos en cada uno de nuestros estable-

cimientos mediante la WebApp de cada uno de ellos.

Donaciones

En Servatur estamos comprometido con el beneficio social. En este año 2021 nuestras donaciones han sido a diferentes asociaciones y en diferentes ámbitos:

- Banco de alimentos
- Fundación Farrah
- Excmo. Ayto. De Mogán
- Electroman Las Palmas
- J&M Sourcing Investment Companies, SLU
- Asociación de vecinos "Las Lomas de Arguineguín":
- Cascarita y Migas, SL
- Grupo solidario de Facebook "Aquí todo se regala, se cambia o se pide de corazón"

Patrocinios

Servatur ha querido participar activamente patrocinado en 2021 los siguientes eventos:

En el año 2021 Servatur SA patrocinó junto al Patronato de Turismo y periodistas, quienes organizan fam trips, para dar visibilidad a Servatur y de esa forma conseguir contactos de Tour operadores. En este año hemos conseguido colaborar con el mercado polaco, como Itaka, donde este año tenemos la suerte de negociar junto a ellos.



Proyectos sociales y culturales

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

- Continuamos desde el año 2019 colaborando con la Fundación SEUR en el proyecto Tapones para una nueva vida®, mediante la recolección en las recepciones de los hoteles Servatur Green Beach, Servatur Casablanca Suites & Spa y Servatur Waikiki de tapones de plástico para ayudar a niños y niñas con dificultades.

7.2 Pequeño Valiente:

Pequeño valiente junto al cabildo de deportes.

Esta gala trata de recaudar mediante la venta de entradas para los diferentes espectáculos y sorpresas, junto con patrocinadores, Cabildo de Gran Canaria y la consejería de deportes, donde lo recaudado irá a la casa hogar.



- Colaboración con la modelo curvy Susana Bianca. Visibilizar cuerpos normales. Body positive.



7.3 Seguimiento Objetivos 2021

Objetivo	¿Conseguido?
Inversión en innovación	No ha sido posible debido a las restricciones derivadas de la pandemia. Se retomará en 2022
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

7.4 Objetivos para 2022

Los objetivos para el año 2022 son:

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

8 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.

8.1 Actuaciones

En el año 2021 no hubo ninguna modificación publicada en cuanto a normas laborales que afectase a Servatur, pero sí que nos regimos por un decreto publicado en octubre 2020, referente a los ERTES con el que Servatur tuvo que regirse durante el 2021.

Se ha fomentado el teletrabajo de forma intermitente en todos aquellos puestos que lo permiten para evitar desplazamientos innecesarios y de esa forma reorganizar las oficinas para que los trabajadores que deben acudir de forma presencial para garantizar nuestros protocolos de seguridad, distancia e higiene.

Indicadores de empleo

Presentamos a continuación nuestros indicadores de empleo para el año 2021 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	2021
Nº trabajadores	532	540	447	469
% Mujeres	51,68	54,10	50,23	52,7
% Hombres	48,32	45,90	49,77	47,30
% Directivos mujeres	17,00	17,00	23,68	24,85
% Directivos hombres	83,00	83,00	76,32	75,15
% Mayores de 45 años	46,50	52,09	50,17	52,64
% Menores de 30 años	13,22	16,19	13,68	14,35
% No nacionales	11,65	13,69	12,19	12,79
% Nacionales	88,35	86,31	87,81	87,21
% Contrato fijo	70,67	70,34	73,74	77,37
% Contrato temporal	29,33	29,66	26,26	22,63

A continuación, se puede encontrar el desglose de los datos mostrados en la tabla anterior para cada establecimiento (año 2021).

El número de trabajadores se ha visto aumentado en el año 2021 debido a las aperturas y las incorporaciones del personal que estaba en ERTE. Esperamos que esta situación siga en auge.

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

En cuanto a la igual de género, se aprecia que la proporción entre mujeres y hombres sigue siendo equitativa a nivel global.

Hemos cumplido el objetivo en 2021 de aumentar la proporción de mujeres en puestos directivos. Esto se ha logrado, mediante la incorporación de una directora con la nueva incorporación del hotel Servatur Don Miguel.

	Ofici- na Cen- tral	Servatur Puerto Azul	Servatur Mon- tebe- llo/Hartaguna	Servatur Barba- dos	Servatur Casa- blanca	Servatur Terra- zamar & Sunsuite	Serva- tur Green Beach	Serva- tur Waiki- ki	Serva- tur Don Miguel	Servatur Caribe
Nº traba- jadores	21,22	77,64	18,22	1	27,52	40,14	51,89	140,66	87,65	2,84
% Mujeres	40,78%	61,41%	58,19 %	100 %	35,58 %	53,84 %	39,66%	35,24%	52,75%	60%
% Hom- bres	59,22%	38,59%	41,81 %	0%	64,42 %	46,16 %	60,34%	64,76%	47,25%	40%
% Directi- vos mu- jeres	35,22%	0%	0,00%	0,00%	36,74 %	0,00%	0,00%	34,50%	100%	0,00%
% Directi- vos hom- bres	64,78%	100%	100%	100%	63,26 %	100,00%	100,00%	65,50%	0%	100%
% No na- cionales	0%	20,61%	16,85 %	0%	12,01 %	6,08%	7,35%	8,04%	6,59%	49,38%
% Nacion- ales	100%	79,39%	83,15 %	100%	87,99 %	93,2 %	92,65%	91,96%	93,41%	50,62%

Prevención de riesgos laborales

Los resultados del *Plan de Prevención de Riesgos Laborales* para el año 2021 son:

Año	Nº Formaciones	Índice incidencia(*)
2018	322	64,15
2019	240	97,74
2020	274	40,28
2021	161	17,16

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

Año 2021	Nº Formaciones	Índice incidencia(*)
Oficina Central	0	0
Servatur Puerto Azul	32	0

Servatur Montebello	13	0
Servatur Don Miguel	45	11,23
Servatur Casablanca	10	35,71
Servatur Terrazamar & Sunsuite	16	0
Servatur Green Beach	16	20
Servatur Waikiki	24	34,96
Servatur Caribe	4	0

Gracias a los programas y decisiones tomadas en 2020 para solventar el problema que veníamos teniendo en alguno de los hoteles, podemos ver, comparando los datos obtenidos este año 2021 con el 2020, que los índices de incidencia han disminuido.

Formación

Como parte de nuestro Plan de formación continua, en 2021 se impartieron 1438 horas de formación no obligatoria para nuestros trabajadores, con una participación de 265 personas.

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

Por último, nuestra colaboración con entidades de formación locales y extranjeras se suspendió en marzo de 2020 y no se pudieron retomar por tener personal en ERTE. Sí hubo dos incorporaciones de becas, una de ellas en la recepción de Servatur Caribe y la otra en el departamento comercial.

8.2 Renovación del Plan de Igualdad

En relación al Plan de igualdad: el 27 de mayo de 2021 se formó la comisión negociadora para el plan de igualdad, formada por 6 personas, 3 por parte de la empresa y otras 3 como representantes de los trabajadores. Desde entonces, se está trabajando en dicho plan, haciendo tareas tales como:

- Contextualización del plan de igualdad.
- Cuestionarios a todo el personal desde dirección a base.
- Recogida de datos cualitativos y cuantitativos. Además de auditoría salarial.
- Interpretación de datos.
- Diagnóstico de situación de Servatur.
- Modificación del protocolo de acoso, detallando con más precisión los pasos a seguir por la persona acosada, así como detallando un modelo de denuncia informal y formal.
- Valoración de los puestos de trabajo.

- Ahora mismo, estamos en la fase de propuestas de medidas de mejora, cuya reunión la tendremos el próximo 21/03.

8.3 Seguimiento Objetivos 2021

Objetivo	¿Conseguido?
Formación en protección infantil en Servatur Puerto Azul y Servatur Terrazamar & Sunsuite	Se retomará en 2021 en los establecimientos abiertos
Formación específica de ergonomía en Servatur Waikiki	50%
Evaluaciones de riesgos psicosociales	10% (Oficina Central)
Continuar con la formación en medidas de higiene y seguridad (también específicas frente a Covid19)	100%
Actualizar el plan de igualdad	100%

- Formación renovación DESSA en los hoteles.
- Formación de riesgos psicosociales, tras realizar evaluación de riesgos.

8.4 Objetivos 2022

Los objetivos para el año 2022 son:

- Renovar la formación del departamento de informática sobre CODE7 Ciberseguridad
- Renovar las formaciones de trabajos en altura para el personal de mantenimiento
- Formación de fitosanitarios para jardineiros/as con carnet caducado.
- Formación de Legionella inicial y renovación para mantenimiento.
- Formación en Riesgos eléctricos para mantenimiento y representantes legales de los trabajadores.
- Formación sobre primeros auxilios para al menos, 1/4 parte de la plantilla.
- Formación en inglés, en los diferentes niveles.
- Formación online sobre sensibilización en Igualdad.
- Formación en socorrismo para piscineros.
- Formación específica para el departamento de Obras, civil y decoración de interiores.
- Formación sobre valoración y análisis de puestos de trabajo para recursos humanos.
- Formación en contraincendios, nivel 1 y 2.
- Formación en simulacros.

9 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.

9.1 Actuaciones

Travelife

Servatur comenzó a trabajar en el programa Travelife en el año 2017, con la primera acreditación en Servatur Waikiki. Posteriormente en 2019 se certificaron Servatur Casablanca Suites & Spa y Servatur Green Beach. Dichos certificados han sido renovados bianualmente, de acuerdo a lo establecido en la norma.

Siguiendo el compromiso de la empresa por la sostenibilidad, tanto a nivel medioambiental como socio-cultural y de derechos humanos, en 2021 hemos seguido trabajando en este programa, logrando la certificación del hotel Servatur Don Miguel.

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 2019 Servatur comenzó un proyecto de maximización de la autosuficiencia energética mediante la instalación de paneles solares fotovoltaicos. Se comenzó instalándolos en Servatur Terrazamar & Sunsuite y se ha continuado en el año 2021 con la instalación en Servatur Montebello. Se prevé una capacidad de autoconsumo del 15% en esta nueva instalación.

Por otra parte, el ahorro energético en Servatur Terrazamar & Sunsuite ha sido de 1,60 kWh/estancia si comparamos el consumo del año 2021 con el del año 2019. Esto supone un 29%.



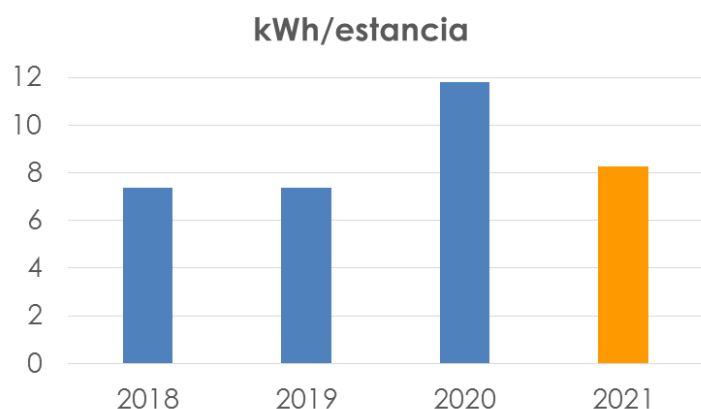
Instalación fotovoltaica en Servatur Montebello.

Año 2021	kWh	kWh/estancia
Servatur Puerto Azul	109.116	-
Servatur Montebello	192.953	9,83
Servatur Casablanca	514.615	10,59
Servatur Terrazamar & Sunsuite	619.457	5,54
Servatur Green Beach	519.244	4,83
Servatur Waikiki	1.731.089	10,55
Servatur Caribe	305.101	9,29
Servatur Don Miguel	537.556	8,83
Servatur Hartaguna	15.033	2,61
TOTAL	4.503.107	8,25

En 2021 no se dispone de datos de la Oficina Central. Cabe destacar que el porcentaje de trabajadores de oficina en modalidad de teletrabajo ha aumentado significativamente tras la pandemia COVID-19. Servatur Puerto Azul ha estado cerrado por reformas, por lo que no se puede especificar el consumo por estancia.

El consumo eléctrico total en Servatur se redujo en más de un 50% en el año 2020, pero el consumo relativo, en base a las estancias del año, fue notablemente superior al de otros años debido al menor número de estancias a causa del cierre de los establecimientos a causa de la pandemia.

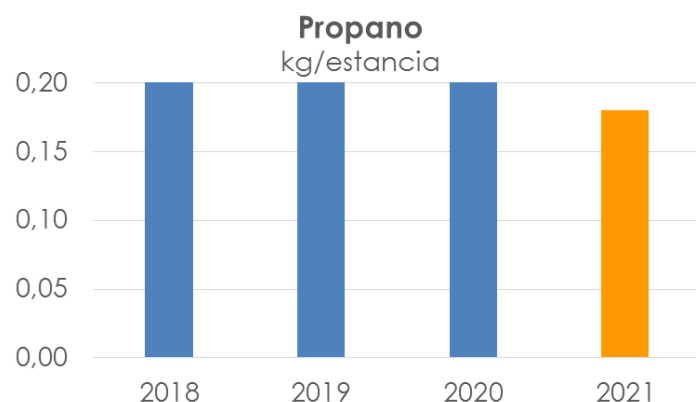
En el año 2021 el consumo relativo por estancia ha vuelto a tomar valores similares a los observados en años anteriores a la pandemia.



Evolución del consumo eléctrico por estancia con el tiempo.

Propano

El propano se consume en Servatur en las cocinas. En el siguiente gráfico se muestra la evolución en el consumo de propano con el tiempo.



Evolución del consumo de propano por estancia con el tiempo.

Vemos que el consumo se ha mantenido estable con el paso del tiempo, lo que indica que el consumo de propano es proporcional al número de clientes.

A continuación se incluye el consumo de propano de toda la cadena así como el consumo desglosado por hoteles en el año 2021.

Año 2021	kg propano
Servatur Puerto Azul	0
Servatur Casablanca	3.421
Servatur Green Beach	22.423
Servatur Waikiki	43.461
Servatur Terrazamar & Sunsuite	260
Servatur Don Miguel	33.853
TOTAL	103.418

Gasoil y Gasolina

El consumo del gasoil empleado para el apoyo a la energía solar térmica, mediante caldera, en Servatur Casablanca Suites & Spa, fue de 21.804 litros en el año 2021. El consumo fue un 50% superior al del año anterior, como consecuencia de la recuperación de actividad. En este sentido el número de estancias aumentó en este hotel un 48% en 2021 respecto al año 2020, valor muy próximo al aumento observado en el consumo de gasoil.

Asociados a la oficina central hay cuatro coches de empresa que han supuesto un consumo de 1.427 litros de combustible, reduciéndose el consumo en un 58% con respecto al año anterior. Este beneficio ambiental es consecuencia del aumento del teletrabajo entre el personal de la Oficina Central.

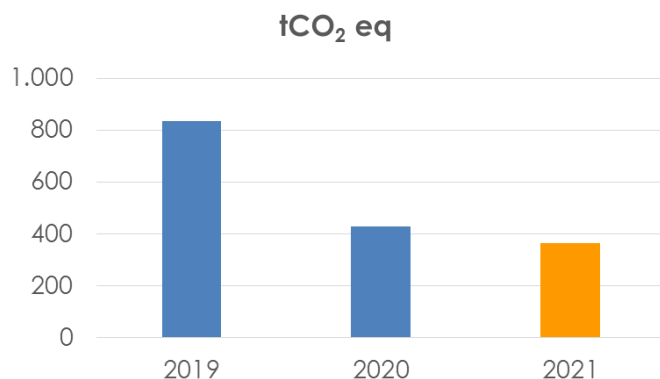
Huella de carbono

Se muestra a continuación el resultado del cálculo de la huella de carbono de alcance 1+2, que se ha realizado de acuerdo con el procedimiento descrito por el Ministerio para la Transición Ecológica del Gobierno de España.

Gracias a la disminución en el consumo de combustible por el aumento del teletrabajo y la instalación de paneles solares fotovoltaicos en varios establecimientos, hemos conseguido que la huella de carbono vuelva a disminuir un año más.

Cabe recordar que el contrato con la suministradora eléctrica en los establecimientos

de Servatur, exceptuando la Oficina Central, posee certificado de Garantía de Origen (GdO), con lo cual no se produce una huella de carbono debido al alcance 2, y es por ello que los hoteles que no han tenido un consumo directo de combustible o gases de refrigeración, no figuran en los cálculos de la huella de carbono.



Evolución de la huella de carbono con el tiempo.

Año 2021	t CO ₂ eq
Oficina Central	0,51
Servatur Casablanca	68,62
Servatur Terrazamar & Sunsuite	0,76
Servatur Green Beach	65,88
Servatur Waikiki	127,69
Servatur Don Miguel	99,46
TOTAL	362,16

En 2021 no se dispone de datos del alcance 2 (electricidad) para la Oficina Central.

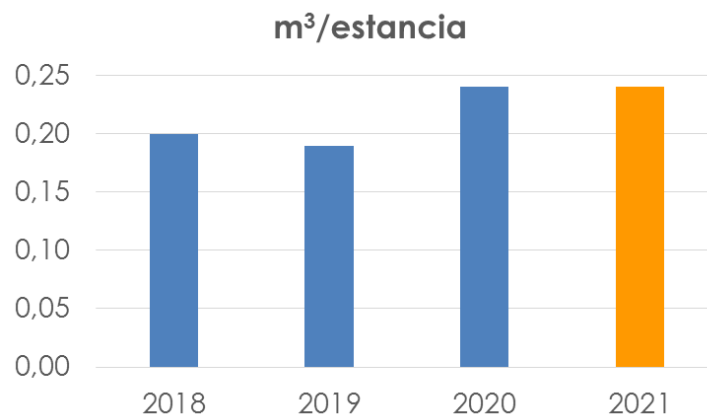
Agua

A continuación presentamos el consumo de agua en Servatur en el año 2021, así como la evolución del consumo medio por estancia a lo largo de los últimos años.

Se observa que el consumo por estancia se mantiene entre 0,2 y 0,25 metros cúbicos en los últimos años.

Año 2021	m ³	m ³ /estancia
Servatur Puerto Azul	1.227	-
Servatur Montebello	4.998	0,25
Servatur Casablanca	13.949	0,29
Servatur Terrazamar & Sunsuite	20.251	0,18
Servatur Green Beach	15.505	0,14
Servatur Waikiki	52.390	0,32
Servatur Caribe	8.019	0,24
Servatur Don Miguel	16.861	0,28
Servatur Hartaguna	865	0,15
TOTAL	134.065	0,24

Cabe destacar que el porcentaje de trabajadores de oficina en modalidad de teletrabajo ha aumentado significativamente tras la pandemia COVID-19. Servatur Puerto Azul ha estado cerrado por reformas, por lo que no se puede especificar el consumo por estancia.



Evolución del consumo de agua por estancia con el tiempo.

Papel

A modo de recordatorio, en el año 2019 se implantó un sistema de gestión documental en el Departamento de Administración de la empresa.

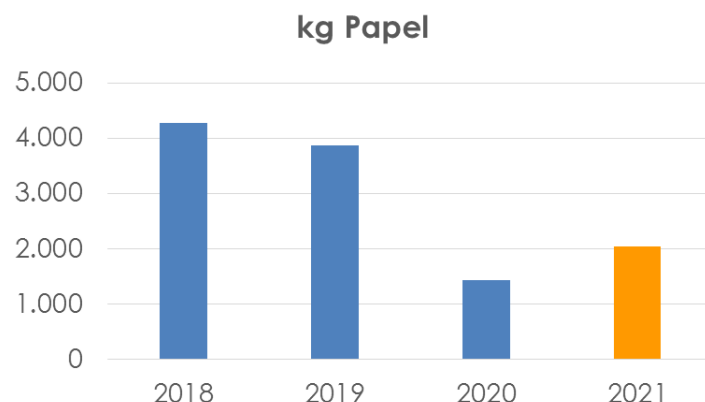
Posteriormente en 2020 se pasó al envío de nóminas en formato digital. A lo largo de ese mismo año se implantó también la firma electrónica de partes de viajero.

En 2021 se ha implementado el envío de cuestionarios a los clientes de forma telemática.

Todo ello ha supuesto una reducción muy significativa en el consumo de papel en los últimos años.

A continuación se presentan los datos de consumo de papel para el año 2021.

Año 2021	kg Papel A4
Oficina Central	250
Servatur Puerto Azul	0
Servatur Montebello	0
Servatur Casablanca	350
Servatur Terrazamar & Sunsuite	312,5
Servatur Green Beach	312,5
Servatur Waikiki	250
Servatur Caribe	187,5
Servatur Don Miguel	375
Servatur Hartaguna	0
TOTAL	2.037,5



Evolución del consumo de papel con el tiempo.

Sin embargo, cabe destacar que en el año 2021 el consumo ha aumentado respecto al año anterior porque ha aumentado la actividad y además se han incorporado dos establecimientos más.

Residuos

En este año 2021 hemos empezado con el reciclaje en zonas comunes en Servatur Terrazamar & Sunsuite y Servatur Don Miguel, fomentando así que los residuos generados por nuestros clientes también se reciclen.

Vidrio: Servatur ha contribuido en el reciclaje de casi 19 toneladas de vidrio en el año 2021.

Año	Vidrio reciclado (kg)
2018	60.090
2019	56.090(*)
2020	19.902(*)
2021	18.870

*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 ni 2021. No se dispone de datos de Servatur Don Miguel ni de Servatur Hartaguna en este primer año 2021.

El desglose por hotel se muestra a continuación.

Año 2021	Vidrio reciclado (kg)
Servatur Montebello	890
Servatur Casablanca	1.850
Servatur Terrazamar & Sunsuite	2.810
Servatur Green Beach	2.520
Servatur Waikiki	10.800
TOTAL	18.870

De forma general, la cantidad de vidrio reciclado ha visto disminuida, de acuerdo con la reducción de la actividad en estos dos últimos años.

Cartón y plástico: En algunos establecimientos estos residuos son retirados por un gestor y por tanto disponemos de certificados de retirada. Las cantidades de plástico y papel y cartón reciclados en estos establecimientos se muestran a continuación.

Año	Plástico reciclado (kg)	Papel y cartón reciclado (kg)
2018	16.178	43.210
2019	19.580	57.920
2020	10.850	23.740
2021	2.320	12.220

Año 2021	Plástico (kg)	Papel y cartón (kg)
Servatur Casablanca	-	780
Servatur Green Beach	200	730
Servatur Waikiki	1.020	5.980
Servatur Don Miguel	1.100	4.730
TOTAL	10.850	23.740

En el resto de establecimientos, los residuos son retirados por el gestor municipal, con quienes estamos negociando para poder obtener certificados de retirada anuales y así contabilizar la cantidad de plástico y papel y cartón reciclados. Estos certificados se están preparando y se están enviando.

Dada toda esta situación actual, han tenido problemas de suministros y no estaban llegando contenedores nuevos, pero en un corto periodo de tiempo empezarán a recibir más.

Aceite de cocina: Se revalorizaron en plantas de biodiesel 7.682 kg en 2017, 9.940 kg en 2018, 12.785 kg en 2019, 3.510 kg en 2020 y 5.080 kg en 2021.

Año 2021	Aceite usado (kg)
Servatur Puerto Azul	0
Servatur Casablanca	685
Servatur Terrazamar & Sunsuite	180
Servatur Green Beach	280
Servatur Waikiki	3.280

Servatur Don Miguel	655
TOTAL	5.080

Cabe destacar que el aceite usado es retirado en Servatur Waikiki (desde el año 2020) y en Servatur Don Miguel (año 2021) por una empresa que fomenta el empleo de las personas con discapacidad.

Otros: En la sección de otros residuos incluimos los datos de residuos peligrosos retirados a lo largo de los distintos años. 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, 3.116 kg en el año 2020 y 199.35 kg (80,35 luminaria + 119 kg pilas) kg en el año 2021. La mayor parte de los residuos retirados en 2021 han sido luminaria y pilas.

9.2 Seguimiento Objetivos 2021

Objetivo	¿Conseguido?
Invertir o participar en proyectos de I+D+i	Se retomará en 2022
Aumentar los establecimientos con certificación Travelife	Se ha aumentado en 1: Servatur Don Miguel

9.3 Objetivos 2022

- Volver a desarrollar proyectos de I+D+i enfocados el desarrollo sostenible.
- Continuar trabajando en la certificación en Travelife de todos nuestros establecimientos.

10 ANTICORRUPCIÓN

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

10.1 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

El trabajo del Comité para la prevención de delitos, o Corporate Compliance durante el año 2021 se ha centrado en 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

A lo largo de los últimos años, hemos diseñado una nueva encuesta post estancia, adaptada a las particularidades de cada hotel, para enviarla online a nuestros clientes.

Con ello, eliminamos las encuestas impresas que se empleaban anteriormente, con el objeto de lograr una mayor reducción en el consumo de papel.

Durante el año 2021 se han implementado estas encuestas post estancia online a medida a través de un nuevo software que permite segmentar y programar los envíos de manera automatizada.

Además, se ha implementado la notificación automática de las contestaciones, anónimas, obtenidas de la clientela, al personal operativo del hotel para perseguir la mejora continua en base a los comentarios y observaciones de nuestros clientes, en línea con los objetivos de calidad de la empresa.

Además de lo anterior, se está desarrollando un sistema de reportes digital para el tratamiento y

seguimiento de los resultados de las encuestas, que está previsto incorporarse al Business Intelligence (BI) de Servatur próximamente.

Es un orgullo comprobar como el GRI (Global Review Index) de Servatur ha ido aumentando en los últimos años, a pesar de encontrarnos en un escenario mucho más complejo a causa de la crisis sanitaria por la pandemia del covid-19. Este indicador ha ido aumentando con el paso de los años desde un 78.3% en 2016, hasta un 81,4% en 2019 y un 83,5% en 2020. Durante el año 2021 el resultado ha sido 79.9%

Diariamente se continúa haciendo seguimiento de los comentarios de nuestros clientes en los portales de opinión para darles respuestas a sus reseñas y tomar en consideración el feedback para estudiar acciones de mejora para nuestras instalaciones y servicios.

Así, en 2018 se respondieron al 68,4% del total de los comentarios que recibimos. En 2019, se dio respuesta al 80,4% de comentarios, en 2020, se consiguió dar respuesta al 89,2% de los comentarios y en 2021 al 86,4%.

Por último, en cuanto al tiempo de respuesta, durante el 2021 la media ha sido de 8.6 días. Esperamos poder seguir mejorando estos resultados para que nuestros clientes se sientan siempre atendidos con la mejor calidad posible, tanto si están alojándose en ese momento con nosotros como si no.

10.2 Seguimiento Objetivos 2021

Objetivo	¿Conseguido?
Poner en marcha el nuevo cuestionario para clientes en soporte digital	✓
Adhesión al protocolo de prevención de delitos de corrupción a trabajadores y proveedores	✓

10.3Objetivos 2022

- Implementar sistema de informes digital con los resultados de las encuestas de clientes.

11 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. 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 2021. Por último, en 2022 nos proponemos trabajar, además de en los ODS mostrados, en aquellos relacionados con la calidad y cuidado de las aguas y ecosistemas submarinos (ODS 6, ODS 14), mediante una nueva propuesta de I+D basada en el estudio de posibles alternativas para el tratamiento de las aguas grises generadas en nuestros establecimientos.

ODS		Acciones en Servatur (año 2021)
 		Donaciones al Banco de Alimentos y la Fundación Farrah, entre otras.
		Protocolo frente a Covid19.
 		El 27 de mayo de 2021 se formó la comisión negociadora para el plan de Igualdad
   		Instalación de paneles solares fotovoltaicos en Servatur Montebello y Servatur Puerto Azul.
 		Recuperación de empleo tras la crisis sanitaria y previsión de aumentar el número de trabajadores en Servatur Puerto Azul tras la reforma del establecimiento. Adhesión de nuestros trabajadores y proveedores al código ético de la empresa e información sobre los procesos de Corporate Compliance.