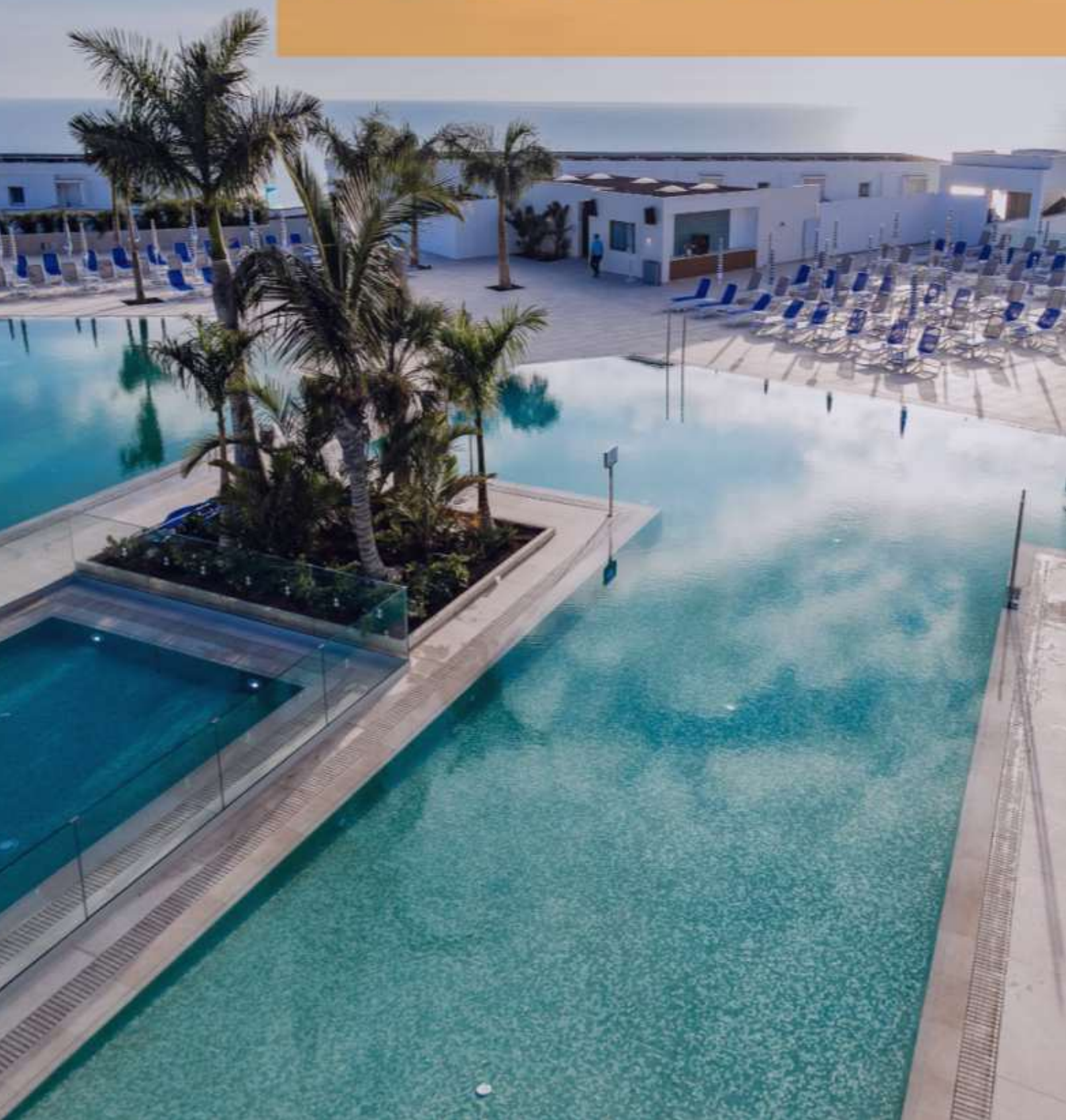


Reporte anual

Servatur, SA consolidado

Estado de información no financiera - ejercicio 2025-26 (01/05/2025 al 30-04-2026)



INDICE

Sobre Servatur.....	2
Historia y principales acontecimientos del ejercicio	3
Portfolio de Servatur	5
Modelo de negocio de Servatur.....	13
Equipo directivo.....	15
Accionistas y estructura de la empresa.....	16
Consejo de Administración	17
Ámbito general.....	19
Descripción del entorno externo de la organización.....	19
Estrategia.....	201
Ética e integridad	22
Grupos de interés	223
Prácticas de elaboración de informes	24
Análisis de materialidad y grupos de interés.....	24
Objetivos, riesgos y estrategias.....	26
Definición de objetivos.....	26
Principales riesgos a los que se enfrenta la sociedad	29
Estrategias	29
Cuestiones ambientales	30
Aspectos generales.....	30
Materialidad y análisis de las partes interesadas.....	32
Compromisos y objetivos medioambientales	32
Contaminación	33
Economía circular y prevención y gestión de residuos.....	38
Uso sostenible de recursos	43
Cambio climático.....	51
Cuestiones sociales y relativas al personal	54
Empleo	54
Brecha salarial	64
Organización del trabajo.....	66
Salud y seguridad	68
Relaciones sociales	72
Formación	74
Accesibilidad universal de las personas con discapacidad	78
Igualdad.....	78
Derechos humanos	83
Lucha contra la corrupción y el soborno	86
Sociedad	88
Políticas de cooperación local	88
Subcontratación y proveedores	95
Consumidores	101
Información fiscal	107

Sobre Servatur

Estado de Información no financiera - ejercicio 2025-26

Servatur es una empresa hotelera totalmente integrada que opera en las Islas Canarias, España. Fundada en 1976, celebra en 2026 su 50.º aniversario, consolidando medio siglo de trayectoria, experiencia y compromiso con el turismo del archipiélago.

La empresa ha pasado de ser operador turístico entre 1976 y 2013 a convertirse en una empresa hotelera integrada que explota sus propios activos y gestiona establecimientos bajo diversos modelos competitivos. A 30 de abril de 2026, Servatur opera un total de 34 complejos bajo su marca, con un total de 5.482 habitaciones y 10.964 camas operadas bajo todos los modelos contractuales, de las cuales 3.503 corresponden a habitaciones bajo gestión directa (1.456 en propiedad y 2.047 bajo contrato de arrendamiento). Su modelo de negocio está diversificado estratégicamente en 7 establecimientos en propiedad, 18 bajo contrato de alquiler y 9 bajo gestión o comercialización.

Servatur también oferta servicios de management que incluyen comercialización, administración y gestión a propietarias y propietarios de hoteles.

Este crecimiento ha consolidado a la cadena como un actor de referencia en la modernización de la planta alojativa canaria, sustentando una plantilla de 1.600 personas trabajadoras. Coincidiendo con su medio siglo de vida, la compañía ha cerrado un círculo histórico recuperando la explotación del complejo Puerto Plata, el establecimiento donde nació el proyecto original en 1976.



Principales datos financieros del ejercicio 2025/2026



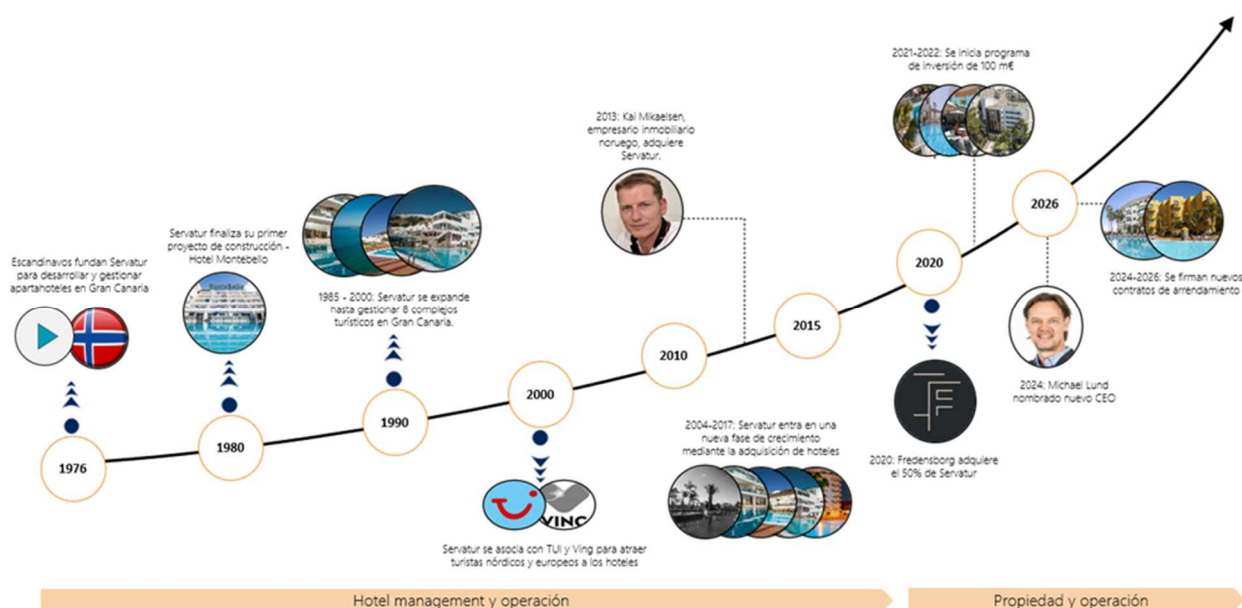
Servatur Hotels & Resorts · Ejercicio fiscal 2025/26 · 1 mayo 2025 – 30 abril 2026

Historia y principales acontecimientos del ejercicio

Servatur, S.A. es una sociedad anónima que se constituyó el 12 de noviembre de 1976. La empresa fue creada por una asociación noruego-española que se benefició desde el principio de la experiencia operativa local española y del conocimiento noruego de las preferencias de la clientela. Su objeto social consiste en la explotación de hoteles, apartamentos, bungalow, restaurantes y demás instalaciones turísticas, en establecimientos propios, arrendados o en administración por cuenta de terceros.

Durante las primeras décadas, la empresa operó como gestora y operadora hotelera en nombre de propietarias y propietarios de hoteles y habitaciones, sin balance propio. En 2013, el inversor inmobiliario noruego Kai Robert Mikaelson tomó el control de la empresa y marcó una nueva dirección estratégica para el grupo. La empresa evolucionó rápidamente hasta convertirse en una compañía hotelera totalmente integrada con un balance material de activos propios —hoteles y habitaciones—, así como capacidades de venta propias a través de una amplia gama de canales de distribución.

En 2020 se incorporó como accionista Fredensborg AS, empresa de inversión inmobiliaria con sede en Noruega, lo que permitió a Servatur iniciar un programa de expansión y renovación de 100 millones de euros con el objetivo de duplicar el tamaño de la empresa. La actividad de la compañía se desarrolla íntegramente en las Islas Canarias. Su domicilio social está situado en la calle Doramas, n.º 4, Patalavaca, en el término municipal de Mogán, Gran Canaria, Las Palmas.



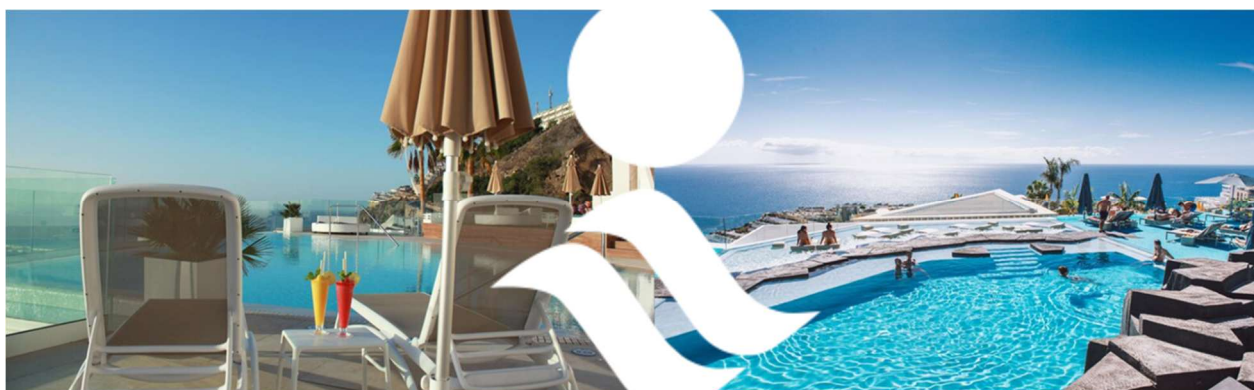
Principales acontecimientos del ejercicio 2025/26:

2025 se define como un año de consolidación operativa, enfocado en la integración de activos, elevación de estándares y ejecución de planes de reforma tras la expansión de 2024.

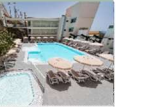
- En verano 2025 finalizan las fases de renovación y mejora en los hoteles Green Beach, Alameda de Jandía, Monte Feliz y Playa Bonita.
- Se recibe el 'Partner Appreciation Award' de Loveholidays en noviembre de 2025 durante la World Travel Market de Londres, consolidando la alianza con el mercado británico.
- Se firma un acuerdo estratégico con la familia Trujillo Castellano en enero de 2026 para la gestión y explotación de los complejos Rocamar y Doña Elvira en Puerto Rico.
- Se recupera la gestión del complejo Servatur Puerto Plata mediante un contrato de alquiler por 15 años, cerrando el círculo histórico de la compañía en su 50 aniversario.
- El portfolio de la cadena alcanza los 34 hoteles y 5.482 habitaciones y 10.964 camas operadas), diversificado en 7 activos en propiedad, 18 en alquiler y 9 en comercialización.
- Se celebra el I Torneo Servatur Hotels & Resorts en Maspalomas Golf en enero de 2026, reforzando el vínculo con el turismo deportivo y la comunidad local.
- Se ultiman los preparativos para el estreno de la nueva sede corporativa en el sur de Gran Canaria, diseñada para profesionalizar la estructura y fomentar el trabajo colaborativo.
- Diez hoteles de la cadena reciben el premio TripAdvisor Travellers' Choice 2025, reflejo de la mejora en los índices de satisfacción tras las reformas.
- La plantilla de Servatur creció hasta las 1.600 personas trabajadoras, con 14 conversiones de contratos temporales a indefinidos durante el ejercicio.

- El índice de frecuencia de accidentes laborales se redujo un 48,8% respecto al ejercicio anterior, alcanzando un IF de 21,00 accidentes por millón de horas trabajadas.
- Cinco establecimientos de la cadena obtuvieron o renovaron la certificación Travelife Gold: Servatur Casablanca Suites & Spa, Servatur Green Beach, Servatur Waikiki, Servatur Puerto Azul y Servatur Don Miguel.
- La satisfacción global de la clientela medida a través de ReviewPro se situó en 4,38 sobre 5,00, con la práctica totalidad de establecimientos por encima del umbral interno de referencia de 4,00.

Servatur incorporó a su cartera Servatur Doña Elvira, Servatur Rocamar y Servatur Puerto Plata, superando el objetivo estratégico de crecimiento de portfolio.



Portafolio de Servatur

Hotel	Waikiki	Puerto Azul	Don Miguel	Casablanca	Carlota	Green Beach	TM/SS/SSR	Montebello	Hartaguna	Caribe	Alameda
Photo											
Contract type	Owned & operated	Owned/rented & operated	Owned & operated	Owned & operated	Owned & operated	Owned/rented & operated	Owned/rented & operated	Owned/rented & operated	Owned/rented & operated	Rented & operated	Rented & operated
Servatur entry	01/01/2015	15/10/2010	17/07/2021	30/10/1986	11/04/2022	12/02/1988	09/08/2006	04/08/1986	27/10/2021	01/08/2020	01/12/2022
Rooms total	513	537	286	97	49	232	306	114	64	113	261
Rooms operated	512	496	286	97	49	172	306	113	64	93	261
Rooms owned	416	433	286	97	49	35	150	12	51	1	3
% rooms owned	81%	81%	100%	100%	100%	15%	49%	11%	80%	1%	1%
Product	All inclusive	All inclusive	Half board	Half Board	Half Board	Self Catering	Self Catering	Self Catering	Self Catering	Self Catering	Self Catering
Board	Holiday Resort	Holiday Resort	Adults Only	Adult Only	Adult Only	Apartments	Apartments	Apartments	Adults Only	Apartments	Apartments
Quality★	4	4+	3+	3	3	3+	3+	3+	4+	3	3+
Official Stars	★★★★	★★★★	★★★	★★★★	★★★★	★★★	★★★	★★	★★★	★★★	★★
Build area (SQM)	24.600 m2	28.181 m2	23.365 m2	3.744 m2	2.189 m2	15.056 m2	22.098 m2	5.051 m2	1.455 m2	8.724 m2	16.443 m2
Year of construction	1975	1987	1974	1986	1985	1988	2003	1975	1984	1974	1987
Last major renovation	2015/16	2023/24	2004, 2012	2013	[2026/27]	2015			2022/23		
Island	Gran Canaria	Gran Canaria	Gran Canaria	Gran Canaria	Gran Canaria	Gran Canaria	Gran Canaria	Gran Canaria	Gran Canaria	Tenerife	Fuerteventura
Micro location	Playa del Inglés	Puerto Rico	Playa del Inglés	Puerto Rico	Puerto Rico	Arguineguín	Puerto Rico	Puerto Rico	Puerto Rico	Playa las Américas	Jandía, Morro Jable
Pool	✓	✓	✓	✓	✓	✓	✓	✓	✓	✓	✓
Restaurant	✓	✓	✓	✓	✓	✓	✓	✓	-	✓	✓
Bar	✓	✓	✓	✓	-	✓	✓	✓	✓	✓	✓
Gym	✓	✓	✓	✓	-	-	-	-	-	-	-
Sport court	✓	✓	-	-	-	-	✓	-	-	-	-
Massage/spa	✓	✓	-	✓	-	-	-	-	-	-	-
Children park	✓	✓	-	-	-	-	-	✓	-	-	-
Game room	-	✓	-	-	-	-	-	-	-	-	-
Car parking	✓	✓	✓	✓	-	-	✓	-	✓	-	-
Beach access	-	-	-	-	-	✓	-	-	-	-	-
Notes	Se compra a RIU	Se compra en 2016 Se crean 142 hab. Reforma (23/24)	Se compra en 2021 Empresa del grupo	Se compra en 2013	Junto a Casablanca, compra 2022	Operado desde su construcción	Operado desde su construcción	Contruido por Servatur	Tras reforma cambia de categoría a 3*	1º Hotel Servatur en Tenerife	1º Hotel Servatur en Fuerteventura

Hotel	Castillo de Sol	JB	Monte Feliz	Altamar	Eden & Bungavilla	Riosol	Rocamar	Doña Elvira	Puerto Plata	Playa Bonita
Photo										
Contract type	Owned/rented & operated	Rented & operated	Rented & operated	Rented & operated	Rented & operated	Rented & operated	Rented & operated	Rented & operated	Owned & operated	Rented & operated (JV)
Servatur entry	01/05/2023	01/05/2023	15/04/2024	01/10/2024	01/10/2024	01/11/2024	01/01/2026	01/01/2026	01/03/2026	25/06/2024
Rooms total	89	40	217	262	154	259	54	44	300	296
Rooms operated	79	40	207	262	154	261	54	44	130	260
Rooms owned	21	0	0	0	0	9	0	0	52	2
% rooms owned	24%	0%	0%	0%	0%	3%	0%	0%	17%	1%
Product	Self Catering	Self Catering	Half Board	All inclusive	All Inclusive	Self Catering	Self Catering	Self Catering	Self Catering	All Inclusive
Board	Apartments	Apartments	Sport Hotel	Apartments	Apartments	Apartments	Apartments	Apartments	Apartments	Holiday Resort
Quality★	3+	3+	3+	3+	4	3+	3	3	3	4
Official Stars	★★	★★★	★★★	★★★	★★★	★★★	★★★	★★★	★★★	★★★★
Build area (SQM)	3.417 m2	1.325 m2	21.599 m2	5.089 m2	7.499 m2	11.081 m2	1.879 m2	2.721 m2	9.853 m2	10.656 m2
Year of construction	1987	1988	1999	1986	1986	1985	1985	1986	1975	1973
Last major renovation			2024	2021	2020			2022		2015
Island	Gran Canaria	Gran Canaria	Gran Canaria	Gran Canaria	Gran Canaria	Gran Canaria	Gran Canaria	Gran Canaria	Gran Canaria	Gran Canaria
Micro location	Puerto Rico	Puerto Rico	Bahía Feliz	Puerto Rico	Puerto Rico	Puerto Rico	Puerto Rico	Puerto Rico	Puerto Rico	Playa del Inglés
Pool	✓	✓	✓	✓	✓	✓	✓	✓	✓	✓
Restaurant	✓	✓	✓	✓	✓	✓	-	-	✓	✓
Bar	✓	-	✓	✓	✓	✓	✓	✓	✓	✓
Gym	-	-	✓	✓	-	-	-	-	-	-
Sport court	-	-	✓	✓	-	-	-	-	-	-
Massage/spa	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-
Children park	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-
Game room	-	-	-	-	✓	-	-	-	-	-
Car parking	-	-	-	-	-	-	-	-	✓	-
Beach access	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-
Notes	Inicio explotación 01/12/22	Inicio operación el 21/06/23	Inicio de operación estimada Jul/24	Contrato hasta 30/09/2034	Contrato hasta 30/09/2034	Contrato hasta 27/06/2074	Contrato hasta 31/12/2040	Contrato hasta 31/12/2040	Contrato hasta 28/02/2041	Anterior explotador Meeting Point

A continuación, se presentan los establecimientos que integran el portfolio de Servatur a 30 de abril de 2026. Dos notas aclaratorias aplicables al portfolio: el hotel Puerto Azul cuenta, tras la construcción ejecutada en la reforma de 2022-2024, con un total de 496 habitaciones operadas;; y el hotel Playa Bonita es explotado por Servatur Playa Bonita, S.L., empresa del grupo, siendo Servatur la empresa de management que gestiona el complejo.

- **Servatur Casablanca Suites & Spa** es un hotel solo adultos que alberga 8 plantas con 32 Junior Suites, 64 Junior Suites Superiores y una Suite de diseño moderno. Además, 4 de las Junior Suites están adaptadas para personas con movilidad reducida. Todas las habitaciones incluyen equipamiento completo para la comodidad y el descanso de la clientela. Está situado en la Avda. Gran Canaria, 24, 35130 Puerto Rico, Gran Canaria.
- **Servatur Carlota** es un complejo de 49 habitaciones adquirido en abril de 2022. Permanece cerrado para someterse a una reforma integral que transformará el inmueble en un nuevo edificio anexo a Servatur Casablanca. En el ejercicio 2025/26 se ha completado el proyecto de ejecución arquitectónica y las mediciones previas a la licitación de las obras. Según la planificación actual, las obras de demolición y construcción del nuevo edificio comenzarán el 28 de septiembre de 2026, con fecha de entrega prevista para el 30 de septiembre de 2028, condicionada a la obtención de la licencia de obra.
- **Servatur Puerto Azul** abrió sus puertas parcialmente en septiembre de 2023 tras una reforma integral con incremento de capacidad y de categoría, pasando a ser un hotel de cuatro estrellas. Se opera en régimen de todo incluido con amplias instalaciones y vistas al océano Atlántico. Está orientado a vacaciones familiares que buscan confort y buena gastronomía. Dispone actualmente de 493 habitaciones. Está situado en la Avda. de la Cornisa, 13, 35130 Puerto Rico, Gran Canaria.
- **Servatur Terrazamar & Sunsuite** es un conjunto de tres complejos —Servatur Terrazamar & Sunsuite, Servatur Sun Suite y Servatur Sun Suite Royal— que se explotan de forma conjunta, aunque con signatura independiente, ubicados en la zona más soleada de Puerto Rico. Sus huéspedes tienen acceso a todas las instalaciones con independencia del complejo en el que se alojen. Los apartamentos tienen habitaciones amplias y bien equipadas: las mejores terrazas de Puerto Rico, piscina climatizada al aire libre, restaurante, bar piscina y pista de tenis. Dispone de 306 apartamentos con terrazas. Está situado en la Avda. de Las Palmeras, 5, 35130 Puerto Rico, Gran Canaria.



- **Servatur Montebello** destaca por su ubicación privilegiada, desde la que se puede observar todo el valle de Puerto Rico y las vistas al mar. Está a diez minutos de la playa y se caracteriza por su ambiente familiar y acogedor. Consta de 69 apartamentos y 44 estudios con amplias terrazas. Está situado en la Avda. de la Cornisa, 5, 35130 Puerto Rico, Gran Canaria.
- **Servatur Waikiki** es un hotel ideal para familias que destaca por su servicio de todo incluido y sus instalaciones: parque infantil, área de splash, zona exclusiva para adultos y zona wellness. Dispone de 511 habitaciones luminosas, modernas y con aire acondicionado, decoradas en colores vivos y frescos, con vistas a la piscina o a Playa del Inglés. Está situado en la Avda. de Gran Canaria, 20, 35100 Playa del Inglés, Gran Canaria.
- **Servatur Green Beach** está situado en primera línea de la playa de Patalavaca, a 5 minutos del pueblo pesquero de Arguineguín y muy cerca de la playa de Anfi del Mar. En lo alto del edificio, dispone de un solárium con vistas al océano Atlántico. Consta de 199 apartamentos totalmente equipados, con acceso directo a la piscina y balcón con vistas al mar. Está situado en la Avda. los Canarios, 23, Arguineguín, Mogán, Gran Canaria.
- **Servatur Don Miguel** es un establecimiento solo adultos (mayores de 18 años) situado en el centro de Playa del Inglés. Dispone de gimnasio y pista de tenis. En el jardín se encuentra una piscina de agua dulce, jacuzzi, terraza-solárium y un snack-bar. Varias veces por semana ofrece espectáculos y música en vivo en la zona del bar piscina. Consta de 286 habitaciones. Está situado en la Avda. Tirajana, 30, Playa del Inglés, Gran Canaria.
- **Servatur Caribe** (desde el 01/08/2020) consta de 98 apartamentos con 1 dormitorio de 2 camas individuales, salón, baño, balcón, zona de cocina, frigorífico, microondas, utensilios de cocina y servicio de despertador. Cuenta con una gran piscina climatizada al aire libre abierta durante todo el año. El complejo se encuentra en el corazón de Playa de las Américas, muy cerca de zonas de ocio. Está situado en la Avenida 5.º Centenario, 3, 38660 Playa de las Américas, Adeje, Tenerife.
- **Servatur Hartaguna** es un establecimiento exclusivo para adultos con ubicación privilegiada en el valle de Puerto Rico. Ofrece tranquilidad, confort y vistas espectaculares al mar. Dispone de 64 estudios distribuidos en 7 plantas —46 estándar y 18 estándar planta alta—, todos perfectamente equipados. Está ubicado en la Av. de la Cornisa, 16, 35130 Mogán, Gran Canaria.



- **Servatur Alameda de Jandía** se ubica a 500 metros de la Playa de Jandía, en Fuerteventura. Consta de 261 habitaciones con una oferta que combina descanso y acceso a centros comerciales, restaurantes, actividades y deportes del sur de la isla. Los apartamentos están equipados con dormitorio, baño, salón, cocina totalmente equipada y balcón amueblado. El restaurante buffet ofrece desayunos y cenas con platos nacionales e internacionales, cenas temáticas y show cooking. Está ubicado en la calle Bentejuí, 4, 35625 Pájara, Fuerteventura.
- **Servatur Castillo de Sol** es un complejo de 72 apartamentos que se caracteriza por su concepto de confort y estilo moderno. Su orientación ofrece espectaculares vistas de sol y vistas al valle de Puerto Rico. Los apartamentos cuentan con dormitorio, baño, salón, cocina y terraza o balcón. Está situado en la Avda. Gran Canaria, 16, 35130 Puerto Rico, Gran Canaria.



- **Servatur JB** es un establecimiento solo adultos ubicado en lo alto de una montaña en Puerto Rico, en una de las zonas más soleadas del valle. La playa de Puerto Rico se encuentra a 20 minutos a pie o a 5 minutos en coche. Los apartamentos están equipados con dormitorio, baño, salón, cocina totalmente equipada y balcón amueblado. El complejo cuenta con piscina al aire libre, bar piscina y solárium con vistas directas al mar. Está situado en la Avda. de la Cornisa, 9, 35130 Puerto Rico, Gran Canaria.
- **Monte Feliz – powered by Playitas** (desde septiembre de 2024) es el único hotel deportivo de Gran Canaria. Rodeado de jardines con vistas al mar, ofrece una experiencia deportiva de alto nivel con gimnasio completo, WOD box/CrossFit, zona de yoga, canchas multideporte, tenis, pádel, voleibol, sala de spinning, centro de ciclismo, piscina de natación para entrenamientos y centro de deportes acuáticos a 5 minutos del hotel. Cuenta con 207 unidades entre estudios y apartamentos de 1 o 2 dormitorios, Classic o Premium, con cocina equipada, Smart TV, Wifi y caja fuerte gratuita. Está situado en el Paseo Pablo Picasso, Bahía Feliz, Gran Canaria.
- **Servatur Playa Bonita** (desde junio de 2024) se ubica a 300 metros de la Playa del Inglés, en el sur de Gran Canaria. Ofrece 257 habitaciones completamente equipadas con terraza, balcón, vistas a la piscina o al mar. El establecimiento dispone de amplia piscina, solárium, bar piscina y restaurante Beach Lounge con jardín. Está a escasos minutos a pie de una amplia oferta de restauración, tiendas y ocio nocturno, y a 20 minutos de

las dunas de Maspalomas, Espacio Natural Protegido. Se ubica en la Avenida de Tenerife, 2, San Bartolomé de Tirajana, Gran Canaria.

- **Servatur Altamar (desde el 01/10/2024)** está situado sobre la Bahía de Amadores y cuenta con impresionantes vistas al mar, refrescantes piscinas y apartamentos y estudios decorados al detalle. Este establecimiento de 3 estrellas ofrece instalaciones deportivas y de entretenimiento. El restaurante buffet dispone de maravillosas vistas desde su terraza. Cuenta con 257 unidades entre estudios y apartamentos de 1 y 2 dormitorios, Classic o Premium, todas con cocina equipada, TV, Wifi y caja fuerte. Está situado en la Avda. La Cornisa, 21, Mogán, Gran Canaria.



- **Servatur Edén & Bugarvillas (desde el 01/10/2024)** cuenta con amplias instalaciones diseñadas para garantizar una estancia agradable en familia, con amistades o en pareja. Edén está disponible para todos los públicos; Bugarvillas es una zona exclusiva para mayores de 18 años. El hotel cuenta con 2 piscinas al aire libre, incluida una para niños (piscinas climatizadas durante la temporada de invierno según condiciones climáticas), solárium, zona de juegos y snack bar. Dispone de 154 unidades de apartamentos de 1 o 2 dormitorios, Classic, con cocina equipada, TV, Wifi y caja fuerte. Está ubicado en Roque de los Muchachos, 1, Mogán, Gran Canaria.
- **Servatur Riosol (desde el 01/11/2024)** se ubica entre las playas de Puerto Rico y Amadores, integrado en el acantilado, con vistas al océano Atlántico. Cuenta con solárium en diferentes niveles, piscinas al aire libre con zona infantil, snack bar y restaurante. El área VIP Island of Stars, exclusiva para adultos, ofrece hamaca, toalla, bebidas incluidas y atención personalizada. Dispone de 259 unidades entre habitaciones dobles y apartamentos de 1, 2 o 3 dormitorios, Classic, Premium o Superior, con TV, Wifi y caja fuerte. Está ubicado en Isla de Lobos, 1, Mogán, Gran Canaria.
- **Servatur Doña Elvira (desde 2026)** es un establecimiento de 3 estrellas que destaca por su reforma integral ejecutada en 2022. Cuenta con una infinity pool de gran tamaño en la zona frontal, en un entorno moderno y renovado. El complejo se integra operativamente como anexo de solo adultos de Servatur Casablanca, permitiendo a sus huéspedes el acceso a los servicios de spa, gimnasio y restauración de este. Consta de 43 apartamentos turísticos con baños modernos, cocinas reformadas y amplias terrazas con barandillas de cristal que maximizan las vistas. Está situado en Calle Gran Canaria 30, Mogán, Gran Canaria.

- **Servatur Rocamar** (desde 2026) es un complejo de 3 estrellas situado en Puerto Rico, Gran Canaria, con trayectoria consolidada en la fidelización de los mercados escandinavo y británico. Tras su incorporación, Servatur está actualmente acometiendo una reforma integral valorada en 2 millones de euros con el objetivo de elevar sus estándares y vincularlo operativamente al Servatur Hartaguna. Dispone de 49 apartamentos equipados, con una propuesta orientada al público adulto que busca tranquilidad y calidad en el sur de Gran Canaria. Está situado en Av. de Gran Canaria, 30, Mogán, Gran Canaria.
- **Servatur Puerto Plata** (desde 2026) es un complejo emblemático de 311 habitaciones que regresa a la gestión de Servatur mediante un contrato de alquiler de 15 años. El proyecto de integración contempla la reforma de apartamentos y zonas comunes, así como la reapertura de un restaurante bar-piscina y un supermercado, garantizando una estancia cómoda y autosuficiente. Su puesta en marcha supone la creación de en torno a 40 nuevos puestos de trabajo especializados. Está situado en Av. de la Cornisa, 7, Mogán, Gran Canaria.



Además de los establecimientos en propiedad o bajo contrato de arrendamiento, Servatur gestiona los siguientes hoteles bajo modelo de gestión o comercialización:

- **IG Hotel Nachosol Atlantic by Servatur** consta de 49 habitaciones y 20 apartamentos distribuidos en dos edificios contiguos. Está situado en la Avda. de Fuerteventura, 15, 35130 Puerto Rico, Gran Canaria.
- **IG Nachosol Premium by Servatur** cuenta con 16 apartamentos, 12 de ellos con amplias terrazas con vistas al mar. Todos los apartamentos están equipados con cocina completa, área de sofá y televisión. Está situado en la Avda. de Veneguera, 3, 35130 Puerto Rico, Gran Canaria.
- **Arguineguín Park by Servatur** cuenta con 5 tipos diferentes de apartamentos distribuidos en 14 edificios de 5 plantas, todos con terraza o balcón, aire acondicionado y Wifi. Dispone de garaje subterráneo, supermercado, zonas ajardinadas, 2 piscinas para adultos y una infantil, todas climatizadas, y un bar piscina. Está situado en la Avda. Aly, 55, 35120 Arguineguín, Gran Canaria.
- **Caybeach** (desde el 17/06/2020) cuenta con 5 complejos vacacionales en Gran Canaria, Fuerteventura y Lanzarote con un total de 766 apartamentos.
- **Servatur Altamadores** (desde el 01/10/2024) es un complejo de 4 estrellas con 2 piscinas (una de ellas exclusiva para la infancia), splash zone, solárium

equipado y solárium VIP. Para quienes practican deporte, cuenta con gimnasio, cancha multideportiva y zona recreativa. El restaurante tipo buffet garantiza una amplia oferta gastronómica con diferentes estaciones y zona de barbacoa en terraza. Dispone de 90 unidades entre apartamentos de 1 o 2 dormitorios, Junior Suites Classic o Premium y dúplex de 1 o 2 dormitorios, todos con cocina equipada, TV, Wifi y caja fuerte.



Modelo de negocio de Servatur

Servatur tiene un modelo de negocio totalmente integrado que abarca las siguientes actividades:

- Venta a clientela final a través de diferentes canales.
- Explotación de hoteles y establecimientos de restauración con una plantilla de 1.600 personas trabajadoras.
- Adquisición y financiación de hoteles en propiedad.
- Gestión de activos de hoteles propios y arrendados, incluyendo su renovación y reposicionamiento.

Ventas

- Socio preferente de los operadores turísticos, lo que reduce el riesgo de ingresos
- Equilibra la estrategia de ventas de compromisos a largo plazo y la exposición al contado
- Gestión de los ingresos: optimización del producto, la marca, los canales de venta y los precios de cada hotel.

Gestión de activos

- Capex inteligente: inversiones seleccionadas para la mejora del producto
- Mantenimiento de activos a largo plazo
- Mantener o mejorar la posición competitiva
- Reformas exhaustivas periódicas para aumentar el valor y (re)posicionar los hoteles.



Operación:

- Organización operativa interna completa con conocimientos técnicos únicos adquiridos a lo largo de décadas
- Excelencia de los empleados
- El tamaño aporta beneficios de escala y ventajas de adquisición
- Una base de costes flexible proporciona adaptabilidad a las cambiantes condiciones macroeconómicas.

Propiedad y financiación:

- Equipos internos de financiación experimentados
- Relaciones duraderas con los bancos locales
- Enfoque flexible de la propiedad mayoritaria/minoritaria y de los acuerdos operativos/de gestión
- Enfoque de propiedad permanente

La principal fuente de ingresos de Servatur procede de las estancias de la clientela en sus establecimientos. La compañía vende habitaciones tanto directamente a clientes finales como a través de canales de distribución como touroperadores y agencias de viajes online.

La base de costes operativos comprende, por orden de mayor a menor peso, los gastos de personal, los de alimentación y bebidas, los suministros y los costes de mantenimiento de la propiedad.

Los contratos de arrendamiento difieren en términos de duración y estructura; son en su mayor parte de larga duración y sin obligación de compra al vencimiento, con una duración media restante de 16,96 años a 30 de abril de 2026. A esa misma fecha, las 2.047 habitaciones arrendadas presentan una ocupación del 93%, con 3.267 habitaciones disponibles sobre un total de 3.503 bajo gestión directa.

El beneficio de explotación (EBITDA) se destina a cubrir los costes de capital, el servicio de la deuda y los impuestos. El flujo de caja restante se destina a la renovación de hoteles, nuevas adquisiciones y nuevos acuerdos de arrendamiento.

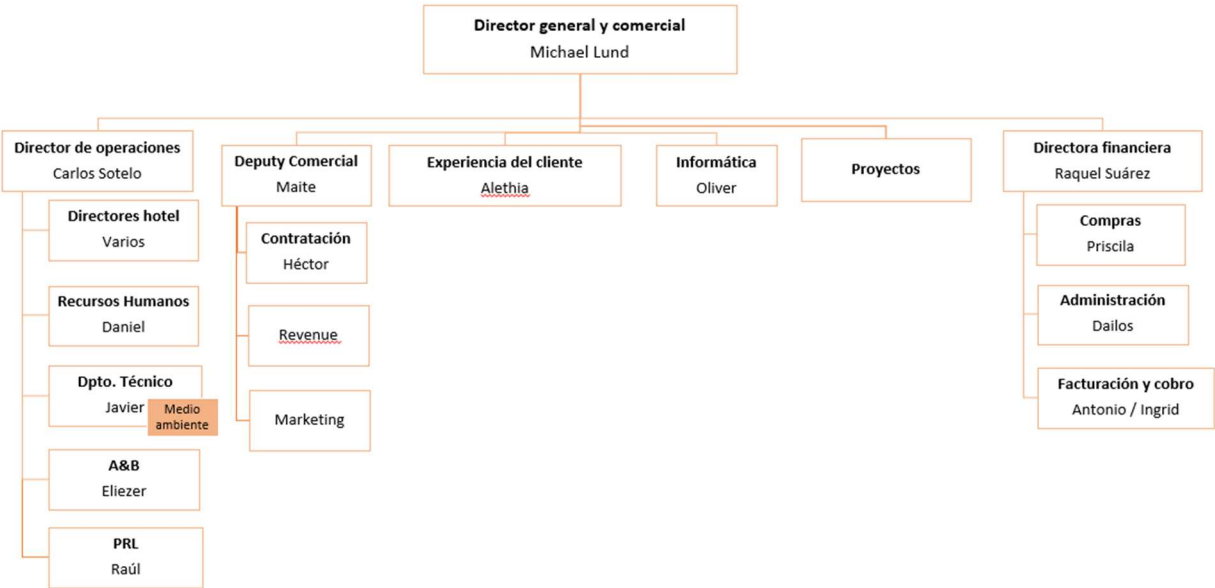


Equipo directivo

			
Nombre	Michael Lund	Carlos Sotelo	Raquel Suárez
Cargo	Director general y director comercial	Director de operaciones	Directora financiera
Año nacimiento	1973	1961	1985
Nacionalidad	Danesa	Española	Española
Inicio en Servatur	2016	1991	2009
Formación	Academia Danesa de Turismo	Escuela Oficial de Turismo de Madrid	Administración de empresas, finanzas. Universidad de Las Palmas Gran Canaria
Cargos anteriores	Director comercial de TUI Nordic, Reino Unido, Irlanda		Asesora financiera en Renta 4

El equipo directivo de Servatur, S.A. es responsable del funcionamiento de la empresa siguiendo las directrices del Consejo de Administración, tomando las decisiones operativas, económicas, sociales y ambientales en el día a día. Michael Lund ejerce como director general y director comercial, de producto, expansión y comunicación; Carlos Sotelo Rodríguez como director de operaciones, ingeniería, alimentación y bebidas y recursos humanos; y Raquel Suárez Bernal como directora financiera, administración, facturación y cobros y compras. Cada una de estas personas está respaldada por un equipo humano cualificado y comprometido.

Cabe destacar el Comité de Cumplimiento del Corporate Compliance, que fue modificado para hacerlo más operativo, y cuya existencia y funcionamiento fue comunicado a toda la plantilla a través del boletín mensual Servanews en enero de 2020 y por correo electrónico a todas las áreas corporativas y mandos altos e intermedios en marzo y abril de 2021.



02 Accionistas y estructura de la empresa

Estado de Información no financiera - ejercicio 2025-26

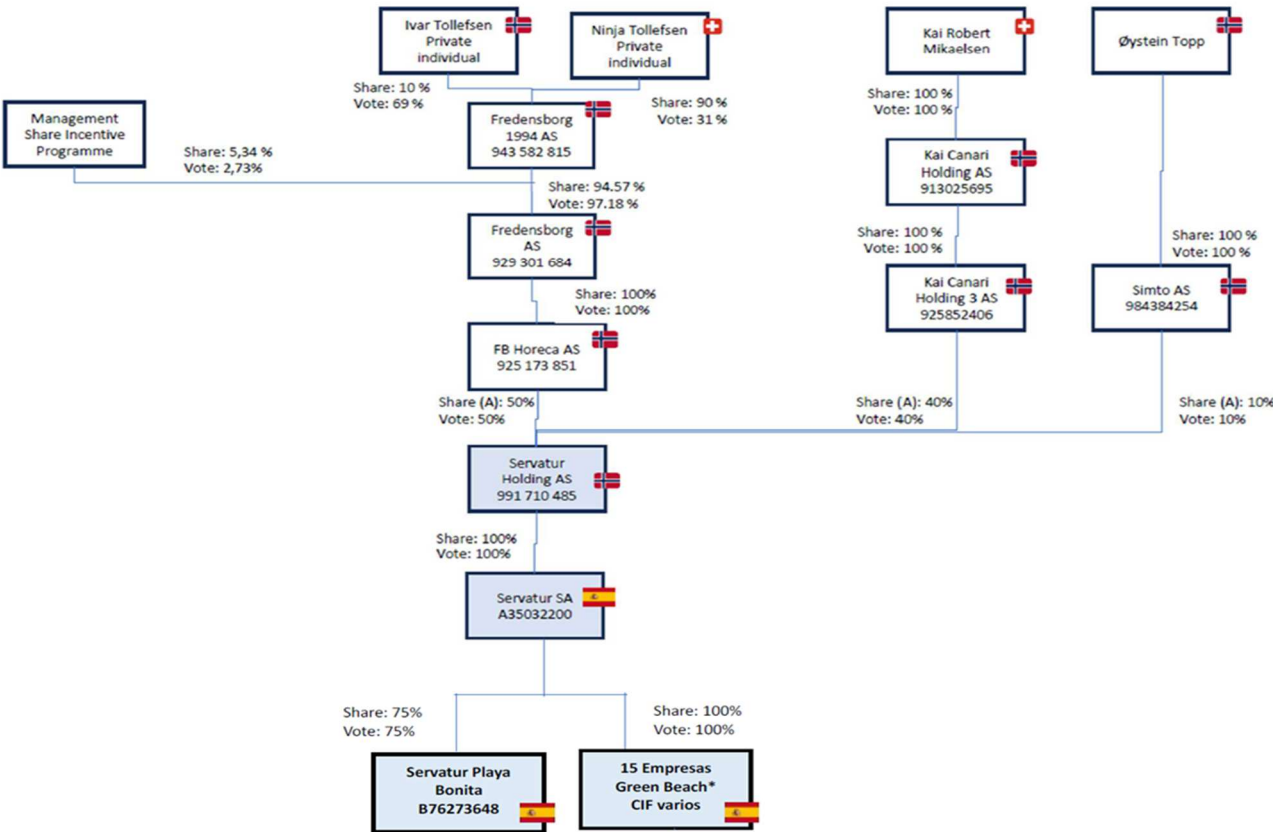
Servatur es una empresa española que forma grupo con otras empresas nacionales y con su matriz de origen noruego. Se trata de la empresa principal del grupo, pues posee la práctica totalidad de los activos y la mayoría de los contratos de arrendamiento y personal. Las compañías vinculadas son:

Servatur Holding: empresa matriz que tiene como principal activo las acciones de Servatur, S.A.U. Su accionariado está compuesto por el Sr. Ivar Tollefsen (a través de Fredensborg Holding AS), el Sr. Kai Mikaelson (a través de Kai Canaria Holding AS) y el Sr. Øysten Topp (a través de Simto AS).

Servatur Playa Bonita, S.L.: empresa dependiente de Servatur al 75%, con accionistas minoritarios. Gestiona el hotel del mismo nombre en Playa del Inglés.

En el ejercicio 2025/26, Servatur S.A.U. absorbió a Hotel Don Miguel Servicios Turísticos, S.L.U., sociedad hermana de la que Servatur Holding A.S. era titular al 100%. Esta fusión por absorción ejecutada el 20 de octubre de 2025 fue comunicada internamente en septiembre de 2025. La operación simplifica la estructura corporativa, mejora la eficiencia operativa y refuerza la solvencia de la compañía, sin afectar en ningún caso a las personas trabajadoras.





Consejo de Administración

La gobernanza final de la empresa está en manos del Consejo de Administración.

							
Nombre	Kai Mikaelson	Robert Ivar Tollefsen	Miguel A. Barber	Santiago Fdez. Caballero	Salvador Cuyás	Jose Manuel Soria	Sondre Hove
Cargo	Presidente consejo	Consejero	Consejero secretario y	Consejero	Consejero	Consejero	Consejero
Año nacimiento	1971	1961	1944	1945	1947	1958	1991
Nacionalidad	Noruega	Noruega	Española	Española	Española	Española	Noruega
Inicio en Servatur	2013	2020	1976	1976	2013	2021	2020
Formación			Ciencias Económicas por la Universidad de Sarriko (Bilbao)	Escuela Oficial de Turismo de Madrid	Derecho, Universidad de Navarra	Ciencias Económicas en la Universidad Autónoma de Madrid	
Cargos anteriores	Actual presidente activo en Servatur. Inversor inmobiliario en toda Europa, principalmente en España y Noruega.	Fundador de Fredensborg. Más de 30 años dedicado al sector inmobiliario	Ex director general de Lopesan. Economista, auditor, asesor financiero y fiscal	40 años de director general en Servatur y profesor en la Universidad de Las Palmas de Gran Canaria	Director de Asesoría Jurídica Territorial en Canarias para BBVA	Ministro de Industria, Energía y Turismo del Gobierno de España (2011-16)	Director del equipo de inversiones en Fredensborg





Servatur está ubicada en un entorno único, con un clima privilegiado, donde la seguridad jurídica, económica y social favorecen que la clientela internacional elija Canarias para sus vacaciones.

Descripción del entorno externo de la organización

En el contexto económico actual, son pocas las compañías que permanecen activas a lo largo de un período dilatado de tiempo. En el caso de Servatur, esta continuidad ha sido posible gracias a un modo riguroso de hacer las cosas y al esfuerzo constante por mantener un equipo humano cohesionado, motivado y comprometido.

Servatur se define como un grupo de personas entusiastas, con vocación de servicio, que trabajan para alcanzar mayores cotas de bienestar a través de la salud económica de la empresa. La actividad principal es la gestión y explotación de establecimientos turísticos hoteleros, y las claves que sustentan el modelo de negocio son las siguientes:

- La clientela: el objetivo prioritario es lograr la plena satisfacción de la clientela, tanto las personas huéspedes como los touroperadores y agencias con las que se colabora y las propietarias y propietarios de los establecimientos gestionados. El propósito de la compañía es facilitar experiencias vacacionales memorables y crear valor sostenible.
- El cliente interno: la responsabilidad social prioritaria se concreta en una gestión de recursos humanos que busca que los objetivos económicos de la empresa y el desarrollo personal, económico y social de las personas trabajadoras sean compatibles, mediante la formación, la promoción interna y la participación.
- Honradez y profesionalidad: dos de los valores más cultivados en la organización, presentes en todas sus actuaciones.
- Liderazgo: Servatur ha mantenido desde sus comienzos un talante pionero, adoptando los recursos más avanzados en todos los aspectos de su actividad. La

competencia empresarial de la compañía es el resultado de la mejora progresiva de la competencia profesional de todos sus integrantes.

- **Experiencia:** Servatur cuenta con medio siglo de trayectoria dentro del sector hotelero.
- **Tecnología:** Servatur fue una de las primeras empresas hoteleras de Canarias en incorporar las nuevas tecnologías a su operación y trabaja actualmente en una mejora continua. En concreto, se han creado grupos de trabajo, denominados LET, para impulsar la transformación tecnológica de la compañía.
- **Medio ambiente:** el respeto al entorno y al medio ambiente constituye una de las piedras angulares del proyecto Servatur.
- **Innovación:** Servatur es una organización que aprende y que mantiene una actitud vanguardista para adaptarse a los retos del siglo XXI.
- **Formación continua:** valor fundamental para alcanzar el objetivo de mejora de la calidad, en una profesión ligada a la constante evolución de lo que la clientela demanda.
- **Expansión:** la organización es flexible y suficiente para expandir su actividad de modo responsable, especialmente, en las Islas Canarias.
- **Responsabilidad Social Corporativa (RSC):** la compañía se compromete a cumplir escrupulosamente con sus responsabilidades sociales, integrándose en la comunidad en la que desarrolla su actividad y respetando el entorno medioambiental.
- **Bienestar laboral:** la compañía aspira a un ambiente de trabajo distendido, con relaciones interpersonales satisfactorias que enriquezcan a todas las personas de la organización.

Información de contacto: Teléfono: +34 928 152 777 · E-mail: servatur@servatur.com
Domicilio: Doramas, n.º 4 · Patalavaca, 35129 Mogán · Gran Canaria, España



Estrategia

La empresa ha mantenido su misión como organización dedicada a la gestión de establecimientos hoteleros, evolucionando desde una perspectiva de estabilización hacia una de crecimiento activo y sostenible. Servatur ha pasado de ser gestora de hoteles a ser propietaria y gestora de los mismos, con una cartera diversificada por modelo contractual.

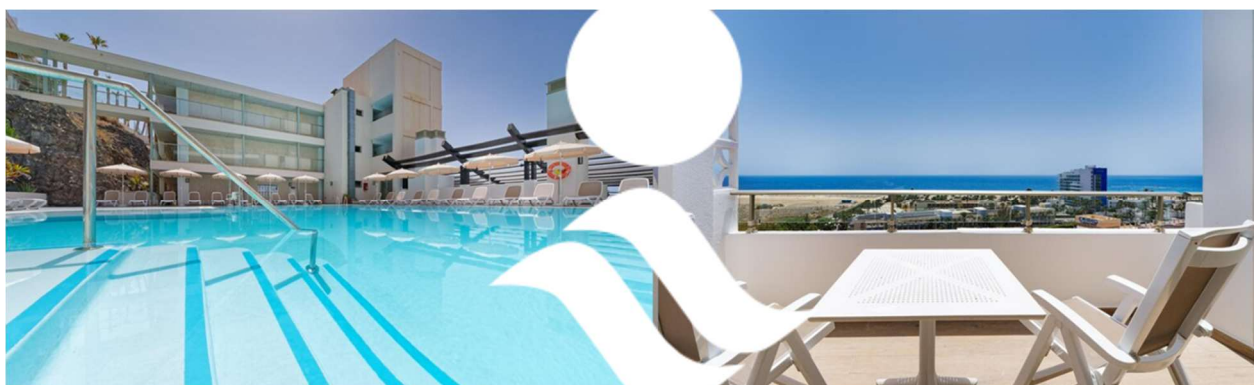
Los principales riesgos del entorno que se identifican son: cambios de tendencia en el sector, el crecimiento de la competencia en otros destinos, el retorno de turistas desviados de destinos afectados por inestabilidad política, la inestabilidad política y sanitaria global, la posible reducción de plazas aéreas hacia las islas —elemento crítico dado que los mercados del norte de Europa e Inglaterra son los principales emisores— y las eventuales paralizaciones en las mejoras de infraestructura del destino.

Las oportunidades identificadas incluyen el crecimiento mediante contratos de alquiler o management de complejos reformados o de nueva construcción, así como posibles adquisiciones, todo ello en un contexto en el que la ley de moratoria turística canaria limita la construcción de nuevos establecimientos de 3 y 4 estrellas.

El principal objetivo de la empresa es el crecimiento sostenible y responsable (financiero, social, ambiental y organizacional) dentro de su ámbito geográfico de referencia, con aspiración a convertirse en empresa de referencia. Servatur no descarta el crecimiento fuera de su área actual de confort cuando se presenten oportunidades alineadas con su estrategia.

El crecimiento responsable hace referencia a una responsabilidad financiera, social, ambiental y organizacional imprescindible para el modelo de negocio presente y futuro del sector de la hostelería y el turismo.

Otras metas estratégicas son el desarrollo de mercado, el establecimiento de una cultura de mejora continua, la mejora de la calidad en los establecimientos, la reducción del impacto en contaminación y la consolidación como referente en el mercado laboral. La compañía busca potenciar su marca a través de la productividad y la innovación, creando experiencias vacacionales memorables alineadas con las demandas y expectativas de la clientela, creciendo de manera sostenible y generando valor para los inversores y la sociedad, con un equipo profesional ambicioso, motivado y en continua evolución.



La estrategia de la compañía presenta algunos riesgos calculados y asumibles. Entre los más relevantes figura el trabajo con comunidades de propietarias y propietarios, donde la necesidad de consenso para la continuidad operativa de los establecimientos puede condicionar decisiones estratégicas a medio plazo. La dependencia de la capacidad aérea hacia las Islas Canarias constituye otro riesgo estructural, dado que los mercados del norte de Europa y del Reino Unido son los principales emisores de clientela y cualquier reducción de frecuencias o rutas tendría un impacto directo en la ocupación. El crecimiento de la planta turística en Canarias y el posible efecto de sustitución que podría provocar, así como la mayor oferta de destinos alternativos con características similares a precios competitivos, completan el mapa de riesgos competitivos del entorno. A nivel interno, la integración operativa de los tres nuevos establecimientos incorporados en 2025/26 (Servatur Doña Elvira, Servatur Rocamar y Servatur Puerto Plata) y la reforma planificada de Servatur Rocamar suponen riesgos de ejecución que la compañía gestiona de forma activa mediante su modelo de integración progresiva.

Servatur continuará actualizando su planta hotelera para mejorar la satisfacción de la clientela y para reducir el riesgo de pérdida de negocio frente a complejos de la competencia que hayan modernizado sus instalaciones. Asimismo, unificará un sistema de servicios adicionales —como excursiones— en todos los complejos para añadir valor a la estancia.

Ética e integridad

El Código Ético de Servatur constituye el código de conducta de la compañía y recoge las normas éticas y directrices de comportamiento que deben guiar el desempeño diario de todas las personas de la organización: personal en general, mandos intermedios, directivos y directivas, y colaboradoras y colaboradores.

El propósito de este conjunto de normas —de obligada observancia para toda la plantilla— es ofrecer las directrices básicas de comportamiento acordes con los principios éticos de la compañía, garantizando que todos los integrantes de la organización se rijan por unos valores comunes de iniciativa, eficiencia, calidad, responsabilidad, proximidad y respeto a la legalidad.

El Código representa mucho más que una declaración de buenas intenciones. Su incumplimiento puede llevar aparejadas sanciones de diversa índole que, en los casos más graves, podrán determinar el despido de la persona infractora o la comunicación inmediata del incumplimiento a la autoridad competente. El comportamiento individual de cada integrante de la compañía —con independencia de las responsabilidades personales que pudieran derivarse— puede tener graves consecuencias para Servatur, tanto de índole reputacional como de naturaleza penal. Por ello, la compañía insta a la máxima colaboración en el estricto cumplimiento de sus principios.

Las normas y pautas de actuación del Código detallan los compromisos y responsabilidades que sus destinatarios asumen. El Código no recoge todas las situaciones posibles, sino que establece pautas generales de comportamiento que orientan la toma de decisiones en el desempeño del trabajo. La compañía tiene implantados protocolos específicos que regulan de forma concreta los procedimientos y normas de actuación en ámbitos concretos.

Servatur vela por el cumplimiento y respeto de los principios y valores del Código, y promueve cuantas acciones sean necesarias para su efectivo cumplimiento. El Código ha sido comunicado a los mandos intermedios, directivos, directivas y órganos de administración, y está publicado en la página web corporativa para conocimiento de cualquier persona interesada.

Desde el 12 de marzo de 2025, Servatur cuenta con el Canal Ético accesible en www.servatur.com > pie de página > Canal Ético, o en la siguiente URL: <https://714986e3b61edbbe0108.canal.h2c.app/new-form.html>, a través del cual cualquier persona —pertenezca o no a la organización— puede presentar comunicaciones sobre malas prácticas o conductas irregulares, de forma abierta o anónima, con garantía de confidencialidad. Esta iniciativa refuerza el compromiso con la transparencia y la integridad.

La gestión de la compañía se basa en los siguientes objetivos marcados por la dirección:

- La mejora continua en los productos y servicios, midiendo diariamente la satisfacción de la clientela.
- El trabajo en equipo, consciente de que con la participación de todas las personas se consiguen mejores resultados.
- El conocimiento de la clientela para adecuar la oferta a sus necesidades y preferencias.
- Ofrecer un servicio excelente: cercano, empático, siempre amable y profesional.
- Disponer de procesos óptimos y eficientes, revisados de forma continua para su optimización.
- Revisar los objetivos globales anuales.
- Asegurar la plena satisfacción de la clientela como meta principal.

Servatur lleva a cabo la creación e implantación de manuales y procedimientos alineados con las políticas de la compañía. Gracias a estos procesos, la gestión evoluciona y permite avanzar hacia la consecución de estos objetivos.

Grupos de interés

Los principales grupos de interés de Servatur son:

- Propietarias y propietarios: titulares de las habitaciones y apartamentos que la compañía gestiona pero que no son de su propiedad directa. Hacen posible el volumen de actividad de Servatur en el mercado. Se continúan negociando contratos a largo plazo para garantizar la continuidad del negocio.
- Entidades financieras y socios financieros: permiten el crecimiento más rápido de la compañía y son colaboradores en los nuevos proyectos de reforma, adquisición o mejora del negocio.
- Clientela y touroperadores: generan el ingreso de la empresa. La colaboración estrecha en momentos de caída del mercado ha permitido a Servatur mantenerse activa, y en momentos de alza se busca la mejora de los contratos, pues las alianzas son un aspecto fundamental del negocio.

- Proveedoras y proveedores: hacen posible la actividad diaria sin incidencias gracias a su compromiso. Servatur establece responsabilidades en materia de calidad y cumplimiento, a cambio de seriedad, puntualidad de pago y una colaboración beneficiosa para ambas partes.
- Personas trabajadoras: pilar fundamental para que el negocio sea posible, rentable y satisfactorio. El ambiente laboral y las relaciones personales y profesionales fundamentan una relación de confianza en la que se asumen compromisos de mejora continua de las condiciones de trabajo.
- Administraciones públicas: Servatur contribuye a la mejora social a través del pago de impuestos y se compromete al cumplimiento de todas sus obligaciones.

Estos grupos se identifican como los que mayor volumen representan dentro de las cuentas anuales y mayor incidencia tienen en los resultados de la empresa.

Prácticas de elaboración de informes

El presente documento constituye el Estado de Información No Financiera (EINF) de Servatur S.A. correspondiente al ejercicio fiscal 2025/26, comprendido entre el 1 de mayo de 2025 y el 30 de abril de 2026. En él se analizan los objetivos, riesgos y estrategias de la compañía, junto con un análisis de las cuestiones medioambientales, sociales y relativas al personal, los derechos humanos, la lucha contra la corrupción y el soborno, y la información sobre la sociedad.

Para su elaboración se han seguido los requisitos establecidos por la Ley 11/2018, de 28 de diciembre, así como los Estándares de Global Reporting Initiative (GRI). Para mayor comprensión, puede consultarse el Anexo 1 de este documento, que contiene una tabla con la relación entre los requerimientos legales y los estándares GRI.

Siguiendo los Estándares GRI, los contenidos del presente Estado de Información No Financiera cumplen con los principios de comparabilidad, materialidad, relevancia y fiabilidad, siendo la información precisa, comparable y verificable.

De conformidad con la normativa mercantil vigente, este Estado de Información No Financiera ha sido objeto de verificación externa por parte de Bureau Veritas Certification Iberia.

Análisis de materialidad y grupos de interés

El Estado de Información No Financiera de Servatur, S.A. quiere dar respuesta a aquellos aspectos que, siendo de interés para los colectivos y personas con los que se relaciona la compañía, constituyen a su vez objetivos estratégicos para el grupo. Para identificar las áreas relevantes tanto para Servatur como para sus grupos de interés, se ha realizado una identificación a partir de los datos internos obtenidos del conocimiento de dichos grupos y de sus intereses relacionados con los aspectos analizados.

Del análisis realizado se han identificado los asuntos materiales que constituyen las prioridades sobre las que se informa en el presente Estado de Información No Financiera. Los aspectos prioritarios identificados son los siguientes:

- Salud de la clientela
- Condiciones de salud y seguridad en el trabajo
- Igualdad
- Accesibilidad de las personas con discapacidad
- Formación de las personas trabajadoras
- Respeto de los derechos humanos
- Consumo de agua
- Consumo energético
- Gestión de residuos
- Gestión de la cadena de valor (proveedores)
- Emisión de gases de efecto invernadero

Servatur tiene previsto actualizar el análisis de materialidad en el ejercicio 2026/27.





Objetivos, riesgos y estrategias

Estado de Información no financiera - ejercicio 2025-26

Definición de objetivos

Durante el ejercicio 2025/26, Servatur mantuvo los cinco objetivos estratégicos definidos en el ejercicio anterior, incorporando además tres nuevos objetivos operativos orientados a la eficiencia, la experiencia de la clientela y la sostenibilidad.

Incremento de camas

Durante el ejercicio 2025/26, Servatur incorporó a su cartera los complejos Servatur Doña Elvira, Servatur Rocamar y Servatur Puerto Plata, alcanzando las 5.482 habitaciones y 10.964 camas operadas, superando el objetivo estratégico fijado.

De este total, 3.503 habitaciones se encuentran bajo gestión directa de Servatur —1.456 en propiedad y 2.047 bajo contrato de arrendamiento—, con una ocupación del 93% y una duración media restante de los contratos de arrendamiento de 16,96 años.

Satisfacción de la clientela

Desde mayo de 2022, con la colaboración del departamento de marketing y experiencia de la clientela, se han implantado los canales Servatur —web apps y canales de TV en los hoteles— como herramienta de comunicación en tiempo real y de forma digital, en línea con el compromiso de sostenibilidad de la compañía.

Desde finales de febrero de 2025 se ha migrado el envío de encuestas poststancia a ReviewPro, lo que ha permitido agilizar la implementación en los últimos hoteles incorporados a la cadena. Esta migración ha incluido mejoras significativas: lógica en las preguntas, personalización por tipo de habitación o régimen, acceso directo de todos los perfiles a sus resultados, traducciones en tiempo real y posibilidad de responder a la clientela que ha dado su consentimiento para ser contactada.

La satisfacción global de la clientela, medida a través de ReviewPro, se sitúa en 4,38 sobre 5,00 en el ejercicio 2025/26, superando el umbral de referencia de 4,00 establecido internamente. La práctica totalidad de los establecimientos de la cadena se sitúan por encima de dicho umbral, con especial mención de Servatur Castillo de Sol, Servatur Puerto Azul y Servatur Terrazamar, que lideran los resultados del ejercicio. Servatur Riosol, incorporado recientemente a la cadena, registra una puntuación en proceso de consolidación, coherente con el período de integración operativa del establecimiento.



Clima laboral

Durante el ejercicio 2025/26 se han realizado formaciones psicosociales con el fin de detectar posibles anomalías, subsanarlas y mejorar las condiciones laborales de las personas trabajadoras.

El índice de clima laboral recoge dos dimensiones del control sobre el trabajo: la que ejerce la persona trabajadora a través de su participación en diferentes aspectos de su actividad, y la que ejerce la organización mediante la supervisión. La «supervisión» hace referencia al nivel de control que los superiores inmediatos ejercen sobre la ejecución del trabajo, considerando que el riesgo derivado no es solo consecuencia de su ausencia, sino también de su ejercicio excesivo. La «participación» explora los distintos niveles de implicación, intervención y colaboración del personal con diferentes aspectos de su trabajo y de la organización. En la ponderación de estas variables se ha dado menor peso a los factores referidos a la organización de la empresa.

Con el objetivo de reforzar el clima laboral como base para la retención del talento, durante el ejercicio se han puesto en marcha las siguientes iniciativas: inversión en formación y desarrollo profesional; escucha activa de la plantilla mediante encuestas y sesiones de feedback; reconocimiento de logros individuales y de equipo; fomento de la comunicación transparente entre líderes y colaboradores; promoción del bienestar y el equilibrio entre vida personal y laboral; e implicación de los equipos en la mejora continua de procesos y calidad.

Percepción de marca

La visibilidad de la marca se trabaja a través de campañas específicas de comunicación: campañas de Google Ads para mejorar la notoriedad y aumentar el tráfico con objetivo de conversión; campañas de Google Hotel Ads para mostrar precios

frente a OTAs; campañas en prensa digital a través de CanariasJournalen, dirigidas al mercado escandinavo; y campañas de Social Ads en Instagram y Facebook con objetivo de conversión y visibilidad simultánea.

Durante el ejercicio 2025/26 se avanzó en la consolidación del ecosistema de marcas de Servatur, con una arquitectura orientada a segmentar la propuesta de valor y responder con mayor precisión a los diferentes perfiles de clientela. Se desarrollaron y consolidaron tres líneas de posicionamiento diferenciadas bajo el paraguas corporativo de Servatur Hotels & Resorts:

- Servatur Holiday Resorts se orientó a un modelo vacacional centrado en el entretenimiento, la experiencia compartida y la oferta integral de servicios, con propuestas adaptadas a familias, parejas y grupos, incluyendo actividades para todas las edades, espacios wellness y fitness, oferta gastronómica diversa, programas de entretenimiento y modelo todo incluido 24h.
- Servatur Holiday Apartments se consolidó como alternativa flexible para clientela que prioriza la autonomía y la personalización de la estancia, combinando alojamientos con cocina equipada, ubicaciones estratégicas y servicios complementarios orientados al modelo self-catering, con estándares homogéneos de calidad.
- Servatur Adults Only reforzó una propuesta especializada en bienestar, descanso y estilo de vida saludable, dirigida exclusivamente al público adulto, con servicios asociados al wellness, fitness, gastronomía y experiencias diseñadas para parejas y viajeros que buscan entornos tranquilos y personalizados.
- La estrategia de marca se ha articulado además en torno a la experiencia real de la clientela como principal activo de comunicación: respuesta ágil ante incidencias, comunicación transparente de resultados y compromisos, aprovechamiento del feedback para impulsar mejoras, conversión de personas trabajadoras satisfechas en embajadoras de la marca y mantenimiento de una experiencia consistente en todos los puntos de contacto.

Medio ambiente

Durante el ejercicio 2025/26, cinco establecimientos de la cadena ostentan el distintivo Travelife Gold: Servatur Casablanca Suites & Spa, Servatur Green Beach, Servatur Waikiki, Servatur Puerto Azul y Servatur Don Miguel, con vigencia hasta el 26 de agosto de 2027. El objetivo para los próximos ejercicios es extender la certificación a la totalidad de los establecimientos de la cadena.

Nuevos objetivos operativos 2025/26

Para el ejercicio 2025/26, Servatur incorpora tres nuevos objetivos operativos alineados con su estrategia de eficiencia y creación de valor sostenible. El primero es la automatización de procesos clave para reducir tiempos de gestión, mejorar la experiencia de la clientela, aumentar el porcentaje de clientes promotores y reducir las incidencias y los tiempos de resolución. El segundo es la consolidación del triángulo eficiencia · sostenibilidad · rentabilidad, bajo la convicción de que la eficiencia

operacional y la sostenibilidad son indisociables: reduciendo desperdicios, optimizando recursos y mejorando la calidad se reducen costes, se minimiza el impacto medioambiental y se crea valor a largo plazo. El tercero es la mejora continua de la experiencia de la clientela como eje vertebrador de todas las decisiones operativas de la cadena.

Principales riesgos a los que se enfrenta la sociedad

Servatur asume riesgos generales propios del sector en el que opera y de su localización en las Islas Canarias. Como riesgos generales cabe mencionar la inestabilidad sanitaria y política global, los efectos macroeconómicos que pueden afectar al desarrollo económico del país y de la región, el cambio climático y la posibilidad de reducción de la capacidad aérea hacia las islas.

Como riesgos específicos de la compañía se identifican: el crecimiento de la planta turística en Canarias y el posible efecto de sustitución que podría provocar, el trabajo con comunidades de propietarias y propietarios y la necesidad de consenso para la continuidad operativa de los establecimientos, la mayor oferta de destinos alternativos con características similares a precios competitivos, y el cambio de tendencia en las preferencias de la clientela, que busca un valor diferencial más allá del sol y la playa.

Estrategias

Las principales acciones y estrategias implantadas para alcanzar los objetivos son:

Incremento de camas: buscar en el mercado complejos para contratos de management; explorar posibilidades de ampliación de las camas de los hoteles ya explotados; continuar las negociaciones de crecimiento no solo en Gran Canaria sino en otras islas, tanto mediante contratos de management, de alquiler como de adquisiciones.

Satisfacción de la clientela: implantación y mejora continua de encuestas electrónicas post estancia; revisión periódica de la variación en la satisfacción a través del portal ReviewPro.

Clima laboral: realización de encuestas para detectar necesidades del personal; atención a esas necesidades con formación adecuada, incluyendo los cursos psicosociales; realización de un mínimo de 3 eventos anuales; continuidad de la revista informativa Servanews.

Percepción de marca: desarrollo continuo de campañas que potencien la imagen de Servatur en redes y medios digitales.



Condiciones ambientales

Estado de Información no financiera - ejercicio 2025-26

Servatur reconoce el impacto que su actividad genera sobre el entorno y mantiene un compromiso sólido con la mejora continua de la eficiencia energética, la reducción del consumo de recursos y la minimización de las emisiones de CO₂ en todos sus establecimientos.

Aspectos generales

Durante el ejercicio fiscal 2025/26, Servatur ha consolidado su senda de crecimiento, manteniendo en todo momento su compromiso con la protección y conservación del medio ambiente. La incorporación de nuevos establecimientos —entre los que destacan Servatur Doña Elvira, Servatur Rocamar y Servatur Puerto Plata— ha supuesto un aumento en el consumo de recursos y en la generación de residuos en comparación con ejercicios anteriores. No obstante, este incremento apenas ha tenido impacto en el volumen de emisiones, que se ha mantenido en niveles similares a los registrados en periodos previos.

La compañía es plenamente consciente de la huella ambiental asociada a su actividad, por lo que desarrolla iniciativas orientadas a su reducción, impulsando un modelo de destino turístico sostenible que respeta tanto el entorno natural como el tejido económico local.

Servatur cumple rigurosamente con la legislación medioambiental y ha trabajado en la obtención de certificaciones ambientales como Travelife. Actualmente, cinco de los establecimientos de la cadena —Servatur Casablanca Suites & Spa, Servatur Green Beach, Servatur Waikiki, Servatur Puerto Azul y Servatur Don Miguel— ostentan el distintivo Travelife Gold, con vigencia desde el 26 de agosto de 2025 hasta el 26 de agosto de 2027. La renovación de estas certificaciones es un proceso continuo, con el objetivo de extender el sello a la totalidad de los centros de la cadena.

El seguro de responsabilidad civil de Servatur S.A. incluye una garantía por contaminación accidental de 10 millones de euros.



Travelife is an internationally recognised accommodation sustainability programme.

We have around 1,500 members located in over 50 countries who use our practical tools and resources to improve their business's environmental, financial and social impact.

Containing a range of criteria that assess accommodation performance in the areas of human rights, labour, community engagement and environmental impacts, our GSTC-recognised standard was designed by the tourism industry, for the tourism industry.

To receive a Travelife Gold Certification our members have to undergo six steps:

- **Step 1:** Assess where you are by using the relevant [Travelife Checklist](#)
- **Step 2:** Schedule the audit
- **Step 3:** The auditor will review the property, including interview selected staff
- **Step 4:** The audit report will be completed with detailed notes and undergo a series of quality checks before being available for property owner's review
- **Step 5:** The Travelife Certifications Team will advise required improvements, which need to start within one month and completed within six months
- **Step 6:** Once complying to the Travelife Standard the Travelife Gold Certification is available (valid for two years, after which the process will need to be repeated)



Recursos dedicados a la prevención de riesgos ambientales

La prevención de los riesgos ambientales derivados de la actividad hotelera forma parte integrante de la gestión de Servatur, que destina a esta materia recursos humanos, organizativos, técnicos y económicos.

En el plano organizativo, el organigrama de la compañía identifica las áreas responsables y coordinadoras en materia de medio ambiente. Durante el ejercicio 2025/26, dos personas dedicaron el 50% de su jornada a la prevención de riesgos ambientales, lo que equivale a una jornada completa.

La prevención y el control de los impactos se canalizan a través del cumplimiento riguroso de la legislación medioambiental aplicable y de la adhesión a certificaciones de sostenibilidad turística. Durante el ejercicio 2025/26, cinco establecimientos de la cadena —Servatur Casablanca Suites & Spa, Servatur Green Beach, Servatur Waikiki, Servatur Puerto Azul y Servatur Don Miguel— ostentan el distintivo Travelife Gold, con vigencia hasta el 26 de agosto de 2027, manteniéndose el objetivo de extender la certificación a la totalidad de los centros de la cadena. Estas certificaciones conllevan auditorías periódicas que verifican el desempeño ambiental y refuerzan la identificación y el control de los riesgos.

En este marco, Servatur aplica medidas técnicas orientadas a reducir los riesgos y los impactos ambientales, entre ellas el aumento de la capacidad renovable fotovoltaica, la iluminación LED y los sensores de ahorro energético, la renovación de las instalaciones de fontanería y la sustitución progresiva de la red de distribución de agua, el riego automatizado, la modernización de las instalaciones térmicas de agua caliente sanitaria y piscina mediante bombas de calor de alto rendimiento, y la ampliación del proyecto de gestión documental para reducir el consumo de papel.

En cuanto a la cobertura de las contingencias ambientales, el seguro de responsabilidad civil de Servatur S.A. incluye una garantía por contaminación accidental por importe de 10 millones de euros. A la fecha de cierre del ejercicio, la compañía no tiene constituidas provisiones específicas por riesgos ambientales, al no existir contingencias que requieran su dotación.

En coherencia con el principio de precaución, Servatur adopta un enfoque preventivo en su gestión ambiental, anticipándose a los posibles riesgos aun cuando no exista

certeza plena sobre su alcance. Este enfoque se materializa en el mantenimiento preventivo de las instalaciones, la mejora continua de la eficiencia en el uso de los recursos, el seguimiento de los indicadores ambientales y la priorización de las soluciones que reducen el impacto antes de que llegue a producirse, primando en todo momento la prevención sobre la corrección.

Materialidad y análisis de las partes interesadas

En 2019, Servatur realizó un análisis de materialidad para establecer la base de sus prioridades estratégicas y de Responsabilidad Social Corporativa. Anualmente se revisa este análisis de materialidad y se elimina aquellos puntos que dejan de tener una importancia alta en el grupo Servatur y se añaden los que sean necesarios. El análisis indica que los siguientes temas son los que mayor impacto generan sobre sus grupos de interés:

Sostenibilidad y medio ambiente: emisiones de gases de efecto invernadero, consumo de energía, gestión de residuos y consumo de agua.

Cuestiones laborales: condiciones de salud y seguridad en el trabajo, igualdad y formación de las personas trabajadoras.

Proveedores: gestión de la cadena de valor.

Clientes: salud del cliente.

Ámbito general: derechos humanos y accesibilidad para personas con discapacidad.

Compromisos y objetivos medioambientales

A partir del análisis de materialidad, Servatur ha puesto en marcha diversas medidas para mejorar su impacto medioambiental en todas las áreas de negocio, estableciendo los siguientes objetivos específicos de cara al futuro:

- Continuar aumentando la capacidad renovable fotovoltaica en los establecimientos.
- Reducir las pérdidas hídricas en la red de distribución interna mediante la sustitución progresiva de colectores, impermeabilización de aljibes y renovación de tuberías enterradas, actuando hotel por hotel en función de las deficiencias detectadas. Esta línea de actuación constituye la palanca principal de mejora del indicador de consumo de agua en los próximos ejercicios.
- Modernizar las instalaciones térmicas de agua caliente sanitaria y piscina mediante la incorporación de tecnologías más eficientes, como las bombas de calor de alto rendimiento.
- Renovar las certificaciones de sostenibilidad en los hoteles que ya cuentan con estos sellos, con el objetivo de lograr la certificación Travelife en la totalidad de los centros de la cadena.
- Ampliar el proyecto de gestión documental para maximizar la reducción del consumo de papel.

Las decisiones implementadas en el ejercicio 2025/26 incluyen:

La ejecución de reformas en diferentes edificios de la cadena, orientadas a la mejora de la eficiencia energética e hídrica de las instalaciones, incluyendo la renovación de sistemas de climatización, iluminación y gestión del agua. La puesta en servicio de instalaciones de energía fotovoltaica en Servatur Playa Bonita y Servatur Alameda de Jandía —esta última operativa desde septiembre de 2025—, quedando en fase de ejecución la de Monte Feliz - powered by Playitas, con inicio previsto en junio de 2026. La instalación de bombas de calor de alto rendimiento para agua caliente sanitaria en Servatur Playa Bonita ha supuesto la sustitución de las calderas de gas anteriores, con un ahorro estimado de aproximadamente 150 MWh por año, una reducción del consumo de CO₂ de en torno a 28 toneladas anuales y una eficiencia un 65% superior en la producción de agua caliente sanitaria respecto al sistema precedente. La posposición de la instalación de bombas de calor en Servatur Casablanca hasta 2027, condicionada por una próxima reforma del establecimiento.

Los proyectos previstos para el próximo período incluyen:

- Incorporación de bombas de calor de alto rendimiento para agua caliente sanitaria en Servatur JB, Servatur Green Beach, Servatur Riosol y bomba de calor de piscina en Servatur Alameda de Jandía.
- Instalación de paneles fotovoltaicos en Servatur Don Miguel (100 kW), Servatur JB (40 kWp) y Sport Hotel Monte Feliz pb Playitas (75 kWp), prevista durante el ejercicio fiscal 2026/27. Instalación de puntos de recarga de vehículos eléctricos en Servatur Casablanca y Servatur Don Miguel, y estudio de viabilidad en Servatur Playa Bonita y Sport Hotel Monte Feliz pb Playitas.

Contaminación

Marco general

En Servatur S.A., atendiendo a la naturaleza de la actividad en el sector turístico, no se identifican impactos significativos en materia de contaminación ambiental. Asimismo, la compañía no se encuentra incluida dentro del ámbito de actividades elegibles conforme al Reglamento Delegado (UE) 2021/2139 de la Comisión. La actividad de Servatur no se encuadra en las categorías recogidas en el Anexo I del citado Reglamento.

La huella de carbono constituye un indicador clave que cuantifica las emisiones de gases de efecto invernadero liberadas a la atmósfera, tanto de forma directa como indirecta. Las emisiones directas de la organización se derivan principalmente del consumo de propano en las instalaciones de alimentación (cocinas) y sistemas de agua caliente sanitaria, así como de las emisiones fugitivas de gases refrigerantes.

La huella de carbono de Servatur S.A. ha sido calculada considerando los alcances 1 y 2, conforme a la metodología establecida por el Ministerio para la Transición Ecológica y el Reto Demográfico del Gobierno de España. Servatur adquiere energía eléctrica con Garantía de Origen (GdO), acreditación expedida por la CNMC que certifica que la energía ha sido generada a partir de fuentes renovables. No obstante, en el ejercicio

2025/26 no se han redimido GdO en la totalidad del consumo eléctrico de la cadena, razón por la que se incluye la información metodológica en el apartado siguiente.

Tabla de indicadores de emisiones (con Garantías de Origen)

En los resultados de la siguiente tabla se observa un ligero incremento de la huella de carbono respecto al ejercicio anterior, motivado principalmente por la incorporación de nuevos establecimientos, la contabilización a año completo de aquellos integrados en ejercicios previos y el aumento general de la actividad.

Indicadores con GdO						
Indicadores	t CO ₂ eq			kg CO ₂ eq/pax		
	23/24	24/25	25/26	23/24	24/25	25/26
Servatur Alameda de Jandía	8,34	10,61	10,14	0,07	0,08	0,09
Servatur Altamar	-	83,42	158,72	-	0,64	0,80
Servatur Caribe	0,86	-	-	0,01	-	-
Servatur Carlota	-	-	-	-	-	-
Servatur Casablanca Suites & Spa	113,55	136,79	170,20	1,73	2,06	2,58
Servatur Castillo de Sol	0,51	2,26	1,55	0,01	0,04	0,03
Servatur Don Miguel	279,18	330,60	416,29	1,64	1,88	2,40
Servatur Doña Elvira	-	-	-	-	-	-
Servatur Edén & Bugarvillas	-	17,23	30,31	-	-	0,24
Servatur Green Beach	178,38	103,36	123,85	1,20	0,82	1,40
Servatur Hartaguna	3,39	3,94	3,26	0,09	0,10	0,08
Servatur JB	27,21	60,39	51,10	1,32	2,30	1,94
Servatur Montebello	-	6,83	-	-	0,09	-
Servatur Playa Bonita	-	19,01	19,88	-	0,13	0,11
Servatur Puerto Azul	87,95	159,19	216,92	-	-	0,47
Servatur Puerto Plata	-	-	32,58	-	-	-
Servatur Riosol	-	8,54	144,81	-	-	0,79
Servatur Rocamar	-	-	-	-	-	-
Servatur Terrazamar & Sunsuite	81,43	61,11	53,62	0,36	0,27	0,24
Servatur Waikiki	458,26	232,29	282,87	1,20	0,62	0,77
Sport Hotel Monte Feliz pb Playitas	-	34,73	36,23	-	0,43	0,29
Oficina Central	2,71	0,67	2,29	-	-	-
Total	1.241,77	1.270,97	1.754,63	0,62 (*)	0,59(*)	0,69

(*) Estás últimas tres casillas no son sumatorios. Representan valores promedio del parámetro en concreto

Los datos de emisión de 2026 incluidos en el ejercicio 2025/2026 son provisionales al calcularse en base a los factores de emisión de 2025 al no haberse publicado los de 2026.

Las variaciones en las emisiones por establecimiento respecto a ejercicios anteriores responden principalmente a tres factores: la incorporación de nuevos complejos al perímetro de reporte, la consolidación a año completo de establecimientos integrados en ejercicios previos con actividad parcial, y los períodos de cierre por reformas en ejercicios anteriores que reducían artificialmente la referencia de comparación.

Desglose de emisiones por fuente (con Garantías de Origen)

Indicadores con GdO				
Emisiones (tCO ₂ /año)	Directas		Indirectas	Totales
	Combustibles		Emisiones fugitivas	Electricidad
Servatur Alameda de Jandía	10,14	0,00	0,00	10,14
Servatur Altamar	142,16	16,56	0,00	158,72
Servatur Caribe	0,00	0,00	0,00	0,00
Servatur Carlota	0,00	0,00	0,00	0,00
Servatur Casablanca Suites & Spa	91,58	78,62	0,00	170,20
Servatur Castillo de Sol	0,05	1,50	0,00	1,55
Servatur Don Miguel	263,84	152,45	0,00	416,29
Servatur Doña Elvira	0,00	0,00	0,00	0,00
Servatur Edén & Bugarvillas	28,78	1,53	0,00	30,31
Servatur Green Beach	122,92	0,93	0,00	123,85
Servatur Hartaguna	3,26	0,00	0,00	3,26
Servatur JB	51,10	0,00	0,00	51,10
Servatur Montebello	0,00	0,00	0,00	0,00
Servatur Playa Bonita	19,88	0,00	0,00	19,88
Servatur Puerto Azul	135,90	81,02	0,00	216,92
Servatur Puerto Plata	32,58	0,00	0,00	32,58
Servatur Riosol	29,43	115,38	0,00	144,81
Servatur Rocamar	0,00	0,00	0,00	0,00
Servatur Terrazamar & Sunsuite	1,07	52,55	0,00	53,62
Servatur Waikiki	178,30	104,58	0,00	282,87
Sport Hotel Monte Feliz pb Playitas	32,74	3,50	0,00	36,23
Oficina Central	0,00	2,29	0,00	2,29
Total	1.143,75	610,89	0,00	1.754,63
%	65,18%	34,82%	0%	100%

Las emisiones directas incluyen el consumo de combustibles (propano, butano, gasóleo y gasolina), utilizados principalmente en cocinas, producción de agua caliente sanitaria y calderas. Las emisiones fugitivas corresponden a pérdidas de gases refrigerantes procedentes de los equipos de climatización. Las emisiones asociadas a combustibles representan el 65,18% del total y las fugitivas el 34,82% restante.

Plan de reducción de emisiones (escenario con GdO)

Servatur ha definido un Plan de Reducción de Emisiones orientado a optimizar el desempeño ambiental de la organización, contemplando medidas en alcance 1.

Plan de reducción con GdO			Emisiones actuales (tCO ₂)	% de reducción del total	Ahorro de emisiones de CO ₂ (t)
Alcance	Combustible	Mejora propuesta			
Alcance 1	Gas propano	Sustitución de equipos de cocina	194,64	1%	19,46
Alcance 1	Gas propano	Instalación de bombas de calor	778,58	18%	545,00
Alcance 1	Gasoil (B7)	Instalación de bombas de calor	164,88	4%	115,41
Reducción total			1.138,10	22%	679,88

Fe de erratas y ajuste de información reportada.

Como hemos indicado anteriormente, Servatur adquiere su energía eléctrica con Garantía de Origen (GdO). La GdO y Etiquetado de la Electricidad es una acreditación expedida por la Comisión Nacional de los Mercados y la Competencia (CNMC) que certifica que una determinada cantidad de energía eléctrica ha sido generada a partir de fuentes renovables o de cogeneración de alta eficiencia.

Sin embargo, En el ejercicio 2025/2026 no se completó la redención de GdO asociadas a la totalidad del consumo eléctrico, como consecuencia de incidencias operativas en su gestión vinculadas a una de las comercializadoras. Servatur reconoce esta situación y, en coherencia con su firme compromiso con el suministro de energía de origen renovable, ha puesto en marcha de forma inmediata las actuaciones necesarias para su regularización, formalizando los procesos para la contratación de energía con certificación de GdO que permita subsanar esta circunstancia en el menor plazo posible.

Por ese motivo, la huella de carbono se ve aumentada por el incremento de las emisiones de alcance 2, derivado del consumo de energía eléctrica en determinadas instalaciones sin la correspondiente redención de GdO:

Indicador con GdO			
Emisiones (tCO ₂ /año)	Alcance 1	Alcance 2	Total
	Directas	Indirectas	
Servatur S.A.	1.755	0	1.755

Indicador sin GdO			
Emisiones (tCO ₂ /año)	Alcance 1	Alcance 2	Total
	Directas		Indirectas
Servatur S.A.	1.755	1.348	3.102

Al comparar las emisiones declaradas con aquellas ajustadas según el alcance 2 (sin aplicación de Garantías de Origen), se observa un incremento de 1.348 tCO₂, lo que supone un aumento del 76,8% en las emisiones totales. Este incremento se debe exclusivamente a la incorporación de emisiones indirectas asociadas al consumo eléctrico, que pasan de 0 tCO₂ bajo el enfoque con GdO a 1.348 tCO₂ en el escenario sin dichas garantías.

Tabla de indicadores de emisiones (sin Garantías de Origen — ajustado)

Establecimiento	↑ CO ₂ e 23/24	↑ CO ₂ e 24/25	↑ CO ₂ e 25/26	kg/pax 23/24	kg/pax 24/25	kg/pax 25/26
Servatur Alameda de Jandía	8,34	10,61	10,14	0,07	0,08	0,09
Servatur Altamar	—	83,42	567,83	—	0,64	2,86
Servatur Caribe	0,86	—	76,73	0,01	—	1,32
Servatur Carlota	—	—	—	—	—	—
Servatur Casablanca Suites & Spa	113,55	136,79	170,20	1,73	2,06	2,58
Servatur Castillo de Sol	0,51	2,26	1,55	0,01	0,04	0,03
Servatur Don Miguel	279,18	330,60	416,29	1,64	1,88	2,40
Servatur Doña Elvira	—	—	—	—	—	—
Servatur Edén & Bugarvillas	—	17,23	357,33	—	—	2,86
Servatur Green Beach	178,38	103,36	123,85	1,20	0,82	1,40
Servatur Hartaguna	3,39	3,94	3,26	0,09	0,10	0,08
Servatur JB	27,21	60,39	51,10	1,32	2,30	1,94
Servatur Montebello	—	6,83	—	—	0,09	—
Servatur Playa Bonita	—	19,01	19,88	—	0,13	0,11
Servatur Puerto Azul	87,95	159,19	216,92	—	—	0,47
Servatur Puerto Plata	—	—	32,58	—	—	—
Servatur Riosol	—	8,54	674,77	—	—	3,68
Servatur Rocamar	—	—	—	—	—	—
Servatur Terrazamar & Sunsuite	81,43	61,11	53,62	0,36	0,27	0,24
Servatur Waikiki	458,26	232,29	282,87	1,20	0,62	0,77
Sport Hotel Monte Feliz pb Playitas	—	34,73	36,23	—	0,43	0,29
Oficina Central	2,71	0,67	7,12	—	—	—
Total	1.241,77	1.270,97	3.102,28	0,62 (*)	0,59 (*)	1,22 (*)

(*) Los valores de kg CO₂e/pax del Total representan la media del indicador, no la suma. Datos de 2026 provisionales.

Desglose de emisiones por fuente (sin GdO — ajustado)

Establecimiento	Directas Combustibles	Directas Fugitivas	Indirectas Electricidad	Totales
Servatur Alameda de Jandía	10,14	—	—	10,14
Servatur Altamar	142,16	16,56	409,11	567,83
Servatur Caribe	—	—	76,73	76,73
Servatur Carlota	—	—	—	—
Servatur Casablanca Suites & Spa	91,58	78,62	—	170,20
Servatur Castillo de Sol	0,05	1,50	—	1,55
Servatur Don Miguel	263,84	152,45	—	416,29
Servatur Doña Elvira	—	—	—	—
Servatur Edén & Bugarvillas	28,78	1,53	327,02	357,33
Servatur Green Beach	122,92	0,93	—	123,85
Servatur Hartaguna	3,26	—	—	3,26
Servatur JB	51,10	—	—	51,10
Servatur Montebello	—	—	—	—
Servatur Playa Bonita	19,88	—	—	19,88
Servatur Puerto Azul	135,90	81,02	—	216,92
Servatur Puerto Plata	32,58	—	—	32,58
Servatur Riosol	29,43	115,38	529,95	674,77
Servatur Rocamar	—	—	—	—
Servatur Terrazamar & Sunsuite	1,07	52,55	—	53,62
Servatur Waikiki	178,30	104,58	—	282,87
Sport Hotel Monte Feliz pb Playitas	32,74	3,50	—	36,23
Oficina Central	—	2,29	4,83	7,12
Total	1.143,74	610,89	1.347,65	3.102,28
%	36,87%	19,69%	43,44%	100%

Plan de reducción de emisiones actualizado (escenario sin GdO)

Alcance	Combustible	Mejora propuesta	Emisiones actuales (tCO ₂)	% reducción	Ahorro (tCO ₂)
Alcance 1	Gas propano	Sustitución de equipos de cocina	194,64	0,60%	19,46
Alcance 1	Gas propano	Instalación de bombas de calor	778,58	17,60%	545,00
Alcance 1	Gasóleo (B7)	Instalación de bombas de calor	164,88	3,70%	115,41
Alcance 2	Electricidad	Electricidad con GdO	1.347,65	43,44%	1.347,65
Reducción total			2.485,75	65,00 %	2.027,53

Economía circular y prevención y gestión de residuos

Servatur ha mantenido durante el ejercicio 2025/2026 una política activa en materia de gestión y valorización de residuos, consolidando los avances en la recogida selectiva de fracciones como papel y cartón, envases plásticos, vidrio, residuos peligrosos y aceites usados. En este contexto, se ha observado un incremento significativo en las cantidades gestionadas, principalmente asociado a la mayor actividad operativa y a la consolidación de varios establecimientos que, en 2024/2025, no operaron durante la totalidad del ejercicio o se encontraban en fase de estabilización. En particular, hoteles como Servatur Riosol, Altamar, Edén & Bugarvillas, Playa Bonita y Monte Feliz han contribuido de forma relevante al aumento, al tratarse de su primer ejercicio completo con niveles de ocupación normalizados.

Adicionalmente, el análisis interanual debe considerar el efecto base del ejercicio anterior, en el que determinados establecimientos registraron volúmenes elevados de residuos vinculados a actuaciones extraordinarias, como reformas o renovaciones. Estas intervenciones implicaron la retirada y correcta gestión de materiales (mobiliario, textiles o elementos constructivos), así como la generación adicional de residuos de envases asociados a la entrada de nuevos equipamientos. Como resultado, algunas fracciones, especialmente vidrio u otros residuos voluminosos, presentan comportamientos atípicos en 2024/2025 y una evolución en 2025/2026 más alineada con la operativa habitual y la ocupación real. Un ejemplo de ello es Servatur Terrazamar & Sunsuite, donde en el ejercicio anterior se registró un incremento significativo de residuos peligrosos asociado a la reposición de equipos de aire acondicionado al final de su vida útil.

En determinados establecimientos, la gestión de residuos se realiza a través del servicio municipal, lo que limita la disponibilidad de información desagregada en términos de kilogramos reciclados. En este marco, el vidrio se gestiona mediante los sistemas de recogida de Ecovidrio, mientras que los residuos peligrosos son retirados por gestores autorizados conforme a la normativa vigente.

Paralelamente, la organización continúa fomentando la sensibilización y participación activa tanto del personal como de los clientes en la correcta segregación de residuos, mediante papeleras selectivas en zonas comunes y herramientas informativas como la aplicación móvil, la web corporativa y tótems informativos. Asimismo, Servatur mantiene su colaboración con iniciativas externas, como la red de recogida de pilas de Ecopilas, con 45kg recogidos en Servatur Green Beach, 40kg reciclados en Servatur Puerto Azul y 15 kg en Monte Feliz – powered by Playitas y el proyecto “Tapones para una nueva vida®” de Fundación SEUR.

Finalmente, cabe destacar la reducción significativa de los residuos peligrosos a nivel global, lo que evidencia una optimización en su gestión y una menor incidencia de actuaciones puntuales respecto al ejercicio anterior. En conjunto, la evolución observada refleja un crecimiento coherente con la actividad, acompañado de una mejora progresiva en los sistemas de gestión ambiental y en las prácticas de reciclaje implantadas en la organización.

Residuos (kg)	21/22	22/23	23/24	24/25	25/26
Papel y cartón	34.552	56.020	67.589	129.397	138.510
Plásticos RNP	11.380	31.090	33.450	50.386	58.319
Vidrio	18.870	63.162	74.117	114.141	93.773
RP totales	2.124	11.076	3.913	12.482	9.848
Aceite usado	7.055	10.125	12.050	20.530	22.808

Nota: Los datos relativos a los kilogramos de vidrio, papel, cartón y plásticos RNP facilitados por los gestores autorizados (Ecovidrio y Martínez Cano) suelen reportarse conforme al año natural, ya que las certificaciones oficiales de recogida se emiten al cierre de dicho periodo. No obstante, para el presente informe se ha dispuesto de información interna detallada que permite recoger estos indicadores conforme al año fiscal completo, garantizando así la coherencia temporal con el resto de las magnitudes analizadas.

Entre los Residuos Peligrosos (RP) retirados se incluyen tóner, equipos electrónicos, lámparas, aerosoles, equipos de frío, pilas, etc. A continuación, se muestran los datos desglosados por hotel, para el periodo 2025/2026.

	Establecimiento	2025/2026 (kg)					
	Papel y cartón	Plásticos RNP	Vidrio	RP Totales	RNP Totales	Aceite usado	
	Servatur Alameda de Jandía	9.454	-	1.700	2.749	-	350
	Servatur Altamar	-	-	1.553	16	-	1.670
	Servatur Caribe	-	-	1.200	-	-	65
	Servatur Casablanca	-	-	7.696	10	-	685
	Servatur Castillo de Sol	-	-	-	-	-	-
	Servatur Don Miguel	6.543	8.621	7.047	180	-	2.393
	Servatur Doña Elvira	-	-	-	-	-	-
	Servatur Edén y Bungavillas	2.200	-	24	-	-	1.445
	Servatur Green Beach	9.173	3.446	2.140	45	-	720
	Servatur Hartaguna	1.218	1.038	24	-	-	230
	Servatur Montebello	-	-	4.100	-	-	-
	Servatur Playa Bonita	-	-	1.405	-	-	1.105
	Servatur Puerto Azul	57.965	17.081	12.466	5.123	2.233	5.095
	Servatur Riosol	6.900	1.714	11.485	1.390	-	1.380
	Servatur Rocamar	-	-	3.050	-	-	-
	Servatur Terrazamar & Sunsuite	2.478	-	1.943	-	-	770
	Servatur Waikiki	36.900	24.414	33.324	320	-	6.010
	Monte Feliz – powered by Playitas	5.679	2.005	4.617	15	-	890
	Oficina Central	-	-	-	-	-	-
	Total	138.510	58.319	93.773	9.848	2.233	22.808

Prevención de pérdidas y desperdicio alimentario

Servatur ha desarrollado e implantado un sistema integral de gestión orientado a la prevención del desperdicio alimentario en todos sus establecimientos, de conformidad con la Ley 1/2025, de Prevención de las Pérdidas y el Desperdicio Alimentario.

Durante el ejercicio 2025/26, Servatur ha iniciado el proceso de implantación del Plan de Prevención del Desperdicio Alimentario en cumplimiento de la Ley 1/2025. El proceso se encuentra actualmente en su fase inicial de análisis y detección de puntos críticos en cada establecimiento, como paso previo a la definición de objetivos cuantificados, medidas operativas y mecanismos de seguimiento.



De forma provisional, la coordinación del proceso recae en los directores y jefes de cocina de cada establecimiento, quienes lideran el análisis en sus respectivos centros. La designación formal de la persona responsable del plan y la formalización documental de dicha responsabilidad se completarán en la siguiente fase, una vez concluido el análisis inicial.

Como primera acción formativa vinculada al plan, durante el ejercicio se impartieron tres sesiones sobre la normativa aplicable y las buenas prácticas en prevención de mermas: dos sesiones presenciales de dos horas cada una en Gran Canaria y una sesión telemática de dos horas para los establecimientos de Fuerteventura y Tenerife. El área de formación dispone de los registros de asistencia correspondientes.

La gestión del desperdicio se rige por el principio de jerarquía de prioridades establecido por la Ley 1/2025: prevención en origen, reutilización, redistribución y, en último término, valorización mediante compostaje. Las medidas concretas para cada nivel de la jerarquía se definirán en función de los resultados del análisis en curso en cada establecimiento, adaptándose a sus características operativas específicas. De igual forma, los objetivos cuantificados de reducción y los mecanismos de medición y registro del desperdicio generado se establecerán en una segunda fase, una vez completado el diagnóstico inicial.

Servatur tiene previsto completar esta fase de análisis y proceder al lanzamiento formal del plan con objetivos, indicadores y calendario de seguimiento durante el ejercicio 2026/27.

Plan de Implantación para la Prevención del Desperdicio Alimentario

Paso 1 — Formación de los equipos. Todo el personal involucrado debe recibir formación específica sobre la legislación vigente y sus implicaciones prácticas. Durante el ejercicio 2025/26 se impartieron tres sesiones formativas sobre el Plan de Prevención del Desperdicio Alimentario: dos sesiones presenciales de dos horas cada una en Gran Canaria para los centros de la isla, y una sesión telemática de dos horas dirigida al personal de los establecimientos de Fuerteventura y Tenerife. El área de formación

dispone de los registros de asistencia correspondientes. La evaluación del aprovechamiento formativo está pendiente de consolidación con el área de Formación.

Paso 2 — Designar persona responsable del plan. Nombrar a una persona responsable interna que lidere y coordine todas las acciones relacionadas con la prevención del desperdicio alimentario. La implantación del Plan de Prevención del Desperdicio Alimentario se encuentra actualmente en fase de análisis y detección de puntos críticos. De forma provisional, la responsabilidad de coordinación recae en los directores y jefes de cocina de cada establecimiento, quienes lideran el proceso de análisis en sus respectivos centros. A partir de los resultados obtenidos, se designará formalmente la persona responsable del plan y se establecerán los objetivos de reducción cuantificados en una segunda fase.

Paso 3 — Elaborar el Plan de Prevención de Desperdicio. Diseñar un plan estructurado con objetivos, acciones concretas y plazos para reducir el desperdicio generado en cada establecimiento.

Paso 4 — Medir y registrar el desperdicio generado. Establecer un sistema de medición y registro periódico para evaluar el impacto de las medidas e identificar áreas de mejora.

Paso 5 — Aplicar la jerarquía de prioridades. Actuar según el orden establecido por la normativa: prevenir, reutilizar, redistribuir y, por último, valorizar o eliminar de forma adecuada.

Paso 6 — Mantener la documentación y trazabilidad. Toda la información relativa al desperdicio alimentario debe estar debidamente documentada para acreditar el cumplimiento normativo.

Uso de monodosis plásticas

Conforme al Reglamento UE 2025/40, a partir del 12 de agosto de 2026 queda prohibido el uso y suministro de salsas en formato monodosis de un solo uso. La medida afecta especialmente a los sobres de ketchup, mayonesa y mostaza; las monodosis de aceite y vinagre; y las tarrinas individuales de mantequilla o mermelada.

Servatur se encuentra actualmente en fase de análisis de las alternativas disponibles para sustituir los formatos afectados, con el objetivo de tener implantadas las acciones necesarias antes de la entrada en vigor de la prohibición.

A efectos de dimensionar el impacto de la medida, durante el ejercicio 2025/26 se consumieron en el conjunto de establecimientos con servicio propio de A&B un total de 1.941.319 unidades de monodosis y porciones individuales de un solo uso, incluyendo sobres de aceite, vinagre, mostaza, ketchup, alioli, mantequilla y margarina. Este volumen refleja la magnitud del cambio operativo que la entrada en vigor del Reglamento UE 2025/40 en agosto de 2026 requerirá, y refuerza la necesidad de avanzar en la identificación de alternativas viables antes de esa fecha.

Uso sostenible de recursos

Con objeto de que todos los trabajadores de la empresa y también los clientes hagan un uso sostenible de los recursos, hemos implantado las siguientes acciones:

- Nuestra política medioambiental está accesible a los trabajadores en los tableros de anuncios de las zonas de personal en los hoteles
- Se ha pasado al envío de nóminas en formato digital.
- Se ha implantado también la firma electrónica de partes de viajeros en todos nuestros hoteles.
- En 2021 se ha implementado el envío de cuestionarios a los clientes de forma telemática.
- Nuestras políticas de empresa están todas disponibles para el público en general en: <https://www.servatur.com/politicas-empresa/>
- En prácticamente todos los hoteles, estas políticas están disponibles para los clientes en los puntos de información al cliente, Feeltourist, en nuestra web y en la web app <https://webapps.servatur.com/> .
- Además de animar a nuestros clientes a reutilizar sus toallas con carteles de concienciación ambiental en las habitaciones, hemos instalado papeleras de reciclaje en varios establecimientos: Servatur Casablanca, Servatur Green Beach, Servatur Waikiki, Servatur Don Miguel., Servatur Puerto Azul y en 2024-2025 en Monte Feliz – powered by Playitas, inaugurado en octubre de 2024.
- Mensualmente se registran consumos de electricidad, propano (a granel), y agua y anualmente se analizan datos de consumo de papel, combustibles (en general) y producción de residuos (por tipos).
- Mensualmente se registra la producción de energía eléctrica producida con las instalaciones fotovoltaicas en Servatur Terrazamar & Sunsuite, Servatur Montebello, Servatur Hartaguna, Servatur Waikiki, Servatur Puerto Azul, Servatur Altamar, Servatur Playa Bonita y Servatur Alameda de Jandía.

Consumo de energía eléctrica

Desde 2019, Servatur desarrolla un proyecto de maximización de la autosuficiencia energética mediante la instalación de paneles solares fotovoltaicos, con nuevas instalaciones ejecutadas en Servatur Alameda de Jandía y Servatur Playa Bonita en 2025/26. Los contratos de suministro eléctrico firmados estos últimos años se han realizado con empresas certificadas con GdO renovable.

Establecimiento	kWh 23/24	kWh 24/25	kWh 25/26	kWh/pax 23/24	kWh/pax 24/25	kWh/pax 25/26
Servatur Alameda de Jandía	650.905,00	646.998,00	544.813,00	5,22	4,8	5,1
Servatur Altamar	—	1.335.449,50	1.604.352,88	—	10,3	8,1
Servatur Caribe	321.124,00	348.156,00	300.918,00	4,75	5,3	5,2
Servatur Carlota	2.877,00	2.780,00	2.640,00	—	—	—
Servatur Casablanca Suites & Spa	609.566,00	564.966,00	560.199,00	9,27	8,5	8,5
Servatur Castillo de Sol	277.957,00	262.676,00	287.698,00	5,76	5,1	5,6
Servatur Don Miguel	1.735.294,00	1.594.684,00	1.802.581,17	10,17	9,1	10,4
Servatur Doña Elvira	—	—	29.628,00	—	—	—

Servatur Edén & Bugarvillas	—	591.759,00	1.282.433,71	—	7,5	10,3
Servatur Green Beach	873.393,00	758.892,00	906.299,62	5,88	6,0	10,3
Servatur Hartaguna	269.531,00	246.460,00	281.804,00	7,44	6,0	6,7
Servatur JB	136.771,00	137.382,00	144.696,00	6,65	5,2	5,5
Servatur Montebello	304.807,00	318.235,00	346.462,00	3,70	4,2	4,4
Servatur Playa Bonita	—	1.139.062,47	1.491.576,00	—	7,9	8,5
Servatur Puerto Azul	2.992.512,30	5.232.046,00	5.730.754,45	15,71	11,0	12,5
Servatur Puerto Plata	—	—	—	—	—	—
Servatur Riosol	—	1.073.622,00	2.078.253,00	—	11,3	11,3
Servatur Rocamar	—	—	28.073,00	—	—	—
Servatur Terrazamar & Sunsuite	1.600.254,00	1.300.676,00	1.285.483,00	7,08	5,8	5,9
Servatur Waikiki	2.824.004,20	2.839.141,00	3.059.102,31	7,41	7,6	8,3
Sport Hotel Monte Feliz pb Playitas	—	531.054,00	427.864,00	—	6,5	3,5
Oficina Central	22.672,00	18.731,00	18.929,00	—	—	—
Total	12.621.667,50	18.942.769,97	22.214.560,16	7,42 (*)	7,03 (*)	8,74 (*)
(*) Los valores de kWh/pax del Total representan la media del indicador, no la suma.						

El consumo eléctrico total ha experimentado un incremento de 3.272 MWh, equivalente a un aumento aproximado del 17% respecto al ejercicio anterior. Esta evolución se explica principalmente por la incorporación de nuevos complejos al perímetro de análisis (Servatur Doña Elvira, Rocamar y Puerto Plata) y por la consolidación a año completo de los establecimientos integrados en ejercicios previos (Servatur Altamar, Edén & Bugarvillas, Playa Bonita y Riosol), que en conjunto aportan un incremento de 2.374 MWh, equivalente al 73% del aumento total.

Cabe destacar el caso de Servatur Alameda de Jandía, que ha registrado una reducción del 16% respecto al ejercicio anterior, derivada de la puesta en marcha de una instalación fotovoltaica a partir de septiembre de 2025.

Consumo de gas

El consumo de gas se concentra principalmente en restauración (cocinas) y, en determinados establecimientos, en la producción de agua caliente sanitaria. El propano es el combustible predominante por su mayor poder calorífico.

Durante el ejercicio 2025/26, el consumo de propano ha experimentado un incremento de 45,4 toneladas (+16%), explicado principalmente por la consolidación operativa de los establecimientos incorporados en ejercicios previos. El consumo de butano ha aumentado moderadamente (+6%), asociado a una mayor utilización de sistemas de calefacción en espacios exteriores.

Tabla A — Consumo de propano y butano por establecimiento (kg)						
Establecimiento	Propano 23/24	Propano 24/25	Propano 25/26	Butano 23/24	Butano 24/25	Butano 25/26
Servatur Alameda de Jandía	2.811,00	2.564,00	3.419,55	—	—	—
Servatur Altamar	—	28.082,00	47.931,33	—	15,00	—
Servatur Caribe	—	—	—	—	—	—
Servatur Carlota	—	—	—	—	—	—

Servatur Castillo de Sol	—	—	—	—	—	—
Servatur Don Miguel	81.600,00	86.759,00	87.579,75	708,00	1.061,00	1.350,00
Servatur Doña Elvira	—	—	—	—	—	—
Servatur Edén & Bugarvillas	—	5.294,00	9.704,11	—	—	—
Servatur Green Beach	30.341,00	34.848,00	41.233,50	22,00	—	—
Servatur Hartaguna	1.100,00	1.287,00	1.100,00	—	—	—
Servatur JB	—	—	—	—	—	—
Servatur Montebello	—	—	—	—	—	—
Servatur Playa Bonita	—	5.649,00	6.703,00	—	451,00	—
Servatur Puerto Azul	29.654,00	53.642,00	45.768,93	—	—	—
Servatur Riosol	—	1.320,00	9.570,00	—	38,00	350,00
Servatur Rocamar	—	—	—	—	—	—
Servatur Terrazamar & Sunsuite	350,00	175,00	350,00	—	21,00	12,00
Servatur Waikiki	70.055,00	50.773,00	59.865,33	407,00	380,00	242,00
Sport Hotel Monte Feliz pb Playitas	—	6.489,00	10.264,14	—	63,00	187,50
Total	221.301,00	282.415,00	327.845,64	1.335,00	2.029,00	2.141,50

Tabla B — Indicador de intensidad de gas por persona huésped (kWh/pax)			
Establecimiento	kWh/pax 23/24	kWh/pax 24/25	kWh/pax 25/26
Servatur Alameda de Jandía	—	—	0,41
Servatur Altamar	—	3,00	3,09
Servatur Caribe	—	—	—
Servatur Carlota	—	—	—
Servatur Castillo de Sol	—	—	—
Servatur Don Miguel	6,00	6,69	6,55
Servatur Doña Elvira	—	—	—
Servatur Edén & Bugarvillas	—	0,89	0,99
Servatur Green Beach	3,00	4,00	5,98
Servatur Hartaguna	—	—	0,33
Servatur JB	—	—	—
Servatur Montebello	—	—	—
Servatur Playa Bonita	—	0,56	0,49
Servatur Puerto Azul	2,08	1,51	1,28
Servatur Riosol	—	—	0,69
Servatur Rocamar	—	—	—
Servatur Terrazamar & Sunsuite	—	—	0,04
Servatur Waikiki	2,00	2,00	2,10
Sport Hotel Monte Feliz pb Playitas	—	1,07	1,08
Total (*)	1,95 (*)	1,63 (*)	1,74 (*)
(*) Los valores de kWh/pax del Total representan la media del indicador, no la suma.			

El indicador de huella de carbono asociado al consumo energético de combustibles ha aumentado ligeramente (+0,11 kg CO₂/pax), como consecuencia del incremento del consumo de propano y butano derivado de la plena consolidación operativa de los nuevos establecimientos.

Consumo de gasóleo y gasolina

El consumo de gasóleo ha registrado un incremento del 30% respecto al ejercicio anterior, equivalente a 15.176 litros adicionales, explicado principalmente por la incorporación y consolidación de nuevos establecimientos.

El incremento en Servatur Casablanca se atribuye al estado de obsolescencia de la caldera actual. Como medida correctora, se propone su sustitución por un sistema de producción de agua caliente mediante bomba de calor de alta temperatura.

En cuanto al consumo de gasolina, se registra una reducción significativa (de 393 a 30 litros), motivada por la progresiva electrificación de la flota de vehículos de uso corporativo en la oficina central.

Establecimiento	L Gasóleo 23/24	L Gasóleo 24/25	L Gasóleo 25/26	L Gasolina 23/24	L Gasolina 24/25	L Gasolina 25/26
Servatur Alameda de Jandía	42,38	—	—	—	—	—
Servatur Altamar	—	39,71	—	—	12,47	—
Servatur Caribe	290,47	—	—	59,48	75,47	—
Servatur Casablanca	28.200,00	29.627,00	31.250,00	—	—	—
Servatur Castillo de Sol	—	—	20,00	—	—	—
Servatur Don Miguel	300,00	—	—	23,00	—	15,00
Servatur Green Beach	—	—	240,00	—	—	10,00
Servatur Hartaguna	46,00	41,23	—	—	—	—
Servatur JB	10.000,00	20.570,00	20.300,00	—	—	—
Servatur Puerto Azul	—	—	60,00	—	41,23	—
Servatur Puerto Plata	—	—	12.944,00	—	—	—
Servatur Terrazamar & Sunsuite	44,48	16,01	—	15,76	—	—
Servatur Waikiki	207,00	—	—	—	—	5,00
Sport Hotel Monte Feliz pb Playitas	—	—	688,00	—	—	—
Oficina Central	920,71	32,03	—	176,14	263,34	—
Total	40.051,04	50.325,98	65.502,00	274,38	392,51	30,00

Consumo de agua

El ejercicio 2025/26 registra un incremento significativo del consumo de agua, alcanzando 664.512 m³ frente a los 453.931 m³ del ejercicio anterior. Este aumento viene acompañado de un incremento en el indicador de consumo específico, que pasa de 168 a 261 litros por persona huésped.

Esta evolución responde a dos causas diferenciadas. La primera, de carácter estructural, es la incorporación y consolidación de nuevos establecimientos (Servatur Riosol, Altamar, Edén & Bugarvillas y Playa Bonita), que suponen un incremento de aproximadamente 95.000 m³ (45% del aumento total). La segunda, de carácter operativo, está asociada a incidencias en infraestructuras hidráulicas —desgaste de colectores y griferías, conducciones enterradas— detectadas en Servatur Waikiki, Don Miguel, Terrazamar & Sunsuite y Puerto Azul. La compañía ya está evaluando actuaciones de mantenimiento y renovación para optimizar la eficiencia hídrica. Se han instalado pulsadores sin contacto y aireadores de agua en habitaciones.

Consumo Agua

Establecimiento	m³			litros/pax		
	23/24	24/25	25/26	23/24	24/25	25/26
Servatur Alameda de Jandía	15.706	19.369	14.582	125,90	144,96	136,19
Servatur Altamar	-	18.871	40.345	-	92,26	203,31
Servatur Caribe	8.080	8.165	5.859	119,50	120,76	101,13
Servatur Carlota	10	9	6	-	-	-
Servatur Casablanca	22.396	20.573	22.524	340,73	309,77	340,95
Servatur Castillo de Sol	6.998	7.508	6.650	145,04	145,43	129,59
Servatur Don Miguel	53.072	59.354	61.905	311,04	337,85	356,39
Servatur Doña Elvira	-	-	-	-	-	-
Servatur Edén & Bugarvillas	-	10.035	27.912	-	77,83	223,34
Servatur Green Beach	25.928	24.230	21.318	174,65	192,27	241,69
Servatur Hartaguna	5.358	6.043	5.913	147,94	145,99	140,59
Servatur JB	1.300	2.231	2.293	63,20	85,05	87,17
Servatur Montebello	11.385	14.491	11.969	138,38	191,79	153,33
Servatur Playa Bonita	-	9.732	9.855	-	67,52	56,09
Servatur Puerto Azul	49.094	92.454	91.317	257,73	194,32	199,13
Servatur Riosol	-	14.976	39.020	-	157,61	213,03
Servatur Rocamar	-	-	-	-	-	-
Servatur Terrazamar & Sunsuite	48.816	49.040	48.234	216,92	221,65	220,00
Servatur Waikiki	85.819	96.850	110.265	225,09	257,38	300,57
Sport Hotel Monte Feliz pb Playitas	-	-	-	-	-	-
Oficina Central	-	-	-	-	-	-
Total	333.962	453.931	519.967	193	168	205

Para el ejercicio 2026/27, el plan de actuación hídrica se centrará en la continuación de los trabajos de impermeabilización de aljibes y la sustitución progresiva de colectores y tuberías hidráulicas en los establecimientos con mayor incidencia de pérdidas, con especial atención a Servatur Waikiki, Servatur Don Miguel, Servatur Terrazamar & Sunsuite y Servatur Puerto Azul.

Consumo de materias primas

La actividad de una empresa hotelera requiere el consumo de una amplia variedad de materias primas, entendidas como el conjunto de alimentos, bebidas, ingredientes y productos auxiliares necesarios para la elaboración, preparación y prestación de los servicios de restauración ofrecidos a los huéspedes y clientes.

Las materias primas representan uno de los recursos más importantes de la actividad, ya que influyen directamente en la calidad del servicio ofrecido, la satisfacción del cliente, los costes operativos y el impacto ambiental de la organización.

Durante el ejercicio 2025-2026, el consumo total de materias primas de A&B ascendió a 4.121.333,03 kg de alimentos y 1.254.770,18 litros de bebidas, con un valor económico conjunto de 16.690.820,12 €. Estos datos reflejan la importancia de gestionar adecuadamente los recursos disponibles para garantizar una operación eficiente y sostenible.

COMIDA		2025-2026	
Descripción	Consumo	Unidad	Valor económico
ACEITE Y GRASA	107.074,02	kg	312.256,83 €
AZUCAR Y EDULCORANTE	21.827,11	kg	28.059,83 €
CAFE E INFUSION	35.821,43	kg	298.883,19 €
CARNE CONGELADA	247.797,52	kg	1.302.001,37 €
CARNE REFRIGERADA	54.760,66	kg	571.351,52 €
CEREAL Y GALLETA	14.933,79	kg	73.690,18 €
CONSERVA	211.548,16	kg	433.989,24 €
CREMA Y CALDO	1.443,04	kg	7.728,77 €
EMBUTIDO	131.146,04	kg	806.136,57 €
FRITO Y PREELABORADO	230.618,01	kg	1.212.316,74 €
FRUTA CONGELADA	20.819,50	kg	53.365,42 €
FRUTA FRESCA	560.704,88	kg	940.221,53 €
FRUTO SECO Y APERITIVO	37.459,81	kg	191.480,90 €
HELADO	57.240,49	kg	337.900,92 €
HUEVO	155.434,40	kg	622.829,56 €
LACTEO	314.772,18	kg	485.587,22 €
LEGUMBRE	55.720,70	kg	72.763,02 €
MANTEQUILLA Y MARGARINA	21.780,38	kg	163.778,66 €
MIEL Y MERMELADA	20.568,09	kg	142.243,22 €
PAN Y OTROS DE PANADERIA	109.715,68	kg	510.888,54 €
PASTA FRESCA Y CONGELADA	71.040,79	kg	237.395,47 €
PASTA SECA HARINA Y ARROZ	98.349,66	kg	221.496,76 €
PASTELERIA Y BOLLERIA CONGELADA	302.061,21	kg	1.028.981,53 €
PASTELERIA Y BOLLERIA FRESCA	36.094,19	kg	125.139,05 €
PESCADO Y MARISCO CONGELADO	138.350,44	kg	966.162,92 €
PRODUCTO PASTELERIA	36.464,98	kg	229.998,07 €
QUESO	122.335,69	kg	817.519,23 €
SAL Y ESPECIA	23.190,29	kg	35.620,30 €
SALSA	78.464,67	kg	359.555,50 €
VERDURA CONGELADA	279.485,95	kg	435.947,85 €
VERDURA FRESCA	524.309,27	kg	1.003.951,32 €
Total	4.121.333,03		14.029.241,23 €
Total/estancia	1,53	kg	

BEBIDA		2025-2026	
Descripcion	CantidadAcumulado	Unidad	ValorPeriodo
AGUA	278.048,85	Litros	116.908,82 €
REFresco	152.353,01	Litros	624.063,43 €
ZUMO	68.049,33	Litros	422.328,79 €
VINO	56.267,59	Litros	239.482,81 €
ESPUMOSO Y SIDRA	57.093,09	Litros	142.443,27 €
FINO Y APERITIVO	2.931,63	Litros	21.263,94 €
BRANDY	2.838,15	Litros	16.099,35 €
AGUARDIENTE	56.400,69	Litros	397.003,13 €
LICOR	23.553,55	Litros	112.994,60 €
COCTEL	38.612,43	Litros	301.734,30 €
CERVEZA Y OTRO	518.621,86	Litros	267.256,45 €
Total	1.254.770,18		2.661.578,89 €
Total/estancia	0,47	Litros	

Como empresa hotelera, somos plenamente conscientes de la importancia de integrar criterios de sostenibilidad en la gestión de nuestras operaciones. Por ello, mantenemos un firme compromiso con la reducción del desperdicio alimentario y la utilización responsable de las materias primas, promoviendo prácticas orientadas a la mejora continua de la eficiencia, la reducción de residuos y la minimización de nuestro impacto ambiental.

Este compromiso se desarrolla en línea con la Ley 1/2025, de 1 de abril, de prevención de las pérdidas y el desperdicio alimentario, que establece medidas destinadas a prevenir la generación de desperdicios a lo largo de toda la cadena alimentaria y promueve la adopción de planes de gestión para reducir las pérdidas de alimentos.

Consumo de papel

El consumo de papel en Servatur continúa reflejando la evolución de las medidas de digitalización implantadas en los últimos años, como el envío de nóminas en formato digital, la firma electrónica de documentación o la progresiva eliminación del soporte físico en procesos operativos. No obstante, durante el ejercicio 2025/2026 se ha registrado un nuevo incremento en el volumen total consumido, alcanzando los 6.870,90 kg, frente a los 5.791,31 kg del periodo anterior. Este aumento responde principalmente a la consolidación de los nuevos establecimientos incorporados en 2024/2025, así como a la disponibilidad de datos completos de consumo en todos los meses del ejercicio, lo que permite una representación más fiel del consumo real. Asimismo, la adaptación a requerimientos normativos que aún requieren soporte físico en determinados procesos continúa influyendo en el uso de papel.

Oportunidades de mejora aún vigentes:

- Envío electrónico de tiques, facturas y confirmaciones de transporte a huéspedes.
- Sustitución de las tarjetas de huésped por identificaciones digitales en la webapp.
- Revisión de procesos internos para reducir impresiones innecesarias.

- Ampliación del control y seguimiento del consumo de papel, incorporando el papel térmico (priorizando alternativas recicladas y libres de BPA) y otros formatos hasta ahora no considerados, como sobres y documentos tipo diplomas, con el objetivo de mejorar la trazabilidad y optimizar el gasto.
- Implantación de tarjetas de visita digitales.

Estas líneas de actuación, identificadas en ejercicios anteriores, continúan representando oportunidades de mejora y se prevé avanzar progresivamente en su implementación durante el periodo 2025/2026, con el objetivo de reforzar una gestión más sostenible y eficiente del consumo de papel.

Establecimiento	kg Papel		
	2023/2024	2024/2025	2025/2026
Servatur Alameda de Jandía	576,5	257,8	252,4
Servatur Altamar	-	463,8	461,2
Servatur Caribe	256,5	82,9	146,5
Servatur Casablanca	134,3	254,5	257,4
Servatur Castillo de Sol	139,0	62,5	130,7
Servatur Don Miguel	469,4	412,7	424,8
Servatur Doña Elvira	-	-	131,8
Servatur Eden & Bugarvillas	-	206,5	448,6
Servatur Green Beach	197,0	338,5	192,1
Servatur Hartaguna	72,0	65,6	11,2
Servatur JB	-	-	77,9
Servatur Montebello	66,7	76,5	73,7
Servatur Playa Bonita	-	482,9	330,0
Servatur Puerto Azul	657,0	651,4	916,6
Servatur Riosol	-	712,7	714,7
Servatur Rocamar	-	-	70,9
Servatur Terrazamar & Sunsuite	507,3	506,7	505,8
Servatur Waikiki	736,0	440,0	728,3
Oficina Central	438,6	440,3	626,4
Total	4.250,4	5.791,3	6.870,9

Nota: En este apartado se mide el consumo de papel en formato folio A4 principalmente (folio blanco, con logo Servatur, pre-cortado de quest card, así como el consumo de tarjetas de visita.

Protección de la biodiversidad

Servatur no tiene un impacto negativo directo en la biodiversidad ni afecta de manera directa a ninguna zona o área protegida en Canarias, ya que todos los edificios que gestionamos se encuentran en suelo urbano consolidado de uso residencial turístico.

A pesar del bajo impacto directo, Servatur adopta las siguientes medidas para preservar y restaurar la biodiversidad:

- **Asesoría Profesional:** Contamos con la asesoría de expertos para proteger y conservar las especies autóctonas y la flora dentro de nuestros hoteles.
- **Concienciación de Huéspedes:** Sensibilizamos a nuestros huéspedes sobre la flora y fauna local, proporcionando información sobre las áreas protegidas de la isla en los puntos de información de los hoteles.
- **Protección de la avifauna:** En al menos dos de nuestros establecimientos costeros, Servatur Puerto Azul y Servatur Green Beach, se desarrolla una actuación de apoyo al rescate de pardelas cenicienta que aparecen desorientadas en terrazas o zonas comunes del complejo. Ante estas incidencias, el personal del hotel activa una respuesta básica de protección, colocando temporalmente a los ejemplares en cajas habilitadas para ello y contactando con los servicios competentes para su recogida y traslado al correspondiente centro de recuperación de fauna.



- Como línea de mejora, la compañía valorará durante el próximo ejercicio la estandarización de este tipo de actuación en otros establecimientos costeros, mediante la definición de una pauta básica de respuesta y su correspondiente comunicación interna.

Cambio climático

Servatur ha identificado los principales elementos que pueden contribuir al aumento de las emisiones de gases de efecto invernadero: las calderas que utilizan combustibles fósiles; las bombas de calor de bajo rendimiento; los sistemas de aire acondicionado sin recuperación de calor; y los sistemas de agua caliente sin aprovechamiento de calor residual.

Contaminación acústica

A lo largo de los últimos ejercicios, Servatur ha llevado a cabo trabajos para reducir el ruido en motores de congelación, climatización y grupos AFCH, así como en grupos electrógenos, incluyendo estudios para ajustar el nivel de los altavoces en las zonas de bar y piscina.

Durante el ejercicio, Servatur ha continuado reforzando su compromiso con la prevención de la contaminación acústica, tanto en las áreas de actividad pública (bares, restaurantes y zonas de espectáculos) como en las zonas técnicas y de maquinaria, donde se concentran equipos que pueden generar niveles elevados de ruido. Para ello, se han encargado informes acústicos especializados que permiten identificar focos de emisión y evaluar la propagación del sonido en cada entorno. A

partir de estos análisis, se han implantado medidas mitigadoras como la optimización de la reverberación, la instalación de limitadores que impiden superar los niveles de volumen permitidos, la reorientación y redistribución de altavoces, así como actuaciones específicas en salas de máquinas para reducir vibraciones y ruidos estructurales. Estas acciones forman parte del enfoque preventivo de la compañía para garantizar un ambiente confortable, minimizar el impacto acústico y cumplir con la normativa vigente.

Contaminación lumínica

Dentro de su política de ahorro energético, Servatur ha alcanzado la conversión del 100% de las luminarias de sus establecimientos a tecnología LED. Superada la fase de sustitución inicial, el esfuerzo se centra ahora en el mantenimiento y la mejora continua del parque instalado: la reposición se realiza sustituyendo LED por LED y, siempre que es posible, incorporando lámparas de mayor eficiencia. De forma complementaria, la compañía trabaja en la automatización y el control inteligente del alumbrado, mediante la implantación de sistemas de control DALI y de sensores de presencia, con el objetivo de ajustar el consumo a la ocupación real de los espacios y seguir reduciendo la demanda energética asociada a la iluminación.

Contaminación de suelos

Las medidas para reducir la contaminación de suelos se centran en el uso de abonos y productos fitosanitarios respetuosos con el medio ambiente; la aplicación de protocolos estrictos para la manipulación de productos químicos; y la instalación de sistemas de riego automático en los jardines.

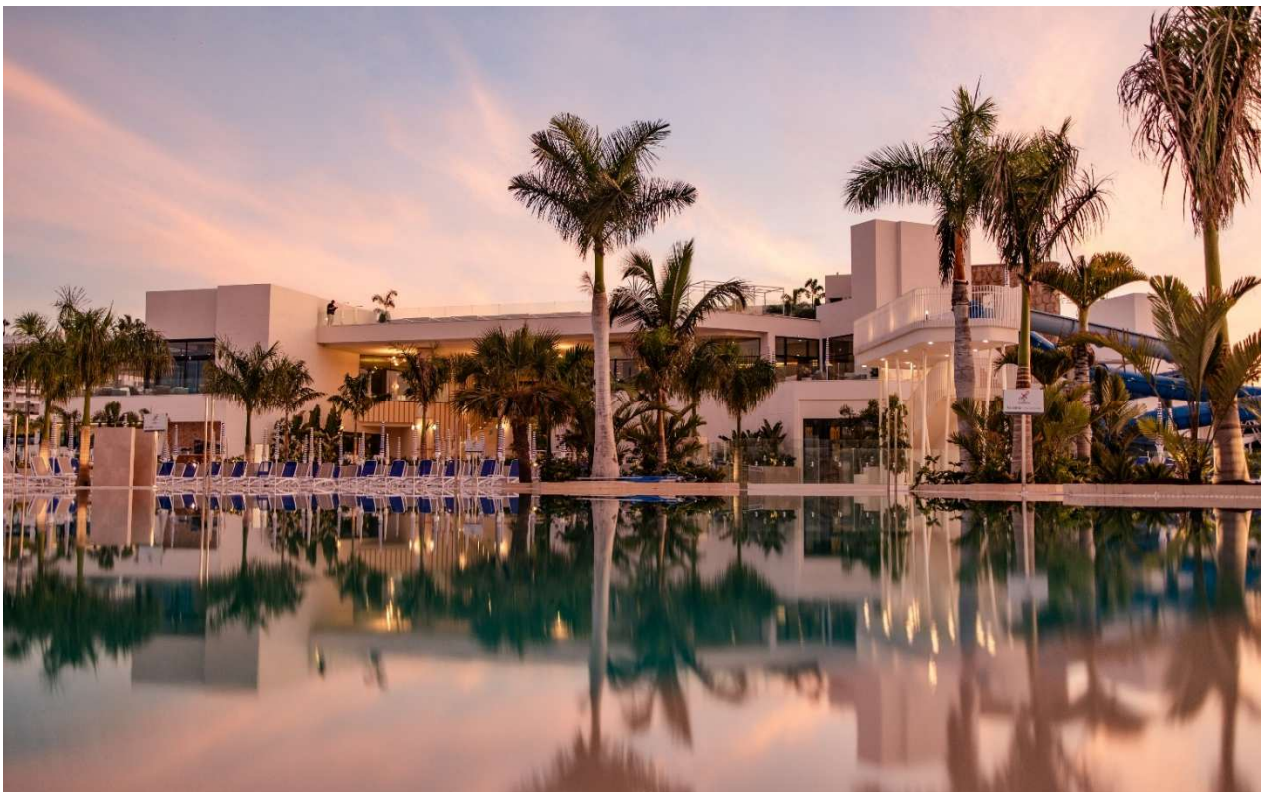
Medidas de adaptación al cambio climático

Servatur ha puesto en marcha un proyecto piloto para optimizar las instalaciones de agua caliente sanitaria y la climatización de piscinas, además de la instalación de paneles solares fotovoltaicos. Desde el área de marketing, se ha implementado una campaña continua para comunicar la política medioambiental a trabajadoras y trabajadores, clientes y colaboradores.

Metas de reducción a medio y largo plazo

- Cumplir con la normativa urbanística y medioambiental.
- Continuar obteniendo el sello Travelife de calidad ambiental, con el objetivo final de certificar el 100% de los establecimientos.
- Integrar criterios de eco-diseño y sostenibilidad en las reformas de los edificios.
- Ofrecer formación en gestión de residuos a clientes, proveedores y trabajadoras y trabajadores.
- Mantener una cadena de suministro responsable.

- Solicitar a los proveedores especificaciones que garanticen la calidad ambiental de sus productos.
- Colaborar desde el área comercial con touroperadores y clientes en programas medioambientales.





Cuestiones sociales y relativas al personal

Estado de Información no financiera - ejercicio 2025-26

Empleo

En el ejercicio 2025/26, Servatur Hotels & Resorts contó con una plantilla media de 1.600 personas trabajadoras, distribuidas en 21 centros de trabajo en las islas de Gran Canaria, Fuerteventura y Tenerife —que pertenecen a las provincias de Las Palmas y Santa Cruz de Tenerife respectivamente—, lo que representa un incremento del 13,4% respecto al ejercicio anterior (1.411 personas). El 50,45% de la plantilla son mujeres y el 49,55% hombres.



Distribución de la plantilla por sexo, nacionalidad y categoría profesional

La siguiente tabla recoge la evolución mensual de la plantilla a lo largo del ejercicio 2025/26, desglosada por sexo, por nacionalidad (nacionales y personas extranjeras) y por categoría profesional:

	MAY- 25	JUN	JUL	AGO	SEP	OCT	NOV	DIC	ENE- 26	FEB	MAR	ABR	MEDIA 25/26	MEDIA 24/25
Hombres	762	758	777	781	778	790	804	811	805	808	817	821	793	676
Mujeres	801	796	815	819	807	812	823	819	783	797	805	805	807	735
TOTAL	1.563	1.554	1.592	1.600	1.585	1.602	1.627	1.630	1.589	1.605	1.621	1.626	1.600	1.411

	MAY- 25	JUN	JUL	AGO	SEP	OCT	NOV	DIC	ENE- 26	FEB	MAR	ABR	MEDIA 25/26	MEDIA 24/25
Nacional	1.278	1.278	1.318	1.316	1.309	1.324	1.321	1.319	1.322	1.329	1.324	1.323	1.313	1.161
Extranjeros	285	276	274	284	276	278	306	311	267	276	297	303	286	250
TOTAL	1.563	1.554	1.592	1.600	1.585	1.602	1.627	1.630	1.589	1.605	1.621	1.626	1.600	1.411

	MAY- 25	JUN	JUL	AGO	SEP	OCT	NOV	DIC	ENE- 26	FEB	MAR	ABR	MEDIA 25/26	MEDIA 24/25
Categoría A	219	219	219	219	219	219	219	219	230	233	235	236	224	17
Categoría B	165	165	167	170	173	176	181	180	153	155	156	156	166	230
Categoría C	771	771	785	793	779	793	798	802	765	772	780	783	783	800
Categoría D	408	399	421	418	414	414	429	429	441	445	450	451	427	364
TOTAL	1.563	1.554	1.592	1.600	1.585	1.602	1.627	1.630	1.589	1.605	1.621	1.626	1.600	1.411

Leyenda de categorías profesionales (nueva definición 2025/26):

Categoría A: dirección ejecutiva, gobernanta/e y 2ª gobernanta/e, jefe/a y 2º jefe/a de recepción, jefe/a y 2º jefe/a técnico, jefe/a y 2º jefe/a de cocina, jefe/a y 2º jefe/a de bares, jefe/a y 2º jefe/a de animación, personal de oficina central.

Categoría B: jefes/as de sector, jefes/as de partida, recepcionistas.

Categoría C: camareros/as, cocineros/as, camareras/os de piso, ayudantes de recepción.

Categoría D: auxiliar de pisos, limpiadoras/es, ayudante de servicio técnico, ayudante de cocina, auxiliar de cocina, fregador/a, auxiliar de office, mozo/a de almacén, mozo/a de habitaciones, valet.

Nota aclaratoria sobre la Categoría A:

La clasificación en categorías profesionales ha sido actualizada en el ejercicio 2025/26 para reflejar con mayor precisión la estructura real de responsabilidad en la compañía. La Categoría A, que en ejercicios anteriores agrupaba exclusivamente a la dirección ejecutiva, incorpora ahora a todos los mandos intermedios con capacidad de liderazgo, toma de decisiones, elaboración de planificaciones y horarios, y resolución de incidencias operativas antes de su escalado a la dirección de centro. Esta ampliación responde a la voluntad de reconocer formalmente el papel que la jefatura intermedia desempeña en la gestión diaria de los establecimientos de Servatur.

La nueva definición de Categoría A incluye: dirección ejecutiva, gobernanta/e y 2ª gobernanta/e, jefe/a y 2º jefe/a de recepción, jefe/a y 2º jefe/a técnico, jefe/a y 2º

jefe/a de cocina, jefe/a y 2ª jefe/a de bares, jefe/a y 2ª jefe/a de animación, y personal de oficina central. Como resultado de esta redefinición, la Categoría A pasó de 17 personas en el ejercicio 2024/25 a una media de 224 personas en el ejercicio 2025/26, mientras que las Categorías B, C y D se redefinieron correspondientemente. La serie histórica de las ediciones anteriores refleja la categorización vigente en cada período.

Evolución histórica de indicadores clave

INDICADOR	2025/26	2024/25	2023/24	2022/23	2021/22	2020/21
% Mujeres	50,45%	52,09%	53,54%	53,39%	51,22%	49,39%
% Hombres	49,55%	47,91%	46,46%	46,61%	48,78%	50,61%
% Directivas mujeres (Cat. A)	30,00%*	30,00%**	31,40%	27,52%	30,32%	24,32%
% Directivos hombres (Cat. A)	70,00%*	70,00%**	68,60%	72,48%	69,68%	75,68%
% No nacionales	17,91%	17,68%	13,54%	11,76%	7,87%	9,92%
% Nacionales	82,09%	82,32%	86,46%	88,24%	92,13%	90,08%
% Categoría A	14,00%*	1,18%**	1,56%	1,92%	2,57%	3,12%
% Categoría B	10,38%*	16,31%**	17,23%	20,37%	23,90%	25,44%
% Categoría C	48,94%*	56,69%**	60,52%	59,36%	56,53%	53,25%
% Categoría D	26,69%*	25,83%**	20,69%	18,35%	17,00%	18,19%

* Calculado con la nueva definición de Categoría A (224 personas de media). ** Calculado con la definición anterior (17 personas). Los datos de categorías no son directamente comparables entre 2025/26 y los ejercicios anteriores por el cambio de criterio de clasificación.

Procedencia de la plantilla no nacional

La plantilla extranjera tuvo una media mensual de 286 personas a lo largo del ejercicio 2025/26, procedentes de 42 países distintos. El siguiente cuadro detalla la distribución por país de procedencia, calculada sobre el total acumulado de personas de nacionalidad extranjera que han formado parte de la plantilla durante el ejercicio (305 personas):

PAÍS DE PROCEDENCIA	PERSONAS (MEDIA)	% DEL TOTAL PLANTILLA	% DE REPRESENTACIÓN EXTRANJEROS
Cuba	45	2,81%	14,75%
Senegal	34	2,13%	11,15%
Marruecos	30	1,88%	9,84%
Italia	30	1,88%	9,84%
Venezuela	22	1,38%	7,21%
Colombia	20	1,25%	6,56%
Mali	13	0,81%	4,26%
Alemania	9	0,56%	2,95%

Filipinas	9	0,56%	2,95%
Portugal	8	0,50%	2,62%
Gambia	7	0,44%	2,30%
Rumania	7	0,44%	2,30%
Honduras	5	0,31%	1,64%
Costa de Marfil	5	0,31%	1,64%
Argentina	6	0,38%	1,97%
Reino Unido	4	0,25%	1,31%
Mauritania	4	0,25%	1,31%
Bulgaria	3	0,19%	0,98%
Chile	3	0,19%	0,98%
Francia	3	0,19%	0,98%
Letonia	3	0,19%	0,98%
Paraguay	3	0,19%	0,98%
Suecia	3	0,19%	0,98%
Bélgica	2	0,13%	0,66%
Brasil	2	0,13%	0,66%
Croacia	2	0,13%	0,66%
Dinamarca	2	0,13%	0,66%
Ecuador	2	0,13%	0,66%
Hungría	2	0,13%	0,66%
Países Bajos	2	0,13%	0,66%
Perú	2	0,13%	0,66%
Polonia	2	0,13%	0,66%
Serbia	2	0,13%	0,66%
Bolivia	1	0,06%	0,33%
Eslovaquia	1	0,06%	0,33%
Finlandia	1	0,06%	0,33%
Guinea	1	0,06%	0,33%
Iraq	1	0,06%	0,33%
Rusia	1	0,06%	0,33%
Suiza	1	0,06%	0,33%
Uruguay	1	0,06%	0,33%
Rep. Dominicana	1	0,06%	0,33%
TOTAL	305	—	100,00%

Distribución por rango de edad y remuneración media y sexo

RANGO DE EDAD	N.º PERSONAS (MEDIA)	REMUNERACIÓN MEDIA BRUTA ANUAL HOMBRES	REMUNERACIÓN MEDIA BRUTA ANUAL MUJERES
18-30 años	335	23.444,94 €	23.666,99 €
31-40 años	362	25.291,87 €	24.856,77 €
41-50 años	401	25.820,20 €	24.774,16 €
51-60 años	382	27.428,67 €	27.163,98 €
Más de 60 años	120	29.225,66 €	24.685,07 €
TOTAL	1.600	—	—

La distribución de la remuneración media por tramo de edad refleja la estructura de puestos de trabajo ocupados por cada grupo etario, en la que las categorías de mayor responsabilidad —y por tanto mayor retribución según las tablas del convenio colectivo— tienden a estar representadas por personas con mayor experiencia acumulada en el sector.

Modalidades contractuales

El 79,2% de los contratos son de carácter indefinido (tipos 100, 189 y 200). Durante el ejercicio se formalizaron 14 conversiones de contratos temporales a indefinidos (tipo 189), en coherencia con el compromiso de Servatur con la estabilidad en el empleo.

TIPO	DEFINICIÓN	HOMBRES	MUJERES	TOTAL
100	Contrato indefinido	625	621	1.246
189	Conversión a indefinido	9	5	14
200	Indefinido a tiempo parcial	13	14	27
300	Fijo discontinuo	1	0	1
402	Eventual jornada completa	4	9	13
410	Eventual jornada completa (sustitución)	148	144	292
420	Contrato en prácticas	2	2	4
510	Sustitución jornada parcial	1	0	1
540	Contrato relevo	2	0	2
TOTAL		805	795	1.600

Promedio anual de contratos por edad

TIPO	18-30	31-40	41-50	51-60	> 60	TOTAL
100	203	285	309	338	111	1.246
189	0	6	4	3	0	14
200	8	12	4	2	2	27
300	0	0	0	1	0	1
402	3	2	6	2	0	13
410	117	60	78	33	4	292
420	4	0	0	0	0	4
510	0	0	1	0	0	1
540	0	0	0	0	2	2
TOTAL	335	364	402	379	119	1.600

Promedio anual de contratos por clasificación profesional

TIPO	CAT. A	CAT. B	CAT. C	CAT. D	TOTAL
100	209	126	586	325	1.246
189	5	3	5	1	14
200	1	5	11	10	27
300	—	—	1	—	1
402	—	2	7	4	13
410	13	17	160	102	292
420	4	—	—	—	4
510	—	—	—	1	1
540	—	1	—	1	2
TOTAL	232	154	770	444	1.600

Número de despidos por sexo, edad y clasificación profesional

El número de despidos durante el ejercicio 2025/26 fue de 61 personas, frente a 73 del ejercicio anterior, lo que representa un descenso del 16,4% pese al incremento de la plantilla. Las causas de las extinciones disciplinarias fueron el bajo rendimiento, el absentismo injustificado y conductas contrarias al reglamento interno.

EDAD	CAT.A (H)	CAT.A (M)	CAT.B (H)	CAT.B (M)	CAT.C (H)	CAT.C (M)	CAT.D (H)	CAT.D (M)	TOTAL
18-30	—	—	2	—	6	4	13	1	26
31-40	—	—	1	—	6	4	4	1	16
41-50	2	1	—	—	2	3	1	1	10
51-60	—	—	1	1	4	1	1	—	8
> 60	—	—	1	—	—	—	—	—	1
TOTAL	2	1	5	1	18	12	19	3	61

Remuneración

El convenio colectivo de hostelería, tanto de Las Palmas como de Santa Cruz de Tenerife, establece los salarios a percibir según la categoría profesional y la clasificación del establecimiento. Los convenios son negociados y aprobados entre la Federación de Hostelería, la patronal y los sindicatos, siendo los de mayor representación UGT y CCOO.

Para el personal sujeto a los convenios colectivos provinciales de hostelería de Las Palmas y Santa Cruz de Tenerife, el salario anual se compone de 15 pagas, distribuidas en 12 mensualidades, 2 pagas extraordinarias y una bolsa de vacaciones. El personal de la Oficina Central puede estar sujeto a condiciones contractuales específicas distintas de las establecidas en dichos convenios. Los incrementos salariales se fijan por convenio colectivo. Servatur aplica los convenios sin distinción de sexo, edad ni cualquier otra circunstancia personal.

TABLAS SALARIALES AÑO 2026 TRAS ACUERDO 12 DE ABRIL 2025
DESCONVOCATORIA HUELGA

4,00%	1	2	3	4	5
I	1.892,86	1.848,90	1.762,66	1.672,30	1.556,90
II	1.821,77	1.735,92	1.692,38	1.558,18	1.468,65
III	1.732,50	1.677,40	1.622,17	1.511,80	1.445,22
IV	1.638,86	1.579,25	1.536,21	1.479,37	1.396,68
IV bis	1.572,92	1.532,94	1.501,48	1.456,15	1.376,67
V	1.506,98	1.486,67	1.466,78	1.432,89	1.356,67

ART. 12 Manutención	47,75
ART. 13 Plus desgaste útiles y herramientas	8,07
ART. 14 Uniforme y ropa de trabajo	13,01
ART. 15 Bolsa de vacaciones	1.535,05

Provincia de Santa Cruz de Tenerife:

ANEXO I. Tablas salariales Convenio Provincial de Hostelería de Santa Cruz de Tenerife. 1 de julio 2025- 30 de junio 2026: 7%											
CLASIFICACIÓN 1. HOTELES Y PENSIONES											
AF 1ª											
Recepción-Conserjería, RRPP, Admón y Gestión				Antigua Clasificación I		Antigua Clasificación II		Antigua Clasificación III		Ant. Clasif IV	
				Grupo 1A		Grupo 1B		Grupo 1C		Grupo 1D	
				H 5*	H 4*	H 3*	H emblemata	H 2*	H 1*	H.Rural	Pensiones
Ocupaciones y puestos de trabajo del ALEH											
Jefe/a recepción.	1ª	1		1.657,43 €	1.657,43 €	1.636,75 €	1.636,75 €	1.591,57 €	1.591,57 €	1.591,57 €	1.522,02 €
2ª Jefe/a recepción.	1ª	2		1.589,75 €	1.589,75 €	1.543,61 €	1.543,61 €	1.521,86 €	1.521,86 €	1.521,86 €	1.418,51 €
Jefe/a conserjería	1ª	1		1.657,43 €	1.657,43 €	1.636,75 €	1.636,75 €	1.591,57 €	1.591,57 €	1.591,57 €	1.522,02 €
Jefe/a administración	1ª	1		1.657,43 €	1.657,43 €	1.636,75 €	1.636,75 €	1.591,57 €	1.591,57 €	1.591,57 €	1.522,02 €
Primer/a conserje	1ª	1		1.657,43 €	1.657,43 €	1.636,75 €	1.636,75 €	1.591,57 €	1.591,57 €	1.591,57 €	1.522,02 €
Segundo/a conserje de día	1ª	2		1.589,75 €	1.589,75 €	1.543,61 €	1.543,61 €	1.521,86 €	1.521,86 €	1.521,86 €	1.418,51 €
Recepcionista.	2ª	3		1.475,60 €	1.475,60 €	1.443,62 €	1.443,62 €	1.409,74 €	1.409,74 €	1.409,74 €	1.345,82 €
Conserje	2ª	3		1.469,18 €	1.469,18 €	1.437,20 €	1.437,20 €	1.403,32 €	1.403,32 €	1.403,32 €	1.339,40 €
Administrativo/a	2ª	3		1.469,18 €	1.469,18 €	1.437,20 €	1.437,20 €	1.403,32 €	1.403,32 €	1.403,32 €	1.339,40 €
Relaciones públicas	2ª	3		1.469,18 €	1.469,18 €	1.437,20 €	1.437,20 €	1.403,32 €	1.403,32 €	1.403,32 €	1.339,40 €
Comercial	2ª	3		1.469,18 €	1.469,18 €	1.437,20 €	1.437,20 €	1.403,32 €	1.403,32 €	1.403,32 €	1.339,40 €
Técnico/a prevención riesgos laborales	2ª	1		1.657,43 €	1.657,43 €	1.636,75 €	1.636,75 €	1.591,57 €	1.591,57 €	1.591,57 €	1.522,02 €
Ayudante de recepción y/o conserjería	2ª	4		1.403,03 €	1.403,03 €	1.382,34 €	1.382,34 €	1.355,98 €	1.355,98 €	1.355,98 €	1.320,22 €
Telefonista	2ª	4		1.390,19 €	1.390,19 €	1.369,50 €	1.369,50 €	1.343,13 €	1.343,13 €	1.343,13 €	1.307,38 €
Ayudante/a administrativo	2ª	4		1.390,19 €	1.390,19 €	1.369,50 €	1.369,50 €	1.343,13 €	1.343,13 €	1.343,13 €	1.307,38 €
Auxiliar de recepción (portero)	3ª	4		1.390,19 €	1.390,19 €	1.369,50 €	1.369,50 €	1.343,13 €	1.343,13 €	1.343,13 €	1.307,38 €
Auxiliar de recepción (botones)	3ª	5		1.250,95 €	1.250,95 €	1.250,95 €	1.250,95 €	1.250,95 €	1.250,95 €	1.250,95 €	1.250,95 €
AF 2ª				Antigua Clasificación I		Antigua Clasificación II		Antigua Clasificación III		Ant. Clasif IV	
Cocina y Economato				Grupo 1A		Grupo 1B		Grupo 1C		Grupo 1D	
				H 5*	H 4*	H 3*	H emblemata	H 2*	H 1*	H.Rural	Pensiones
Jefe/a cocina.	1ª	1		1.657,43 €	1.657,43 €	1.636,75 €	1.636,75 €	1.591,57 €	1.591,57 €	1.591,57 €	1.522,02 €
2ª Jefe de cocina	1ª	2		1.589,75 €	1.589,75 €	1.543,61 €	1.543,61 €	1.521,86 €	1.521,86 €	1.521,86 €	1.418,51 €
Jefe/a de catering	1ª	1		1.657,43 €	1.657,43 €	1.636,75 €	1.636,75 €	1.591,57 €	1.591,57 €	1.591,57 €	1.522,02 €
Jefe/a partida / encargado de economato	2ª	3		1.488,44 €	1.488,44 €	1.456,46 €	1.456,46 €	1.422,58 €	1.422,58 €	1.422,58 €	1.358,66 €
Cocinero/a.	2ª	4		1.403,03 €	1.403,03 €	1.382,34 €	1.382,34 €	1.355,98 €	1.355,98 €	1.355,98 €	1.320,22 €
Repostero/a	2ª	2		1.589,75 €	1.589,75 €	1.543,61 €	1.543,61 €	1.521,86 €	1.521,86 €	1.521,86 €	1.418,51 €
Encargado/a economato	2ª	3		1.469,18 €	1.469,18 €	1.437,20 €	1.437,20 €	1.403,32 €	1.403,32 €	1.403,32 €	1.339,40 €
Ayudante/a cocina/economato	2ª	5		1.250,95 €	1.250,95 €	1.250,95 €	1.250,95 €	1.250,95 €	1.250,95 €	1.250,95 €	1.250,95 €
Auxiliar de cocina / economato	3ª	5		1.250,95 €	1.250,95 €	1.250,95 €	1.250,95 €	1.250,95 €	1.250,95 €	1.250,95 €	1.250,95 €
AF 3ª RESTAURANTE				Antigua Clasificación I		Antigua Clasificación II		Antigua Clasificación III		Ant. Clasif IV	
Restaurante, Sala, Bar y Similares, Colectividades y Pista para Catering				Grupo 1A		Grupo 1B		Grupo 1C		Grupo 1D	
				H 5*	H 4*	H 3*	H emblemata	H 2*	H 1*	H.Rural	Pensiones
Jefe/a restaurante o sala.	1ª	1		1.657,43 €	1.657,43 €	1.636,75 €	1.636,75 €	1.591,57 €	1.591,57 €	1.591,57 €	1.522,02 €
2ª Jefe/a restaurante o sala.	1ª	2		1.589,75 €	1.589,75 €	1.543,61 €	1.543,61 €	1.521,86 €	1.521,86 €	1.521,86 €	1.418,51 €
Jefe/a operaciones catering	1ª	1		1.657,43 €	1.657,43 €	1.636,75 €	1.636,75 €	1.591,57 €	1.591,57 €	1.591,57 €	1.522,02 €
Gerente de centro	1ª	1		1.657,43 €	1.657,43 €	1.636,75 €	1.636,75 €	1.591,57 €	1.591,57 €	1.591,57 €	1.522,02 €
Jefe/a sector.	2ª	3		1.482,02 €	1.482,02 €	1.450,04 €	1.450,04 €	1.416,16 €	1.416,16 €	1.416,16 €	1.352,24 €
Camarero/a.	2ª	4		1.409,46 €	1.409,46 €	1.388,76 €	1.388,76 €	1.362,40 €	1.362,40 €	1.362,40 €	1.326,64 €
Primer barman/barwoman	2ª	1		1.657,43 €	1.657,43 €	1.636,75 €	1.636,75 €	1.591,57 €	1.591,57 €	1.591,57 €	1.522,02 €
Segundo barman/barwoman	2ª	2		1.589,75 €	1.589,75 €	1.543,61 €	1.543,61 €	1.521,86 €	1.521,86 €	1.521,86 €	1.418,51 €
Sumiller	2ª	4		1.390,19 €	1.390,19 €	1.369,50 €	1.369,50 €	1.343,13 €	1.343,13 €	1.343,13 €	1.307,38 €
Jefe/a sala catering	2ª	2		1.589,75 €	1.589,75 €	1.543,61 €	1.543,61 €	1.521,86 €	1.521,86 €	1.521,86 €	1.418,51 €
Supervisor/a catering	2ª	2		1.589,75 €	1.589,75 €	1.543,61 €	1.543,61 €	1.521,86 €	1.521,86 €	1.521,86 €	1.418,51 €
Supervisor/a colectividades	2ª	2		1.589,75 €	1.589,75 €	1.543,61 €	1.543,61 €	1.521,86 €	1.521,86 €	1.521,86 €	1.418,51 €
Supervisor/a de restauración moderna	2ª	2		1.589,75 €	1.589,75 €	1.543,61 €	1.543,61 €	1.521,86 €	1.521,86 €	1.521,86 €	1.418,51 €
Preparador/a montador/a catering	2ª	3		1.469,18 €	1.469,18 €	1.437,20 €	1.437,20 €	1.403,32 €	1.403,32 €	1.403,32 €	1.339,40 €
Conductor/a equipo catering	2ª	3		1.469,18 €	1.469,18 €	1.437,20 €	1.437,20 €	1.403,32 €	1.403,32 €	1.403,32 €	1.339,40 €
Preparador/a restauración moderna	2ª	3		1.469,18 €	1.469,18 €	1.437,20 €	1.437,20 €	1.403,32 €	1.403,32 €	1.403,32 €	1.339,40 €
Ayudante/a de camarero	3ª	5		1.250,95 €	1.250,95 €	1.250,95 €	1.250,95 €	1.250,95 €	1.250,95 €	1.250,95 €	1.250,95 €
Ayudante/a equipo de catering	3ª	5		1.250,95 €	1.250,95 €	1.250,95 €	1.250,95 €	1.250,95 €	1.250,95 €	1.250,95 €	1.250,95 €
Monitor/a o cuidador/a colectividades	3ª	4		1.390,19 €	1.390,19 €	1.369,50 €	1.369,50 €	1.343,13 €	1.343,13 €	1.343,13 €	1.307,38 €
Asistente/a colectividades	3ª	4		1.390,19 €	1.390,19 €	1.369,50 €	1.369,50 €	1.343,13 €	1.343,13 €	1.343,13 €	1.307,38 €
Asistente/a preparador/montador catering	3ª	4		1.390,19 €	1.390,19 €	1.369,50 €	1.369,50 €	1.343,13 €	1.343,13 €	1.343,13 €	1.307,38 €
Asistente/a restauración moderna	3ª	5		1.250,95 €	1.250,95 €	1.250,95 €	1.250,95 €	1.250,95 €	1.250,95 €	1.250,95 €	1.250,95 €
Ayudante/a / mozo/a equipo catering	3ª	5		1.250,95 €	1.250,95 €	1.250,95 €	1.250,95 €	1.250,95 €	1.250,95 €	1.250,95 €	1.250,95 €
AF 4ª				Antigua Clasificación I		Antigua Clasificación II		Antigua Clasificación III		Ant. Clasif IV	
Pisos y Limpieza				Grupo 1A		Grupo 1B		Grupo 1C		Grupo 1D	
				H 5*	H 4*	H 3*	H emblemata	H 2*	H 1*	H.Rural	Pensiones
Gobernante/a o Encargado/a general.	1ª	1		1.657,43 €	1.657,43 €	1.636,75 €	1.636,75 €	1.591,57 €	1.591,57 €	1.591,57 €	1.522,02 €
Subgobernante/a o Encargado/a sección.	1ª	3		1.475,60 €	1.475,60 €	1.443,62 €	1.443,62 €	1.409,74 €	1.409,74 €	1.409,74 €	1.345,82 €
Camarero/a pisos.	2ª	4		1.396,61 €	1.396,61 €	1.375,92 €	1.375,92 €	1.349,55 €	1.349,55 €	1.349,55 €	1.313,80 €
Auxiliar pisos y limpieza (mozo/a de habitaciones / valet)	3ª	4		1.390,19 €	1.390,19 €	1.369,50 €	1.369,50 €	1.343,13 €	1.343,13 €	1.343,13 €	1.307,38 €
Auxiliar pisos y limpieza (limpiador/a)	3ª	5		1.250,95 €	1.250,95 €	1.250,95 €	1.250,95 €	1.250,95 €	1.250,95 €	1.250,95 €	1.250,95 €
AF 5ª				Antigua Clasificación I		Antigua Clasificación II		Antigua Clasificación III		Ant. Clasif IV	
Servicios de mantenimiento y servicios auxiliares				Grupo 1A		Grupo 1B		Grupo 1C		Grupo 1D	
				H 5*	H 4*	H 3*	H emblemata	H 2*	H 1*	H.Rural	Pensiones
Jefe/a servicios catering. Encargado/a mantenimiento (Jefe SSTT) y servicio	1ª	2		1.589,75 €	1.589,75 €	1.543,61 €	1.543,61 €	1.521,86 €	1.521,86 €	1.521,86 €	1.418,51 €
Encargado/a sección				0,00 €	0,00 €	0,00 €	0,00 €	0,00 €	0,00 €	0,00 €	0,00 €
2ª encargado de mantenimiento / 2ª JSSTT	2ª	3		1.469,18 €	1.469,18 €	1.437,20 €	1.437,20 €	1.403,32 €	1.403,32 €	1.403,32 €	1.339,40 €
Especialista mantenimiento (oficial de SSTT) y servicios auxiliares	2ª	4		1.390,19 €	1.390,19 €	1.369,50 €	1.369,50 €	1.343,13 €	1.343,13 €	1.343,13 €	1.307,38 €
Especialista mantenimiento y servicios técnicos catering (flota o instalaciones y edificios)	2ª			0,00 €	0,00 €	0,00 €	0,00 €	0,00 €	0,00 €	0,00 €	0,00 €
Auxiliar mantenimiento (ayudante SSTT) y servicios auxiliares.	3ª	5		1.250,95 €	1.250,95 €	1.250,95 €	1.250,95 €	1.250,95 €	1.250,95 €	1.250,95 €	1.250,95 €
AF 6ª				Antigua Clasificación I		Antigua Clasificación II		Antigua Clasificación III		Ant. Clasif IV	
Servicios complementarios				Grupo 1A		Grupo 1B		Grupo 1C		Grupo 1D	
				H 5*	H 4*	H 3*	H emblemata	H 2*	H 1*	H.Rural	Pensiones
Responsable servicio	1ª	2		1.589,75 €	1.589,75 €	1.543,61 €	1.543,61 €	1.521,86 €	1.521,86 €	1.521,86 €	1.418,51 €
Técnico/a servicio (fisioterapeuta, dietista y otros titulados en Ciencias de la Salud)	2ª	3		1.469,18 €	1.469,18 €	1.437,20 €	1.437,20 €	1.403,32 €	1.403,32 €	1.403,32 €	1.339,40 €
Especialista servicio (socorrista o especialista primeros auxilios, animador turístico o tiempo libre, monitor/a deportivo/a, pinchados, masajista, quironomajista, esteticista, especialista termal o balneario, hidroterapia y especialista atención al cliente)	2ª	3		1.469,18 €	1.469,18 €	1.437,20 €	1.437,20 €	1.403,32 €	1.403,32 €	1.403,32 €	1.339,40 €
Auxiliar servicio (auxiliar atención al cliente y auxiliar piscina o balneario)	3ª	5		1.250,95 €	1.250,95 €	1.250,95 €	1.250,95 €	1.250,95 €	1.250,95 €	1.250,95 €	1.250,95 €
				Antigua Clasificación I		Antigua Clasificación II		Antigua Clasificación III		Ant. Clasif IV	
				Grupo 1A		Grupo 1B		Grupo 1C		Grupo 1D	
				H 5*	H 4*	H 3*	H emblemata	H 2*	H 1*	H.Rural	Pensiones
Titulares de G.Med y Superior / Téc. Universitarios	1ª	1		1.657,43 €	1.657,43 €	1.636,75 €	1.636,75 €	1.591,57 €	1.591,57 €	1.591,57 €	1.522,02 €

ANEXO I. Tablas salariales Convenio Provincial de Hostelería de Santa Cruz de Tenerife. 1 de julio 2026- 30 de junio 2027: 3,25%										
CLASIFICACIÓN 1. HOTELES Y PENSIONES										
AF 1ª										
Recepción-Conserjería, RRPP, Admón y Gestión										
	G.prof	G. sal	Antigua Clasificación I		Antigua Clasificación II		Antigua Clasificación III			Ant. Clasif IV
			Grupo 1A		Grupo 1B		Grupo 1C			
			H 5*	H 4*	H 3*	H emblemat	H 2*	H 1*	H.Rural	Grupo 1D
Ocupaciones y puestos de trabajo del ALEH										Pensiones
Jefe/a recepción.	1ª	1	1.711,30 €	1.711,30 €	1.689,95 €	1.689,95 €	1.643,30 €	1.643,30 €	1.643,30 €	1.571,49 €
2ª Jefe/a recepción.	1ª	2	1.641,41 €	1.641,41 €	1.593,78 €	1.593,78 €	1.571,32 €	1.571,32 €	1.571,32 €	1.464,61 €
Jefe/a comercial	1ª	1	1.711,30 €	1.711,30 €	1.689,95 €	1.689,95 €	1.643,30 €	1.643,30 €	1.643,30 €	1.571,49 €
Jefe/a administración	1ª	1	1.711,30 €	1.711,30 €	1.689,95 €	1.689,95 €	1.643,30 €	1.643,30 €	1.643,30 €	1.571,49 €
Primer/a conserje	1ª	1	1.711,30 €	1.711,30 €	1.689,95 €	1.689,95 €	1.643,30 €	1.643,30 €	1.643,30 €	1.571,49 €
Segundo/a conserje de día	1ª	2	1.641,41 €	1.641,41 €	1.593,78 €	1.593,78 €	1.571,32 €	1.571,32 €	1.571,32 €	1.464,61 €
Recepcionista.	2ª	3	1.523,55 €	1.523,55 €	1.490,54 €	1.490,54 €	1.455,55 €	1.455,55 €	1.455,55 €	1.389,56 €
Conserje	2ª	3	1.516,92 €	1.516,92 €	1.483,91 €	1.483,91 €	1.448,92 €	1.448,92 €	1.448,92 €	1.382,93 €
Administrativo/a	2ª	3	1.516,92 €	1.516,92 €	1.483,91 €	1.483,91 €	1.448,92 €	1.448,92 €	1.448,92 €	1.382,93 €
Relaciones públicas	2ª	3	1.516,92 €	1.516,92 €	1.483,91 €	1.483,91 €	1.448,92 €	1.448,92 €	1.448,92 €	1.382,93 €
Comercial	2ª	3	1.516,92 €	1.516,92 €	1.483,91 €	1.483,91 €	1.448,92 €	1.448,92 €	1.448,92 €	1.382,93 €
Técnico/a prevención riesgos laborales	2ª	1	1.711,30 €	1.711,30 €	1.689,95 €	1.689,95 €	1.643,30 €	1.643,30 €	1.643,30 €	1.571,49 €
Ayudante de recepción y/o conserjería	2ª	4	1.448,63 €	1.448,63 €	1.427,27 €	1.427,27 €	1.400,05 €	1.400,05 €	1.400,05 €	1.363,13 €
Telefonista	2ª	4	1.435,37 €	1.435,37 €	1.414,01 €	1.414,01 €	1.386,79 €	1.386,79 €	1.386,79 €	1.349,87 €
Ayudante/a administrativo	2ª	4	1.435,37 €	1.435,37 €	1.414,01 €	1.414,01 €	1.386,79 €	1.386,79 €	1.386,79 €	1.349,87 €
Auxiliar de recepción (portero)	3ª	4	1.435,37 €	1.435,37 €	1.414,01 €	1.414,01 €	1.386,79 €	1.386,79 €	1.386,79 €	1.349,87 €
Auxiliar de recepción (botones)	3ª	5	1.291,60 €	1.291,60 €	1.291,60 €	1.291,60 €	1.291,60 €	1.291,60 €	1.291,60 €	1.291,60 €
AF 2ª										
Cocina y Economato										
	G.prof	G. sal	Antigua Clasificación I		Antigua Clasificación II		Antigua Clasificación III			Ant. Clasif IV
			Grupo 1A		Grupo 1B		Grupo 1C			
			H 5*	H 4*	H 3*	H emblemat	H 2*	H 1*	H.Rural	Grupo 1D
Jefe/a cocina.	1ª	1	1.711,30 €	1.711,30 €	1.689,95 €	1.689,95 €	1.643,30 €	1.643,30 €	1.643,30 €	1.571,49 €
2ª Jefe de cocina	1ª	2	1.641,41 €	1.641,41 €	1.593,78 €	1.593,78 €	1.571,32 €	1.571,32 €	1.571,32 €	1.464,61 €
Jefe/a de catering	1ª	1	1.711,30 €	1.711,30 €	1.689,95 €	1.689,95 €	1.643,30 €	1.643,30 €	1.643,30 €	1.571,49 €
Jefe/a partida / encargado de economato	2ª	3	1.536,81 €	1.536,81 €	1.503,80 €	1.503,80 €	1.468,81 €	1.468,81 €	1.468,81 €	1.402,82 €
Cocinero/a.	2ª	4	1.448,63 €	1.448,63 €	1.427,27 €	1.427,27 €	1.400,05 €	1.400,05 €	1.400,05 €	1.363,13 €
Repostero/a	2ª	2	1.641,41 €	1.641,41 €	1.593,78 €	1.593,78 €	1.571,32 €	1.571,32 €	1.571,32 €	1.464,61 €
Encargado/a economato	2ª	3	1.516,92 €	1.516,92 €	1.483,91 €	1.483,91 €	1.448,92 €	1.448,92 €	1.448,92 €	1.382,93 €
Ayudante/a cocina/economato	2ª	5	1.291,60 €	1.291,60 €	1.291,60 €	1.291,60 €	1.291,60 €	1.291,60 €	1.291,60 €	1.291,60 €
Auxiliar de cocina / economato	3ª	5	1.291,60 €	1.291,60 €	1.291,60 €	1.291,60 €	1.291,60 €	1.291,60 €	1.291,60 €	1.291,60 €
AF 3ª RESTAURANTE										
Restaurante, Sala, Bar y Similares, Colectividades y Pista para Catering										
	G.prof	G. sal	Antigua Clasificación I		Antigua Clasificación II		Antigua Clasificación III			Ant. Clasif IV
			Grupo 1A		Grupo 1B		Grupo 1C			
			H 5*	H 4*	H 3*	H emblemat	H 2*	H 1*	H.Rural	Grupo 1D
Jefe/a restaurante o sala.	1ª	1	1.711,30 €	1.711,30 €	1.689,95 €	1.689,95 €	1.643,30 €	1.643,30 €	1.643,30 €	1.571,49 €
2ª Jefe/a restaurante o sala.	1ª	2	1.641,41 €	1.641,41 €	1.593,78 €	1.593,78 €	1.571,32 €	1.571,32 €	1.571,32 €	1.464,61 €
Jefe/a operaciones catering	1ª	1	1.711,30 €	1.711,30 €	1.689,95 €	1.689,95 €	1.643,30 €	1.643,30 €	1.643,30 €	1.571,49 €
Gerente de centro	1ª	1	1.711,30 €	1.711,30 €	1.689,95 €	1.689,95 €	1.643,30 €	1.643,30 €	1.643,30 €	1.571,49 €
Jefe/a sector .	2ª	3	1.530,18 €	1.530,18 €	1.497,17 €	1.497,17 €	1.462,18 €	1.462,18 €	1.462,18 €	1.396,19 €
Camarero/a.	2ª	4	1.455,26 €	1.455,26 €	1.433,90 €	1.433,90 €	1.406,68 €	1.406,68 €	1.406,68 €	1.369,76 €
Primer barman/barwoman	2ª	1	1.711,30 €	1.711,30 €	1.689,95 €	1.689,95 €	1.643,30 €	1.643,30 €	1.643,30 €	1.571,49 €
Segundo barman/barwoman	2ª	2	1.641,41 €	1.641,41 €	1.593,78 €	1.593,78 €	1.571,32 €	1.571,32 €	1.571,32 €	1.464,61 €
Sumiller	2ª	4	1.435,37 €	1.435,37 €	1.414,01 €	1.414,01 €	1.386,79 €	1.386,79 €	1.386,79 €	1.349,87 €
Jefe/a sala catering	2ª	2	1.641,41 €	1.641,41 €	1.593,78 €	1.593,78 €	1.571,32 €	1.571,32 €	1.571,32 €	1.464,61 €
Supervisor/a catering	2ª	2	1.641,41 €	1.641,41 €	1.593,78 €	1.593,78 €	1.571,32 €	1.571,32 €	1.571,32 €	1.464,61 €
Supervisor/a colectividades	2ª	2	1.641,41 €	1.641,41 €	1.593,78 €	1.593,78 €	1.571,32 €	1.571,32 €	1.571,32 €	1.464,61 €
Supervisor/a de restauración moderna	2ª	2	1.641,41 €	1.641,41 €	1.593,78 €	1.593,78 €	1.571,32 €	1.571,32 €	1.571,32 €	1.464,61 €
Preparador/a montador/a catering	2ª	3	1.516,92 €	1.516,92 €	1.483,91 €	1.483,91 €	1.448,92 €	1.448,92 €	1.448,92 €	1.382,93 €
Conductor/a equipo catering.	2ª	3	1.516,92 €	1.516,92 €	1.483,91 €	1.483,91 €	1.448,92 €	1.448,92 €	1.448,92 €	1.382,93 €
Preparador/a restauración moderna	2ª	3	1.516,92 €	1.516,92 €	1.483,91 €	1.483,91 €	1.448,92 €	1.448,92 €	1.448,92 €	1.382,93 €
Ayudante/a de camarero	3ª	5	1.291,60 €	1.291,60 €	1.291,60 €	1.291,60 €	1.291,60 €	1.291,60 €	1.291,60 €	1.291,60 €
Ayudante/a equipo de catering	3ª	5	1.291,60 €	1.291,60 €	1.291,60 €	1.291,60 €	1.291,60 €	1.291,60 €	1.291,60 €	1.291,60 €
Monitor/a o cuidador/a colectividades	3ª	4	1.435,37 €	1.435,37 €	1.414,01 €	1.414,01 €	1.386,79 €	1.386,79 €	1.386,79 €	1.349,87 €
Asistente/a colectividades	3ª	4	1.435,37 €	1.435,37 €	1.414,01 €	1.414,01 €	1.386,79 €	1.386,79 €	1.386,79 €	1.349,87 €
Asistente/a preparador/montador catering	3ª	4	1.435,37 €	1.435,37 €	1.414,01 €	1.414,01 €	1.386,79 €	1.386,79 €	1.386,79 €	1.349,87 €
Asistente/a restauración moderna	3ª	5	1.291,60 €	1.291,60 €	1.291,60 €	1.291,60 €	1.291,60 €	1.291,60 €	1.291,60 €	1.291,60 €
Ayudante/s / mozo/a equipo catering	3ª	5	1.291,60 €	1.291,60 €	1.291,60 €	1.291,60 €	1.291,60 €	1.291,60 €	1.291,60 €	1.291,60 €
AF 4ª										
Pisos y limpieza										
	G.prof	G. sal	Antigua Clasificación I		Antigua Clasificación II		Antigua Clasificación III			Ant. Clasif IV
			Grupo 1A		Grupo 1B		Grupo 1C			
			H 5*	H 4*	H 3*	H emblemat	H 2*	H 1*	H.Rural	Grupo 1D
Gobernante/a o Encargado/a general.	1ª	1	1.711,30 €	1.711,30 €	1.689,95 €	1.689,95 €	1.643,30 €	1.643,30 €	1.643,30 €	1.571,49 €
Subgobernante/a o Encargado/a sección.	1ª	3	1.523,55 €	1.523,55 €	1.490,54 €	1.490,54 €	1.455,55 €	1.455,55 €	1.455,55 €	1.389,56 €
Camarero/a pisos.	2ª	4	1.442,00 €	1.442,00 €	1.420,64 €	1.420,64 €	1.393,42 €	1.393,42 €	1.393,42 €	1.356,50 €
Auxiliar pisos y limpieza (mozo/a de habitaciones / valet)	3ª	4	1.435,37 €	1.435,37 €	1.414,01 €	1.414,01 €	1.386,79 €	1.386,79 €	1.386,79 €	1.349,87 €
Auxiliar pisos y limpieza (limpiador/a)	3ª	5	1.291,60 €	1.291,60 €	1.291,60 €	1.291,60 €	1.291,60 €	1.291,60 €	1.291,60 €	1.291,60 €
AF 5ª										
Servicios de mantenimiento y servicios auxiliares										
	G.prof	G. sal	Antigua Clasificación I		Antigua Clasificación II		Antigua Clasificación III			Ant. Clasif IV
			Grupo 1A		Grupo 1B		Grupo 1C			
			H 5*	H 4*	H 3*	H emblemat	H 2*	H 1*	H.Rural	Grupo 1D
Jefe/a servicios catering. Encargado/a mantenimiento (Jefe SSTT) y servicios auxiliares. Encargado/a mantenimiento y servicios técnicos catering (flota o instalaciones y edificios).	1ª	2	1.641,41 €	1.641,41 €	1.593,78 €	1.593,78 €	1.571,32 €	1.571,32 €	1.571,32 €	1.464,61 €
Encargado/a sección			0.00 €	0.00 €	0.00 €	0.00 €	0.00 €	0.00 €	0.00 €	0.00 €
2ª encargado de mantenimiento / 2ª JSST	2ª	3	1.516,92 €	1.516,92 €	1.483,91 €	1.483,91 €	1.448,92 €	1.448,92 €	1.448,92 €	1.382,93 €
Especialista mantenimiento (oficial de SSTT) y servicios auxiliares	2ª	4	1.435,37 €	1.435,37 €	1.414,01 €	1.414,01 €	1.386,79 €	1.386,79 €	1.386,79 €	1.349,87 €
Especialista mantenimiento y servicios técnicos catering (flota o instalaciones y edificios)	2ª		0.00 €	0.00 €	0.00 €	0.00 €	0.00 €	0.00 €	0.00 €	0.00 €
Auxiliar mantenimiento (ayudante SSTT) y servicios auxiliares.	3ª	5	1.291,60 €	1.291,60 €	1.291,60 €	1.291,60 €	1.291,60 €	1.291,60 €	1.291,60 €	1.291,60 €
AF 6ª										
Servicios complementarios										
	G.prof	G. sal	Antigua Clasificación I		Antigua Clasificación II		Antigua Clasificación III			Ant. Clasif IV
			Grupo 1A		Grupo 1B		Grupo 1C			
			H 5*	H 4*	H 3*	H emblemat	H 2*	H 1*	H.Rural	Grupo 1D
Responsable servicio	1ª	2	1.641,41 €	1.641,41 €	1.593,78 €	1.593,78 €	1.571,32 €	1.571,32 €	1.571,32 €	1.464,61 €
Técnico/a servicio (fisioterapeuta, dietista y otros titulados en Ciencias de la Salud)	2ª	3	1.516,92 €	1.516,92 €	1.483,91 €	1.483,91 €	1.448,92 €	1.448,92 €	1.448,92 €	1.382,93 €
Especialista servicio (sociorrta o especialista masajes, animador turístico o tiempo libre, monitor/a deportivo/a, pinchadiscos, masajista, guromasajista, esteticista, esteticista termal o balneario, hidroterapia y especialista atención al cliente)	2ª	3	1.516,92 €	1.516,92 €	1.483,91 €	1.483,91 €	1.448,92 €	1.448,92 €	1.448,92 €	1.382,93 €
Auxiliar servicio (auxiliar atención al cliente y auxiliar atención o balneario)	3ª	5	1.291,60 €	1.291,60 €	1.291,60 €	1.291,60 €	1.291,60 €	1.291,60 €	1.291,60 €	1.291,60 €
AF 7ª										
Servicios de mantenimiento y servicios auxiliares										
	G.prof	G. sal	Antigua Clasificación I		Antigua Clasificación II		Antigua Clasificación III			Ant. Clasif IV
			Grupo 1A		Grupo 1B		Grupo 1C			
			H 5*	H 4*	H 3*	H emblemat	H 2*	H 1*	H.Rural	Grupo 1D
Jefe/a servicios catering. Encargado/a mantenimiento (Jefe SSTT) y servicios auxiliares. Encargado/a mantenimiento y servicios técnicos catering (flota o instalaciones y edificios).	1ª	2	1.641,41 €	1.641,41 €	1.593,78 €	1.593,78 €	1.571,32 €	1.571,32 €	1.571,32 €	1.464,61 €
Encargado/a sección			0.00 €	0.00 €	0.00 €	0.00 €	0.00 €	0.00 €	0.00 €	0.00 €
2ª encargado de mantenimiento / 2ª JSST	2ª	3	1.516,92 €	1.516,92 €	1.483,91 €	1.483,91 €	1.448,92 €	1.448,92 €	1.448,92 €	1.382,93 €
Especialista mantenimiento (oficial de SSTT) y servicios auxiliares	2ª	4	1.435,37 €	1.435,37 €	1.414,01 €	1.414,01 €	1.386,79 €	1.386,79 €	1.386,79 €	1.349,87 €
Especialista mantenimiento y servicios técnicos catering (flota o instalaciones y edificios)	2ª		0.00 €	0.00 €	0.00 €	0.00 €	0.00 €	0.00 €	0.00 €	0.00 €
Auxiliar mantenimiento (ayudante SSTT) y servicios auxiliares.	3ª	5	1.291,60 €	1.291,60 €	1.291,60 €	1.291,60 €	1.291,60 €	1.291,60 €	1.291,60 €	1.291,60 €
AF 8ª										
Servicios complementarios										
	G.prof	G. sal	Antigua Clasificación I		Antigua Clasificación II		Antigua Clasificación III			Ant. Clasif IV
			Grupo 1A		Grupo 1B		Grupo 1C			
			H 5*	H 4*	H 3*	H emblemat	H 2*	H 1*	H.Rural	Grupo 1D
Responsable servicio	1ª	2	1.641,41 €	1.641,41 €	1.593,78 €	1.593,78 €	1.571,32 €	1.571,32 €	1.571,32 €	1.464,61 €
Técnico/a servicio (fisioterapeuta, dietista y otros titulados en Ciencias de la Salud)	2ª	3	1.516,92 €	1.516,92 €	1.483,91 €	1.483,91 €	1.448,92 €	1.448,92 €	1.448,92 €	1.382,93 €
Especialista servicio (sociorrta o especialista masajes, animador turístico o tiempo libre, monitor/a deportivo/a, pinchadiscos, masajista, guromasajista, esteticista, esteticista termal o balneario, hidroterapia y especialista atención al cliente)	2ª	3	1.516,92 €	1.516,92 €	1.483,91 €	1.483,91 €	1.448,92 €	1.448,92 €	1.448,92 €	

ANEXO I. Tablas salariales Convenio Provincial de Hostelería de Santa Cruz de Tenerife. 1 de julio 2027- 30 de junio 2028: 3,25%										
CLASIFICACIÓN 1. HOTELES Y PENSIONES										
AF 1ª										
Recepción-Conserjería, RRPP, Admón y Gestión										
			Antigua Clasificación I		Antigua Clasificación II		Antigua Clasificación III			Ant. Clasif IV
			Grupo 1A		Grupo 1B		Grupo 1C			Grupo 1D
			H 5*	H 4*	H 3*	H emblemát	H 2*	H 1*	H.Rural	Pensiones
Occupaciones y puestos de trabajo del ALEH	G.prof	G. sal								
Jefe/a recepción.	1º	1	1.766,91 €	1.766,91 €	1.744,87 €	1.744,87 €	1.696,70 €	1.696,70 €	1.696,70 €	1.622,56 €
2º Jefe/a recepción.	1º	2	1.694,76 €	1.694,76 €	1.645,58 €	1.645,58 €	1.622,39 €	1.622,39 €	1.622,39 €	1.512,21 €
Jefe/a comercial.	1º	1	1.766,91 €	1.766,91 €	1.744,87 €	1.744,87 €	1.696,70 €	1.696,70 €	1.696,70 €	1.622,56 €
Jefe/a administración	1º	1	1.766,91 €	1.766,91 €	1.744,87 €	1.744,87 €	1.696,70 €	1.696,70 €	1.696,70 €	1.622,56 €
Primer/a conserje	1º	1	1.766,91 €	1.766,91 €	1.744,87 €	1.744,87 €	1.696,70 €	1.696,70 €	1.696,70 €	1.622,56 €
Segundo/a conserje de día	1º	2	1.694,76 €	1.694,76 €	1.645,58 €	1.645,58 €	1.622,39 €	1.622,39 €	1.622,39 €	1.512,21 €
Recepcionista.	2º	3	1.573,07 €	1.573,07 €	1.538,98 €	1.538,98 €	1.502,86 €	1.502,86 €	1.502,86 €	1.434,72 €
Conserje	2º	3	1.566,22 €	1.566,22 €	1.532,13 €	1.532,13 €	1.496,01 €	1.496,01 €	1.496,01 €	1.427,87 €
Administrativo/a	2º	3	1.566,22 €	1.566,22 €	1.532,13 €	1.532,13 €	1.496,01 €	1.496,01 €	1.496,01 €	1.427,87 €
Relaciones públicas	2º	3	1.566,22 €	1.566,22 €	1.532,13 €	1.532,13 €	1.496,01 €	1.496,01 €	1.496,01 €	1.427,87 €
Comercial	2º	3	1.566,22 €	1.566,22 €	1.532,13 €	1.532,13 €	1.496,01 €	1.496,01 €	1.496,01 €	1.427,87 €
Técnico/a prevención riesgos laborales	2º	1	1.766,91 €	1.766,91 €	1.744,87 €	1.744,87 €	1.696,70 €	1.696,70 €	1.696,70 €	1.622,56 €
Ayudante de recepción y/o conserjería	2º	4	1.495,71 €	1.495,71 €	1.473,66 €	1.473,66 €	1.445,55 €	1.445,55 €	1.445,55 €	1.407,43 €
Telefonista	2º	4	1.482,02 €	1.482,02 €	1.459,96 €	1.459,96 €	1.431,86 €	1.431,86 €	1.431,86 €	1.393,74 €
Ayudante/a administrativo	2º	4	1.482,02 €	1.482,02 €	1.459,96 €	1.459,96 €	1.431,86 €	1.431,86 €	1.431,86 €	1.393,74 €
Auxiliar de recepción (portero)	3º	4	1.482,02 €	1.482,02 €	1.459,96 €	1.459,96 €	1.431,86 €	1.431,86 €	1.431,86 €	1.393,74 €
Auxiliar de recepción (botones)	3º	5	1.333,58 €	1.333,58 €	1.333,58 €	1.333,58 €	1.333,58 €	1.333,58 €	1.333,58 €	1.333,58 €
AF 2ª										
Cocina y Economato										
			Antigua Clasificación I		Antigua Clasificación II		Antigua Clasificación III			Ant. Clasif IV
			Grupo 1A		Grupo 1B		Grupo 1C			Grupo 1D
			H 5*	H 4*	H 3*	H emblemát	H 2*	H 1*	H.Rural	Pensiones
Jefe/a cocina.	G.prof	G. sal								
1º Jefe/a cocina.	1º	1	1.766,91 €	1.766,91 €	1.744,87 €	1.744,87 €	1.696,70 €	1.696,70 €	1.696,70 €	1.622,56 €
2º Jefe/a cocina	1º	2	1.694,76 €	1.694,76 €	1.645,58 €	1.645,58 €	1.622,39 €	1.622,39 €	1.622,39 €	1.512,21 €
Jefe/a de catering	1º	1	1.766,91 €	1.766,91 €	1.744,87 €	1.744,87 €	1.696,70 €	1.696,70 €	1.696,70 €	1.622,56 €
Jefe/a partida / encargado de economato	2º	3	1.586,76 €	1.586,76 €	1.552,67 €	1.552,67 €	1.516,55 €	1.516,55 €	1.516,55 €	1.448,41 €
Cocinero/a.	2º	4	1.495,71 €	1.495,71 €	1.473,66 €	1.473,66 €	1.445,55 €	1.445,55 €	1.445,55 €	1.407,43 €
Repostero/a	2º	2	1.694,76 €	1.694,76 €	1.645,58 €	1.645,58 €	1.622,39 €	1.622,39 €	1.622,39 €	1.512,21 €
Encargado/a economato	2º	3	1.566,22 €	1.566,22 €	1.532,13 €	1.532,13 €	1.496,01 €	1.496,01 €	1.496,01 €	1.427,87 €
Ayudante/s cocina/economato	2º	5	1.333,58 €	1.333,58 €	1.333,58 €	1.333,58 €	1.333,58 €	1.333,58 €	1.333,58 €	1.333,58 €
Auxiliar de cocina / economato	3º	5	1.333,58 €	1.333,58 €	1.333,58 €	1.333,58 €	1.333,58 €	1.333,58 €	1.333,58 €	1.333,58 €
AF 3ª RESTAURANTE										
Restaurante, Sala, Bar y Similares, Colectividades y Pista para Catering										
			Antigua Clasificación I		Antigua Clasificación II		Antigua Clasificación III			Ant. Clasif IV
			Grupo 1A		Grupo 1B		Grupo 1C			Grupo 1D
			H 5*	H 4*	H 3*	H emblemát	H 2*	H 1*	H.Rural	Pensiones
Jefe/a restaurante o sala.	G.prof	G. sal								
1º Jefe/a restaurante o sala.	1º	1	1.766,91 €	1.766,91 €	1.744,87 €	1.744,87 €	1.696,70 €	1.696,70 €	1.696,70 €	1.622,56 €
2º Jefe/a restaurante o sala.	1º	2	1.694,76 €	1.694,76 €	1.645,58 €	1.645,58 €	1.622,39 €	1.622,39 €	1.622,39 €	1.512,21 €
Jefe/a operaciones catering	1º	1	1.766,91 €	1.766,91 €	1.744,87 €	1.744,87 €	1.696,70 €	1.696,70 €	1.696,70 €	1.622,56 €
Gerente de centro	1º	1	1.766,91 €	1.766,91 €	1.744,87 €	1.744,87 €	1.696,70 €	1.696,70 €	1.696,70 €	1.622,56 €
Jefe/a sector.	2º	3	1.579,92 €	1.579,92 €	1.545,82 €	1.545,82 €	1.509,71 €	1.509,71 €	1.509,71 €	1.441,56 €
Camarero/a.	2º	4	1.502,56 €	1.502,56 €	1.480,50 €	1.480,50 €	1.452,39 €	1.452,39 €	1.452,39 €	1.414,28 €
Primer barman/barwoman	2º	1	1.766,91 €	1.766,91 €	1.744,87 €	1.744,87 €	1.696,70 €	1.696,70 €	1.696,70 €	1.622,56 €
Segundo barman/barwoman	2º	2	1.694,76 €	1.694,76 €	1.645,58 €	1.645,58 €	1.622,39 €	1.622,39 €	1.622,39 €	1.512,21 €
Sumiller	2º	4	1.482,02 €	1.482,02 €	1.459,96 €	1.459,96 €	1.431,86 €	1.431,86 €	1.431,86 €	1.393,74 €
Jefe/a sala catering	2º	2	1.694,76 €	1.694,76 €	1.645,58 €	1.645,58 €	1.622,39 €	1.622,39 €	1.622,39 €	1.512,21 €
Supervisor/a catering	2º	2	1.694,76 €	1.694,76 €	1.645,58 €	1.645,58 €	1.622,39 €	1.622,39 €	1.622,39 €	1.512,21 €
Supervisor/a colectividades	2º	2	1.694,76 €	1.694,76 €	1.645,58 €	1.645,58 €	1.622,39 €	1.622,39 €	1.622,39 €	1.512,21 €
Supervisor/a de restauración moderna	2º	2	1.694,76 €	1.694,76 €	1.645,58 €	1.645,58 €	1.622,39 €	1.622,39 €	1.622,39 €	1.512,21 €
Preparador/a montador/a catering	2º	3	1.566,22 €	1.566,22 €	1.532,13 €	1.532,13 €	1.496,01 €	1.496,01 €	1.496,01 €	1.427,87 €
Conductor/a equipo catering	2º	3	1.566,22 €	1.566,22 €	1.532,13 €	1.532,13 €	1.496,01 €	1.496,01 €	1.496,01 €	1.427,87 €
Preparador/a restauración moderna	2º	3	1.566,22 €	1.566,22 €	1.532,13 €	1.532,13 €	1.496,01 €	1.496,01 €	1.496,01 €	1.427,87 €
Ayudante/a de camarero	3º	5	1.333,58 €	1.333,58 €	1.333,58 €	1.333,58 €	1.333,58 €	1.333,58 €	1.333,58 €	1.333,58 €
Ayudante/a equipo de catering	3º	5	1.333,58 €	1.333,58 €	1.333,58 €	1.333,58 €	1.333,58 €	1.333,58 €	1.333,58 €	1.333,58 €
Monitor/a o cuidador/a colectividades	3º	4	1.482,02 €	1.482,02 €	1.459,96 €	1.459,96 €	1.431,86 €	1.431,86 €	1.431,86 €	1.393,74 €
Asistente/a colectividades	3º	4	1.482,02 €	1.482,02 €	1.459,96 €	1.459,96 €	1.431,86 €	1.431,86 €	1.431,86 €	1.393,74 €
Asistente/a preparador/montador catering	3º	4	1.482,02 €	1.482,02 €	1.459,96 €	1.459,96 €	1.431,86 €	1.431,86 €	1.431,86 €	1.393,74 €
Asistente/a restauración moderna	3º	5	1.333,58 €	1.333,58 €	1.333,58 €	1.333,58 €	1.333,58 €	1.333,58 €	1.333,58 €	1.333,58 €
Ayudante/a / mozo/a equipo catering	3º	5	1.333,58 €	1.333,58 €	1.333,58 €	1.333,58 €	1.333,58 €	1.333,58 €	1.333,58 €	1.333,58 €
AF 4ª										
Pisos y limpieza										
			Antigua Clasificación I		Antigua Clasificación II		Antigua Clasificación III			Ant. Clasif IV
			Grupo 1A		Grupo 1B		Grupo 1C			Grupo 1D
			H 5*	H 4*	H 3*	H emblemát	H 2*	H 1*	H.Rural	Pensiones
Gobernante/a o Encargado/a general.	G.prof	G. sal								
1º Gobernante/a o Encargado/a sección.	1º	1	1.766,91 €	1.766,91 €	1.744,87 €	1.744,87 €	1.696,70 €	1.696,70 €	1.696,70 €	1.622,56 €
Subgobernante/a o Encargado/a sección.	1º	3	1.573,07 €	1.573,07 €	1.538,98 €	1.538,98 €	1.502,86 €	1.502,86 €	1.502,86 €	1.434,72 €
Camarero/a pisos.	2º	4	1.488,87 €	1.488,87 €	1.466,81 €	1.466,81 €	1.438,70 €	1.438,70 €	1.438,70 €	1.400,58 €
Auxiliar pisos y limpieza (mozo/a de habitaciones / valet)	3º	4	1.482,02 €	1.482,02 €	1.459,96 €	1.459,96 €	1.431,86 €	1.431,86 €	1.431,86 €	1.393,74 €
Auxiliar pisos y limpieza (limpiador/a)	3º	5	1.333,58 €	1.333,58 €	1.333,58 €	1.333,58 €	1.333,58 €	1.333,58 €	1.333,58 €	1.333,58 €
AF 5ª										
Servicios de mantenimiento y servicios auxiliares										
			Antigua Clasificación I		Antigua Clasificación II		Antigua Clasificación III			Ant. Clasif IV
			Grupo 1A		Grupo 1B		Grupo 1C			Grupo 1D
			H 5*	H 4*	H 3*	H emblemát	H 2*	H 1*	H.Rural	Pensiones
Jefe/a servicios catering. Encargado/a mantenimiento (Jefe SSTT) y servicios auxiliares. Encargado/a mantenimiento y servicios técnicos catering (flota o instalaciones y edificios).	G.prof	G. sal								
1º Encargado/a sección	1º	2	1.694,76 €	1.694,76 €	1.645,58 €	1.645,58 €	1.622,39 €	1.622,39 €	1.622,39 €	1.512,21 €
2º Encargado de mantenimiento / 2º JSSTT	2º	3	1.566,22 €	1.566,22 €	1.532,13 €	1.532,13 €	1.496,01 €	1.496,01 €	1.496,01 €	1.427,87 €
Especialista mantenimiento (oficial de SSTT) y servicios auxiliares	2º	4	1.482,02 €	1.482,02 €	1.459,96 €	1.459,96 €	1.431,86 €	1.431,86 €	1.431,86 €	1.393,74 €
Especialista mantenimiento y servicios técnicos catering (flota o instalaciones y edificios)	2º		0,00 €	0,00 €	0,00 €	0,00 €	0,00 €	0,00 €	0,00 €	0,00 €
Auxiliar mantenimiento (ayudante SSTT) y servicios auxiliares.	3º	5	1.333,58 €	1.333,58 €	1.333,58 €	1.333,58 €	1.333,58 €	1.333,58 €	1.333,58 €	1.333,58 €
AF 6ª										
Servicios complementarios										
			Antigua Clasificación I		Antigua Clasificación II		Antigua Clasificación III			Ant. Clasif IV
			Grupo 1A		Grupo 1B		Grupo 1C			Grupo 1D
			H 5*	H 4*	H 3*	H emblemát	H 2*	H 1*	H.Rural	Pensiones
Responsable servicio	G.prof	G. sal								
Técnico/a servicio (fisioterapeuta, dietista y otros titulados en Ciencias de la Salud)	1º	2	1.694,76 €	1.694,76 €	1.645,58 €	1.645,58 €	1.622,39 €	1.622,39 €	1.622,39 €	1.512,21 €
Especialista servicio (socorrista o especialista primeros auxilios, animador turístico o tiempo libre, monitor/a deportivo/a, pinchadiscos, masajista, quimiosajista, estetista, especialista termal o balneario, hidroterapia y especialista atención al cliente)	2º	3	1.566,22 €	1.566,22 €	1.532,13 €	1.532,13 €	1.496,01 €	1.496,01 €	1.496,01 €	1.427,87 €
Auxiliar servicio (auxiliar atención al cliente y auxiliar piscina o balneario)	3º	5	1.333,58 €	1.333,58 €	1.333,58 €	1.333,58 €	1.333,58 €	1.333,58 €	1.333,58 €	1.333,58 €

La remuneración media del equipo directivo, todos ellos hombres, ascendió a 135.924,94 € brutos anuales en el ejercicio 2025/26, incluyendo retribución variable, dietas, indemnizaciones, el pago a los sistemas de previsión de ahorro a largo plazo y cualquier otra percepción. La remuneración media de los miembros del Consejo de Administración fue de 100.073,35 € brutos anuales.

El salario más bajo de la compañía se sitúa en el primer nivel del convenio colectivo provincial aplicable, equivalente a la Categoría V del convenio (ayudantes y mozos de almacén). Todos los puestos de trabajo se remuneran por encima del Salario Mínimo Interprofesional vigente.

Política de desconexión digital

Servatur garantiza el derecho a la desconexión digital de las personas trabajadoras en los supuestos de realización total o parcial del trabajo a distancia, así como en el domicilio del empleado o la empleada vinculado al uso de herramientas tecnológicas corporativas con fines laborales. La compañía no exigirá respuesta a comunicaciones profesionales fuera de la jornada laboral establecida, garantizando el descanso y la conciliación.

Brecha salarial



En Servatur, la remuneración de los puestos de trabajo se rige por los Convenios Colectivos Provinciales de Hostelería de Las Palmas (firmado el 4 de noviembre de 2022, publicado en el BOE el 3 de febrero de 2023, vigente para los años 2020 a 2025, con mejora extraordinaria desde abril de 2025 e incremento del 4% para 2026 en tanto se firma el nuevo convenio 2026-2029) y de Santa Cruz de Tenerife (firmado el 27 de junio de 2025, publicado en el BOP el 9 de enero de 2026, vigente del 1 de julio de 2025 al 30 de junio de 2028, con corrección de errores publicada el mismo 9 de enero de 2026). Ambos convenios establecen los salarios según categoría profesional y según la clasificación del establecimiento, sin distinción de sexo, edad ni cualquier otra circunstancia personal.

El concepto de brecha salarial, conforme al Real Decreto 902/2020 de igualdad retributiva, hace referencia a la diferencia en la retribución entre personas trabajadoras de distinto sexo que desempeñan funciones iguales o de igual valor en el mismo establecimiento. Las diferencias retributivas que puedan existir entre personas del mismo sexo, entre distintos departamentos, categorías o establecimientos no constituyen

brecha salarial en sentido estricto, sino diferencias retributivas internas que responden a otros factores.

Las diferencias retributivas registradas en Servatur son consecuencia del proceso de crecimiento experimentado por la compañía desde el 3 de enero de 2015, cuando se incorporó el hotel Waikiki (adquirido a la cadena RIU), y que ha continuado de forma sostenida hasta el ejercicio 2025/26, con la integración de 15 establecimientos en total. En el ejercicio 2025/26 se incorporaron tres nuevos centros: Rocamar, Doña Elvira y Puerto Plata (este último el 1 de marzo de 2026). Los procesos de subrogación han implicado la asunción de condiciones económicas previas a través del Complemento Ad Personam, percibido exclusivamente por el personal subrogado, aplicado sin distinción de sexo, en función de las condiciones contractuales que cada persona tenía con la empresa de origen.

A continuación, se detalla la comparación entre las retribuciones medias de mujeres y hombres en los principales puestos de trabajo, agrupados por tipología de establecimiento. En todos los casos, las diferencias detectadas no tienen la consideración de brecha salarial en los términos del RD 902/2020, al corresponder al mismo sexo o responder al Complemento Ad Personam:

Hoteles de 4 estrellas

Establecimientos: Puerto Azul, Casablanca, Waikiki y Playa Bonita.

PUESTO	DIFERENCIA SALARIAL (€/AÑO)	BRECHA M/H	MOTIVO
Jefe/a de Recepción	3.616,16	NO	Complemento Ad Personam (incentivo empresa anterior)
2ª Jefe/a de Recepción	6.795,72	NO	Complemento Ad Personam (incentivo empresa anterior)
Recepcionista	2.858,88	NO	Complemento Ad Personam (incentivo empresa anterior)
2ª Jefe/a de Cocina	2.337,24	NO	Complemento Ad Personam (incentivo empresa anterior)
2ª Jefe/a de Bares	5.160,00	NO	Complemento Ad Personam (incentivo empresa anterior)
Jefe/a de Sector	4.800,00	NO	Complemento Ad Personam (incentivo empresa anterior)
Camarero/a	3.642,36	NO	Complemento Ad Personam (incentivo empresa anterior)
Cocinero/a	1.752,00	NO	Complemento Ad Personam (incentivo empresa anterior)
Ayudante Camarero/a	693,60	NO	Complemento Ad Personam (incentivo empresa anterior)
Ayudante Cocinero/a	531,48	NO	Complemento Ad Personam (incentivo empresa anterior)
Fregador/a	403,92	NO	Complemento Ad Personam (incentivo empresa anterior)

Hoteles de 3 estrellas

Establecimientos: Monte Feliz, Altamar, Edén, Riosol, Terraza Mar, Hartaguna, Green Beach, Caribe, Don Miguel y Puerto Plata.

PUESTO	DIFERENCIA SALARIAL (€/AÑO)	BRECHA M/H	MOTIVO
Jefe/a de Recepción	12.620,16	NO	Complemento Ad Personam (incentivo empresa anterior)
Jefe/a de Partida	4.506,12	NO	Complemento Ad Personam (incentivo empresa anterior)
Jefe/a de Sector	1.487,88	NO	Complemento Ad Personam (incentivo empresa anterior)
2º Jefe/a de Recepción	658,80	NO	Complemento Ad Personam (incentivo empresa anterior)
Recepcionista	995,86	NO	Complemento Ad Personam (incentivo empresa anterior)
Camarero/a	720,00	NO	Complemento Ad Personam (incentivo empresa anterior)
Cocinero/a	600,00	NO	Complemento Ad Personam (incentivo empresa anterior)
Ayudante Cocinero/a	600,00	NO	Complemento Ad Personam (incentivo empresa anterior)

Hoteles de 2 estrellas

Establecimientos: Rocamar, Montebello, Castillo de Sol, Doña Elvira, Alameda de Jandía (Fuerteventura) y J.B.

PUESTO	DIFERENCIA SALARIAL (€/AÑO)	BRECHA M/H	MOTIVO
Jefe/a de Recepción	8.652,61	NO	Salario empresa anterior (subrogación)
Recepcionista	4.947,00	NO	Salario empresa anterior (subrogación)

Oficina central

En la Oficina Central se ha establecido una política salarial con topes máximos de cobro por nivel, independientemente de cualquier otra variable o característica. La estructura se divide en tres niveles: responsable de departamento, mandos intermedios y personal de base. Por tanto, no existe brecha salarial, ya que toda persona que se encuentre en el mismo nivel percibe la misma retribución, sin distinguir sexo, edad ni ninguna otra circunstancia.

Remuneración de puestos de trabajo de igual valor

Los puestos de trabajo de igual valor en Servatur se remuneran de forma idéntica conforme a las tablas salariales de los convenios colectivos. La aplicación del convenio es automática e igual para todas las personas que ocupan el mismo puesto en el mismo tipo de establecimiento, sin diferenciación por sexo. La existencia del Complemento Ad

Personam, que sí genera diferencias retributivas entre personas de distinto origen contractual, no constituye brecha salarial en los términos del RD 902/2020, al no responder al sexo de la persona sino a las condiciones previas de su contrato.

Organización del trabajo

Servatur opera en el sector hotelero, con actividad continua las 24 horas del día, especialmente en el departamento de Recepción. Los turnos de trabajo son en su mayoría de ocho horas, distribuidos en turno de mañana (08:00–16:00), tarde (16:00–00:00) y noche (00:00–08:00), en función del departamento y el establecimiento.

Número de horas de absentismo por centro de trabajo

El siguiente cuadro recoge el registro de ausencias del ejercicio 2025/26, desglosado por tipo y por centro de trabajo:

DE: días por enfermedad · DA: días por accidente de trabajo · DV: días de vacaciones · DI: días injustificados · SA: días de sanción · AP: asuntos propios

CENTRO DE TRABAJO	DE	DA	DV	DI	SA	AP	TOTAL DÍAS	TOTAL HORAS
Oficina Central	874	0	1.540	0	0	53	2.467	19.736
Alameda de Jandía	709	0	1.936	29	28	4	2.706	21.648
Monte Feliz	4.896	51	4.170	67	32	101	9.317	74.536
Altamar	6.057	354	4.833	76	32	168	11.520	92.160
Edén	2.261	186	2.720	24	10	141	5.342	42.736
Puerto Azul	15.567	1.395	13.151	542	361	437	31.453	251.624
J.B.	312	121	405	8	1	12	859	6.872
Riosol	6.606	221	4.740	113	124	91	11.895	95.160
Puerto Plata	0	0	11	0	0	0	11	88
Rocamar	0	0	39	0	0	2	41	328
Montebello	1.055	0	759	3	7	7	1.831	14.648
Hartaguna	1.750	47	706	11	10	15	2.539	20.312
Casablanca	1.121	107	2.027	22	12	141	3.430	27.440
Castillo de Sol	1.059	0	791	3	2	9	1.864	14.912
Doña Elvira	155	90	32	2	0	5	284	2.272
Terraza Mar	1.558	191	2.741	68	34	40	4.632	37.056
Green Beach	4.548	0	2.507	32	7	43	7.137	57.096
Waikiki	9.647	499	9.280	112	195	415	20.148	161.184
Don Miguel	5.379	170	5.391	36	28	259	11.263	90.104
Caribe	927	0	1.100	6	35	16	2.084	16.672

Playa Bonita	5.204	192	3.731	90	86	205	9.508	76.064
TOTAL	69.685	3.624	62.610	1.244	1.004	2.164	140.331	1.122.648

Del total de horas de ausencia registradas, 73.309 días correspondieron a ausencias por enfermedad o accidente laboral (absentismo involuntario), equivalentes al 52,2% del total de ausencias del período. El absentismo gestionable (ausencias injustificadas y sanciones) representa el 1,6% del total, lo que indica que el problema no tiene carácter disciplinario. Puerto Azul y Waikiki concentran el 37% de las horas de ausencia totales (22,4% y 14,4% respectivamente), lo que orienta la prioridad de las acciones de gestión del absentismo hacia estos dos centros.

Medidas destinadas a facilitar la conciliación de la vida personal, familiar y laboral

Servatur facilita todas las acciones legalmente reconocidas para el disfrute de la conciliación de la vida personal, familiar y laboral. Entre las medidas aplicadas en el ejercicio 2025/26 se encuentran:

- Concreción horaria.
- Reducción de jornada por guarda legal.
- Cambios de turno a petición de la persona trabajadora.
- Rotación de días libres.
- Cambios en los días libres establecidos.
- Eliminación del turno partido.
- Asignación de turno corrido.
- Teletrabajo en los puestos compatibles con esta modalidad.

Salud y seguridad



- Cumplir con toda la legislación y normativa aplicable en materia de prevención de riesgos laborales.
- Promover la mejora continua de los comportamientos y de los niveles de prevención.
- Involucrar a toda la plantilla, así como a las empresas contratistas y colaboradoras, en la gestión activa de la prevención.
- Fomentar la participación, la información, la formación y la consulta de todo el personal, incluidos los trabajadores y las trabajadoras temporales y externos.
- Aplicar el principio de prioridad de la protección colectiva sobre la individual.

Accidentes de trabajo, frecuencia y gravedad desagregados por sexo

En Servatur se realiza un control, seguimiento y análisis de todos los accidentes de trabajo desde el departamento de PRL. En el ejercicio 2025/26 se registraron 91 accidentes de trabajo en total, de los cuales 82 ocurrieron en jornada de trabajo y 9 fueron accidentes in itinere. Del total de accidentes en jornada, 61 cursaron con baja médica y 21 sin baja médica.

INDICADOR	MUJERES	HOMBRES	TOTAL
Accidentes con baja médica (excl. in itinere)	39	22	61
Accidentes sin baja médica (excl. in itinere)	10	11	21
Accidentes in itinere	5	4	9
TOTAL ACCIDENTES	54	37	91

Índice de frecuencia (IF)

Para el cálculo del Índice de Frecuencia (IF) se toman como numerador los accidentes con baja médica ocurridos en jornada de trabajo, excluyendo los accidentes in itinere, consistentemente con la metodología del ejercicio anterior. El denominador corresponde a las horas trabajadas totales del período, calculadas sobre la plantilla de 1.600 personas trabajadoras y la jornada sectorial de 1.819 horas anuales establecida en el convenio colectivo de hostelería, resultando un total de 2.910.400 horas trabajadas en el ejercicio.

$$I.F. = \frac{N^{\circ} \text{ accidentes}}{N^{\circ} \text{ horas trabajadas}} \times 10^6$$

INDICADOR	MUJERES	HOMBRES	TOTAL
AT con baja, excl. in itinere (numerador)	39	22	61
Personas trabajadoras	807	793	1.600
Horas trabajadas (denominador)	1.467.933	1.442.467	2.910.400

Índice de Frecuencia (IF) 26,57 15,25 21,00

Por término medio en la empresa se produce un accidente con baja cada 4,01 días. El IF global se situó en 21 accidentes por millón de horas trabajadas, frente a 41 del ejercicio anterior, lo que supone una reducción del 48,8% pese al incremento del 13,4% en la plantilla. Desagregado por sexo: en el caso de las mujeres se produce un accidente con baja cada 8,90 días (IF: 26,57); en el caso de los hombres, cada 14,60 días (IF: 15,25).

INDICADOR	2024/25	2025/26	VARIACIÓN (%)
Total accidentes	120	91	-24
Con baja (excl. in itinere)	77	61	-20,8
Sin baja	39	21	-46,2
In itinere	4	9	21,00
IF total	41	21	-48,8
IF mujeres	45	26	-40,9
IF hombres	37	15	-58,8

A modo de resumen, en el ejercicio 2025/26 se registraron 91 accidentes de trabajo en total, frente a los 120 del ejercicio anterior, lo que representa una reducción del 24,2% en términos absolutos. Esta mejora es especialmente significativa si se tiene en cuenta que la plantilla creció un 13,4% en el mismo período —de 1.411 a 1.600 personas trabajadoras—, lo que implica que la reducción de la accidentalidad se ha producido simultáneamente a una expansión sustancial de la actividad.

Los accidentes con baja médica en jornada de trabajo descendieron de 77 a 61 (-20,8%), y los accidentes sin baja de 39 a 21 (-46,2%). Los accidentes in itinere pasaron de 4 a 9, dato que no forma parte del cálculo de los índices de siniestralidad pero que refleja una mayor movilidad de la plantilla asociada al crecimiento de la red de centros.

El Índice de Frecuencia (IF) descendió de 40,88 a 21,00 accidentes por millón de horas trabajadas, lo que supone una mejora del -48,8%. El descenso es consistente en ambos sexos: el IF de mujeres pasó de 34,41 a 26,57 (-22,8%) y el de hombres de 25,21 a 15,25 (-39,5%). La diferencia entre el IF femenino y masculino responde a la mayor concentración de mujeres en categorías con exposición ergonómica más elevada (especialmente, pisos) y orienta las acciones preventivas hacia esos puestos con independencia del sexo de quien los ocupa.

Índice de gravedad (IG)

El Índice de Gravedad mide el número de jornadas perdidas por accidente de trabajo por cada 1.000 horas trabajadas. La fórmula utilizada es:

$$I.G. = \frac{N^{\circ} \text{ jornadas perdidas}}{N^{\circ} \text{ horas trabajadas}} \times 10^3$$

INDICADOR	MUJERES	HOMBRES	TOTAL
Índice de Gravedad (IG)	0,91	0,72	0,81

El IG total de 0,81 días perdidos por cada 1.000 horas trabajadas mejora respecto al ejercicio anterior (0,84), consolidando la tendencia de reducción de la gravedad de los accidentes. El IG de mujeres mejoró de 1,15 a 0,91, mientras que el de hombres pasó de 0,52 a 0,72.

Análisis de la mejora en accidentalidad:

La reducción del 48,8% en el Índice de Frecuencia, alcanzada simultáneamente a un crecimiento del 13,4% en la plantilla, refleja el impacto de una gestión preventiva más sistemática e integrada en la operativa diaria. Entre los factores que han contribuido a esta mejora se encuentran: la implantación del Servicio de Prevención Mancomunado, la intensificación de la formación en seguridad contraincendios durante el primer trimestre del ejercicio, la difusión de la Política de Prevención a través de 6Conecta —con acceso y firma digital disponible para toda la plantilla—, el fortalecimiento de los protocolos de Coordinación de Actividades Empresariales (CAE), y la mayor implicación de los mandos intermedios en la gestión activa de la seguridad en sus equipos.

Enfermedades profesionales desagregadas por sexo

En Servatur se realiza un control, seguimiento y análisis de todas aquellas enfermedades causadas principalmente por la exposición en el trabajo a factores de riesgo físico, organizativo, químico o biológico, o a una combinación de estos factores. El Servicio de Prevención Mancomunado, en colaboración con la mutua colaboradora, acompaña a cada persona afectada a lo largo del proceso de recuperación.

	MUJERES	HOMBRES	TOTAL
Enfermedades profesionales 2025/26	8	1	9
Enfermedades profesionales 2024/25	5	1	6

Las nueve enfermedades profesionales registradas corresponden en su mayoría al síndrome del túnel carpiano, patología prevalente en puestos de trabajo con movimientos repetitivos sostenidos, especialmente en el departamento de pisos. La concentración de casos en mujeres (8 de 9) es coherente con la distribución de género del colectivo de camareras de pisos. El Servicio de Prevención Mancomunado realiza el seguimiento individualizado de cada caso en colaboración con la mutua colaboradora. La identificación de este patrón de incidencia orienta la planificación preventiva del próximo ejercicio.

Relación con empresas externas en materia de prl

Servatur dispone de un Procedimiento de Coordinación de Actividades Empresariales (CAE) con la finalidad de cumplir con la legislación vigente, promoviendo y cooperando en la eliminación o disminución de los riesgos laborales que puedan existir en los trabajos o servicios que realicen empresas contratistas, subcontratistas, entidades asociadas, trabajadores y trabajadoras autónomas, en todos los establecimientos de la compañía, de forma que se garantice una protección eficaz en materia de seguridad y salud tanto al personal de Servatur como al de las empresas externas, en los términos exigidos por la legislación actual y aplicando los medios de coordinación empresarial adecuados. Las obras de construcción incluidas en el ámbito del Real Decreto 1627/1997 son externalizadas a empresas especializadas en prevención en construcción.

Relaciones sociales

La totalidad de la plantilla de Servatur Hotels & Resorts está cubierta por convenio colectivo sectorial. El 100% de las personas trabajadoras están sujetas al convenio colectivo de hostelería correspondiente a su provincia de trabajo.

Porcentaje de personas cubiertas por convenio colectivo

En la provincia de Las Palmas (establecimientos en Gran Canaria y Fuerteventura) se aplica el Convenio Colectivo de Hostelería de Las Palmas (firmado el 4 de noviembre de 2022, publicado en el BOE el 3 de febrero de 2023, vigente para los años 2020 a 2025, con mejora extraordinaria desde abril de 2025 e incremento del 4% para 2026 en tanto se firma el nuevo convenio 2026-2029).

En la provincia de Santa Cruz de Tenerife (establecimiento Caribe) se aplica el Convenio Colectivo Provincial de Hostelería 2025-2028 (firmado el 27 de junio de 2025, publicado en el Boletín Oficial de la provincia el 9 de enero de 2026, con vigencia del 1 de julio de 2025 al 30 de junio de 2028, y corrección de errores publicada el mismo 9 de enero de 2026).

Balance de los convenios colectivos

Cada convenio que se firma mejora las condiciones del anterior. Los sindicatos UGT y CCOO presentan propuestas de manera independiente, que sirven de base para las negociaciones con la Federación de Hostelería hasta alcanzar un consenso. Año a año, la normativa laboral se actualiza y los convenios se adaptan a ella, y Servatur aplica los convenios actualizados con la mayor celeridad posible.

La representación sindical de la plantilla está garantizada en todos los centros en los que la ley establece la obligación de contar con delegados/as de personal o comité de empresa. Las organizaciones sindicales con presencia en Servatur son UGT y CCOO. La compañía comunica a la representación legal del personal, con la antelación establecida en la normativa vigente, cualquier decisión empresarial que pueda afectar sustancialmente a las condiciones de trabajo.

Acogida e integración de nuevas incorporaciones

Toda la plantilla de nueva incorporación pasa por un proceso de acogida en el departamento de Recursos Humanos. En dicho proceso se hace entrega de los siguientes documentos y se facilita la siguiente información:

- Información sobre Prevención de Riesgos Laborales y entrega de los equipos de protección individual correspondientes al puesto.
- Procedimiento de reconocimiento médico.
- Ley de protección de datos (RGPD) y cláusula de envío de documentación por correo electrónico.
- Bienvenida corporativa, normas e información general de Servatur.
- Registro de control horario.
- Alta y registro en la plataforma 6Conecta, con firma digital de los documentos corporativos fundamentales.

Adicionalmente, se transmite información a través de los canales corporativos y se envía documentación para los tableros de anuncios de los centros. Toda persona de nueva incorporación sabe que puede acudir al departamento de Recursos Humanos en cualquier momento para cualquier consulta o petición.

Iniciativas de convivencia y bienestar del equipo

Servatur promueve activamente la cohesión y el bienestar del equipo a través de iniciativas de participación colectiva. Desde 2008, la compañía ha venido organizando actividades de convivencia entre las que se incluyen jornadas deportivas (pádel, fútbol, zumba), la participación con carrozas en el carnaval y en el Pride Maspalomas, la carrera de empresas organizada por Canarias7, y las Olimpiadas internas, que celebraron su primera edición en el ejercicio 2025/26.

Asimismo, la revista interna Servanews, de periodicidad mensual, recoge en formato digital los hechos más significativos de la compañía y contribuye a mantener a toda la plantilla informada e identificada con los valores corporativos.

Comunicación interna, participación y reconocimiento de la plantilla

En el ejercicio 2025/26, Servatur Hotels & Resorts dio un salto cualitativo en materia de comunicación interna y reconocimiento, poniendo en marcha varias iniciativas que refuerzan el vínculo entre la compañía y su plantilla.

En julio de 2025 se lanzó Rumbo Servatur, canal mensual de comunicación directa dirigido a mángers y personas con responsabilidad en la organización. En formato de videoconferencia de 45 minutos, reúne mensualmente a la dirección general, la dirección financiera, la dirección de operaciones y los equipos de Transformación Cultural y Experiencia del Empleado para trasladar las principales novedades de la compañía en los ámbitos comercial, operativo, financiero y de expansión, así como las mejoras dirigidas a la plantilla. Cada sesión incluye un espacio para resolver dudas recurrentes y un monográfico sobre un tema de interés. Durante el ejercicio se lanzó una encuesta de valoración entre las personas participantes para identificar fortalezas y

áreas de mejora, evidenciando el compromiso de la organización con la escucha activa.

En marzo de 2026 se incorporó al sistema de comunicación corporativa una plataforma profesional de correo electrónico interno, que permite gestionar las comunicaciones dirigidas a toda la plantilla con mayor alcance, segmentación y trazabilidad respecto a los canales anteriores.

En agosto de 2025 se puso en marcha el programa Embajadores Valores Servatur, iniciativa mensual de reconocimiento destinada a identificar y destacar a las personas trabajadoras que reflejan de manera ejemplar los valores corporativos con un impacto positivo en el equipo, en las personas clientes y en la organización. El programa cuenta con bases documentadas, un sistema de votación mensual con trazabilidad completa, comunicación formal del resultado a cada establecimiento y a la organización, un catálogo de premios a elección de la persona galardonada, y registro de entrega acreditado. En febrero de 2026 se celebró el I Encuentro de Embajadores Valores Servatur, acto en el que se reconoció públicamente a las personas ganadoras de los meses anteriores, se expusieron sus méritos y se les hizo entrega de un diploma acreditativo. La dirección general estuvo presente en el acto, subrayando la relevancia institucional del programa.

En el marco de las iniciativas vinculadas al 50 aniversario de la compañía, en abril de 2026 se puso en marcha el Club de Descuentos Servatur ("Mi Club de Ahorros Servatur"), desarrollado en colaboración con la plataforma Inspiring Benefits. El Club pone a disposición de toda la plantilla más de 400 descuentos en productos y servicios a través de un portal de acceso personal con usuario y contraseña, constituyendo la primera iniciativa concreta del programa de aniversario orientada directamente al bienestar de las personas empleadas. En ese mismo mes, la dirección general comunicó formalmente a toda la organización el inicio del ciclo de actividades vinculadas al 50 aniversario de Servatur Hotels & Resorts, cuya celebración central está prevista para el 12 de noviembre de 2026.

Formación

Servatur es una empresa comprometida con la formación continua de las personas trabajadoras que la integran. En el ejercicio 2025/26 se ha realizado una consulta de necesidades formativas a toda la plantilla con el objetivo de identificar carencias y orientar la oferta hacia formaciones tanto de carácter obligatorio como complementarias, que repercutan positivamente en el desarrollo profesional y personal.

En comparación con el ejercicio anterior, 2025/26 registra una notable recuperación y consolidación de la actividad formativa. El ejercicio 2024/25 experimentó una reducción en volumen formativo debida a la gran carga operativa que supuso la incorporación de nuevos hoteles en noviembre de 2024. Una vez integradas estas nuevas unidades, la compañía pudo centrar nuevamente sus recursos en potenciar el desarrollo de la plantilla, aumentando tanto el total de horas como la diversidad de las materias impartidas.

INDICADOR	2025/26	2024/25
Total horas de formación	18.325 h	16.547 h
Personas formadas	3.222	2.196
Horas de formación PRL	9.719 h (53,0%)	11.435 h (69,1%)
Personas formadas en PRL	1.846	—

Formaciones en prevención de riesgos laborales (prl)

Por la naturaleza de la actividad hotelera, Servatur destina esfuerzos significativos a la formación en seguridad. La formación en PRL representa el 53,0% de las horas formativas del ejercicio y cubrió a 1.846 personas trabajadoras. Durante el ejercicio 2025/26 se impartieron las siguientes formaciones en materia de prevención:

- Seguridad contraincendios (Nivel I)
- Seguridad contraincendios (Nivel II)
- Bienvenidos a 6Conecta
- Certificación DESA
- Fitosanitario
- Legionella inicial
- Mantenimiento de piscinas
- Mantenimiento eléctrico
- PRL nivel básico (30h)
- PRL nivel intermedio (50h)
- Norovirus
- Primeros auxilios
- PRL para directivas/os
- Riesgo eléctrico
- PRL puesto de trabajo hostelería
- PRL puesto de trabajo obra/reforma
- Seguridad contra atentados
- Socorrismo
- Trabajos en altura
- Transpaletas manuales y eléctricas

Formaciones generales y de desarrollo profesional

Además de la formación en PRL, durante el ejercicio se impartieron formaciones en competencias profesionales y desarrollo personal. Se ofrecieron cursos de inglés (niveles A2 y B1) para mejorar la atención al cliente internacional, así como certificaciones en DESA y primeros auxilios en materia preventiva, y las siguientes formaciones generales:

- Dominar la IA — Noción básica
- Comunicación efectiva y trabajo en equipo
- E-recruitment y employer branding
- Gestión del tiempo
- Inglés A2

- Inglés B1
- Seguridad alimentaria — Sistema APPCC y manipulación en la alimentación

Durante el ejercicio 2025/26 se desarrolló el programa Liderazgo en Acción, dirigido a directoras/es de hotel y jefaturas de departamento, con el objetivo de fortalecer las competencias de liderazgo transformador en los mandos de la organización. El programa se articuló en tres grupos de establecimientos y contó con la participación de aproximadamente 60 personas, con actas de asistencia como evidencia documental. La primera fase del programa finalizó en mayo de 2026, por lo que las horas correspondientes se reflejarán en el ejercicio siguiente; su ejecución se desarrolló íntegramente durante el período 2025/26. Liderazgo en Acción continuará en el ejercicio 2026/27 con otros grupos de líderes, tanto de los centros hoteleros como de los servicios corporativos.

Distribución de la formación por categorías profesionales

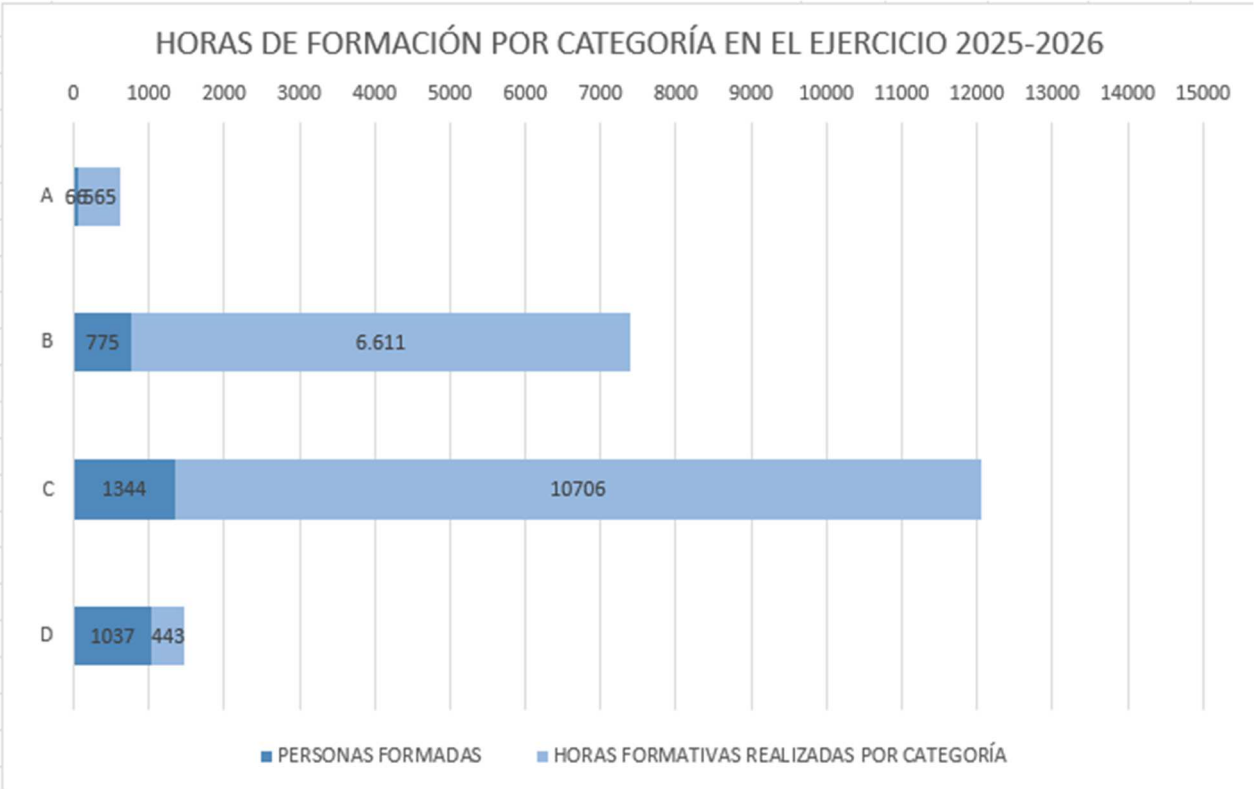
Total, formación — ejercicio 2025/26:

TOTAL RESULTADO AUDITORIA MAYO 25 A ABRIL 26					
Categoría	A	B	C	D	TOTAL
Personas formadas	66	775	1344	1037	3.222
Horas formativas realizadas por categoría	565	6.611	10706	443	18.325
Porcentaje de horas formativas por categoría	3,08%	36,08%	58,42%	2,42%	100,00%

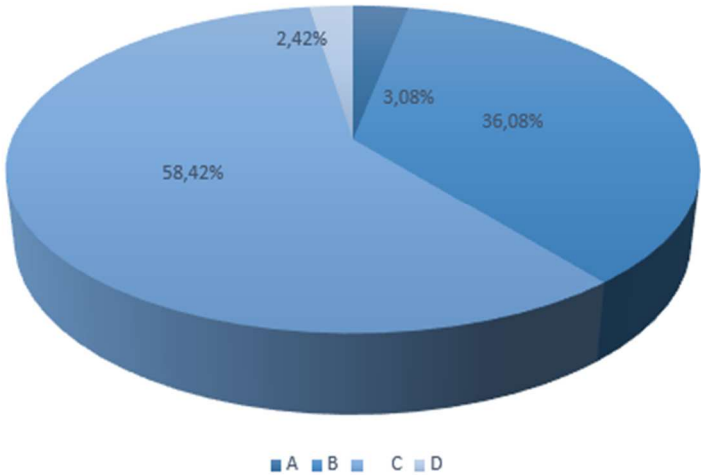
Formación PRL — ejercicio 2025/26:

PRL - TOTAL RESULTADO AUDITORIA MAYO 25 A ABRIL 26					
CATEGORÍA	A	B	C	D	TOTAL
PERSONAS FORMADAS	43	653	1096	54	1.846
HORAS FORMATIVAS REALIZADAS POR CATEGORÍA	382	4.862	4245	230	9.719
PORCENTAJE DE HORAS FORMATIVAS POR CATEGORÍA	3,93%	50,03%	43,68%	2,37%	100,00%





PORCENTAJE DE HORAS FORMATIVAS POR CATEGORÍA



Accesibilidad universal de las personas con discapacidad

Accesibilidad universal es la característica que deben cumplir los entornos, bienes, productos y servicios para que todas las personas puedan acceder, comprender, utilizar y disfrutar de ellos de manera normalizada, cómoda, segura y eficiente. Los clientes y las clientas con discapacidad de Servatur S.A. pueden disfrutar de todas sus instalaciones, teniendo habitaciones adaptadas a sus necesidades de movilidad. Con respecto a las personas trabajadoras, la compañía dispone de espacios completamente adaptados para garantizar la comodidad, seguridad y accesibilidad de todas las personas. Es cierto que en ocasiones existe alguna dificultad derivada de la antigüedad de algunos edificios, pero con cada renovación o reforma se avanza hacia la accesibilidad universal, con el objetivo de que a largo plazo la totalidad de las instalaciones cuente con espacios plenamente accesibles.

Igualdad

La Ley 3/2007 para la Igualdad Efectiva entre mujeres y hombres define el Plan de Igualdad como un conjunto ordenado de medidas adoptadas tras realizar un diagnóstico de situación, tendentes a alcanzar la igualdad de trato y de oportunidades y a eliminar la discriminación por razón de sexo. Tras la publicación del artículo 4 del Real Decreto 901/2020 del 13 de octubre, Servatur inició los trámites para elaborar completamente el plan de igualdad con el fin de cumplir con todos los requisitos legales. Después de casi dos años de trabajo, se concluyó y firmó el pasado 14 de marzo de 2023, dejando sin efecto el anterior plan de igualdad elaborado en 2015.

Plan de Igualdad Servatur · Entrada en vigor: 14/03/2023 · Vigencia: 4 años (hasta 13/03/2027) · Registrado en REGCON · Elaborado con participación de la representación legal del personal.

Medidas adoptadas para promover la igualdad de trato y de oportunidades

- La búsqueda y eliminación absoluta de las discriminaciones por razones de sexo, directas e indirectas.
- La modificación de los patrones socioculturales de conducta basados en la idea de inferioridad o superioridad de cualquiera de los sexos.
- La integración de la dimensión de igualdad de oportunidades en la elaboración, ejecución y seguimiento de todas las acciones desarrolladas por la organización.
- La prevención del acoso sexual y del acoso por razón de sexo mediante protocolos específicos.
- La implantación de un código de conducta que proteja a toda la plantilla frente a conductas discriminatorias.
- La promoción de la igualdad de oportunidades en todos los niveles organizativos.
- El fomento de la conciliación de la vida profesional, personal y familiar de toda la plantilla.

Medidas adoptadas para promover el empleo igualitario

- Incorporación de los principios de igualdad de género a la documentación interna de la compañía, con prohibición explícita de cualquier discriminación.
- Formación en igualdad de oportunidades y de género a toda la plantilla, desde la alta dirección hasta el personal de base.
- En el ámbito del reclutamiento y selección, dar preferencia a la contratación de mujeres en ámbitos donde la presencia femenina está subrepresentada, en igualdad de condiciones.
- Hacer accesibles las acciones formativas a toda la plantilla, desarrollándolas durante la jornada laboral y en horarios que faciliten la conciliación.
- Realizar planes de promoción profesional que garanticen la igualdad de oportunidades para mujeres y hombres, con identificación específica de mujeres con potencial de promoción y preferencia en igualdad de condiciones.
- Establecer un programa de conciliación laboral y familiar consensuado y efectivo.
- Política de comunicación no sexista, tanto interna como externa.
- Evaluación de las medidas del Plan de Igualdad de manera participativa y sistemática.

Medidas ejecutadas en el ejercicio 2025/26

En el marco del Plan de Igualdad vigente, durante el ejercicio 2025/26 se ejecutaron, entre otras, las siguientes medidas:

- Formación en igualdad de género y sensibilización impartida a toda la plantilla a través de la plataforma online corporativa, como requisito previo de acceso a la oferta formativa digital.
- Comunicación activa del protocolo de actuación frente al acoso a través de la plataforma 6Conecta, donde el documento está firmado digitalmente y disponible para toda la plantilla, garantizando trazabilidad documental.
- Publicación interna de vacantes para facilitar la promoción de mujeres en áreas con menor representación femenina.
- Aplicación de medidas de conciliación mediante flexibilidad horaria para las personas trabajadoras que lo solicitaron, con evidencia documental de cada acuerdo.
- Revisión retributiva conforme al RD 902/2020 y actualización del registro salarial.

Protocolo de actuación frente al acoso sexual y por razón de sexo

Servatur ha aprobado el Protocolo de actuación para la prevención del acoso en el trabajo con el firme compromiso de evitar situaciones de acoso sexual, acoso por razón de sexo y acoso psicológico, al ser estas atentatorias de la dignidad de las personas y perjudiciales para el entorno laboral. El Protocolo define las conductas a prevenir, arbitra las medidas específicas de prevención y da cauce a las denuncias que pudieran formularse, garantizando la confidencialidad y la protección de la identidad de todas las personas involucradas.

Servatur divulga el Protocolo a través de la plataforma 6Conecta —donde queda firmado digitalmente por toda la plantilla, garantizando la trazabilidad del acceso—, mediante cartelería en los centros de trabajo y a través del boletín interno Servanews. Asimismo, la compañía lleva a cabo acciones de sensibilización y formación específica en prevención del acoso como parte integrante del programa formativo.

Durante el ejercicio 2025/26 se registraron dos activaciones del Protocolo de actuación para la prevención del acoso. Ambos casos fueron instruidos conforme al procedimiento establecido por el Comité de Instrucción y concluyeron con el archivo de las denuncias al no acreditarse los hechos denunciados. El crecimiento del conocimiento del protocolo y del canal de comunicación disponible entre la plantilla ha sido significativo en este ejercicio, gracias a la comunicación activa a través de 6Conecta, la cartelería en centros y la difusión en Servanews. La firma digital en 6Conecta garantiza que ninguna persona trabajadora puede alegar desconocimiento del protocolo.

El correo electrónico habilitado para la denuncia de estos casos es: daniel.mata@servatur.com.

Los miembros del Comité de Instrucción disponen de formación acreditada en sensibilización en igualdad de género, cuyo diploma obra en poder del departamento de Recursos Humanos. En el supuesto de que cualquier miembro del Comité se viera involucrado o tuviera relación directa con alguna de las partes del procedimiento, quedará automáticamente inhabilitado para participar en ese proceso concreto.

Compromisos e iniciativas para el próximo ejercicio

En línea con su compromiso de mejora continua en la gestión del capital humano, Servatur Hotels & Resorts tiene en desarrollo un conjunto de iniciativas que se implementarán o consolidarán en el próximo ejercicio. Todas ellas cuentan con respaldo ejecutivo, documentación de proceso y, en la mayoría de los casos, proveedores contratados o fases piloto ya iniciadas.

Formación y desarrollo profesional

La iniciativa de mayor alcance en materia formativa es la implantación de un portal de formación online con más de 110 acciones formativas disponibles en modalidad de libre elección. El sistema permite a cada persona trabajadora acceder a los contenidos de su interés en cualquier momento, con independencia de su turno o localización. El proveedor está contratado y los primeros usuarios —participantes del programa Liderazgo en Acción— ya han sido dados de alta en la plataforma, con extensión prevista a toda la plantilla en el corto plazo.

En el segundo semestre de 2026 está prevista la celebración de una Jornada de Digitalización e Inteligencia Artificial dirigida a los líderes de la organización, en colaboración con dos proveedores especializados. El programa de mentoring para profesionales recientemente promocionadas/os a puestos de responsabilidad se

encuentra en fase de diseño, con el objetivo de acelerar la consolidación en el nuevo rol y facilitar la transferencia de conocimiento y cultura corporativa.

Bienestar y salud laboral

En respuesta a las cifras de absentismo identificadas en el ejercicio, Servatur ha puesto en marcha un programa de evaluación del bienestar laboral en colaboración con la Universidad de Las Palmas de Gran Canaria (ULPGC), bajo la dirección del Dr. Daniel Dorta Afonso, Profesor Titular y Director de Recursos Humanos de Investigación del Departamento de Economía y Dirección de Empresas, y con el apoyo de una empresa externa de servicios estadísticos para los centros de mayor dimensión.

El programa se ha iniciado en cinco establecimientos —Servatur Puerto Azul, Servatur Waikiki, Servatur Riosol, Servatur Playa Bonita y Servatur Castillo de Sol—, seleccionados aplicando criterios metodológicos rigurosos: variabilidad en los indicadores de absentismo, ausencias y rotación, diversidad de ubicación geográfica (Mogán y Playa del Inglés), y evitación de centros que habían participado recientemente en otras encuestas de satisfacción y clima laboral, con el fin de no sesgar la muestra. A fecha de cierre del ejercicio, el proceso de recogida de datos se encuentra en curso en los centros planificados.

La herramienta de evaluación, diseñada con garantía de total confidencialidad para las personas participantes, analiza cuatro dimensiones: recursos organizativos y personales, relación con el equipo y la persona supervisora, bienestar laboral, y demandas del trabajo. Los resultados, procesados por la ULPGC, permitirán obtener informes específicos por centro y por departamento, desagregados además por variables sociodemográficas, con el objetivo de identificar áreas de mejora con base empírica y orientar las intervenciones preventivas y de gestión de personas hacia los colectivos y entornos de mayor necesidad.

Cultura corporativa y vinculación

Entre el 1 y el 19 de junio de 2026 se celebrarán las Olimpiadas Servatur (2ª edición), organizadas en colaboración con MetaHotel tras varios meses de planificación conjunta. La iniciativa reunirá a más de 200 personas trabajadoras en actividades colaborativas y de equipo que promueven la cohesión, el orgullo de pertenencia y los valores corporativos.

El grupo de trabajo Buen Trabajo tiene en desarrollo un ecosistema de reconocimientos formales para poner en valor los comportamientos ejemplares en todos los niveles de la organización, como extensión del programa Embajadores Valores Servatur. El proyecto de Employee Resource Groups —grupos de personas empleadas constituidos voluntariamente en torno a un propósito común— cuenta con una propuesta estructurada que incluye tres talleres iniciales y actividades deportivas en colaboración con Sport Hotel Monte Feliz powered by Playitas.

El equipo de Transformación Cultural tiene preparado para su lanzamiento en el próximo ejercicio el Culture Book de Servatur, junto con dípticos corporativos, tarjetas de felicitación ligadas a los valores y otros materiales diseñados para hacer de la cultura un hecho presente en el día a día de los establecimientos. La propuesta de valor al empleado (Employee Value Proposition) de Servatur se encuentra en fase de aprobación ejecutiva.

Condiciones laborales

La apertura de las nuevas oficinas centrales de Servatur Hotels & Resorts, prevista para junio o julio de 2026, supondrá una mejora significativa de las condiciones de trabajo del equipo corporativo. Las obras se encuentran en estado avanzado y el Manual de Convivencia del nuevo espacio está prácticamente elaborado.

La compañía se encuentra en fase de estudio de fórmulas para facilitar el acceso a vivienda a sus personas trabajadoras, con dos escenarios analizados. Dada la presión del mercado inmobiliario en las zonas de actividad de Servatur, esta iniciativa forma parte de la agenda de bienestar y retención de talento de la organización.

50 aniversario de servatur hotels & resorts

El 12 de noviembre de 2026, Servatur Hotels & Resorts cumplirá 50 años de actividad.

La coincidencia del ejercicio 2025/26 con el 50.º aniversario de Servatur ha sido el punto de partida para el diseño de un programa integral de iniciativas dirigidas a celebrar la trayectoria de la compañía y, sobre todo, a reconocer y fortalecer el vínculo de las personas que la forman con el proyecto colectivo.

En el ámbito del bienestar y la fidelización de la plantilla, el programa incluye la celebración de dos fiestas de empresa destinadas a toda la plantilla, un obsequio personalizado para cada persona trabajadora como reconocimiento a su aportación, y el lanzamiento de un club de descuentos que amplía la propuesta de valor del empleado más allá del ámbito retributivo.

En materia de formación y desarrollo profesional, el 50.º aniversario impulsa el lanzamiento de un portal formativo online de acceso libre para toda la plantilla, con una propuesta de contenidos estructurada por departamento y posición profesional, que permite a cada persona trabajadora diseñar su propio itinerario de aprendizaje. Esta iniciativa refuerza el compromiso de Servatur con el desarrollo del talento interno y la actualización continua de competencias.

Asimismo, se promoverán actividades deportivas internas como espacio de convivencia, salud y cohesión de equipos. El conjunto del programa se dirige tanto a las personas trabajadoras —que constituyen su principal destinatario— como a los grupos de interés externos, con el objetivo de celebrar cinco décadas de actividad turística en las Islas Canarias y proyectar los valores que han sostenido el crecimiento de la compañía.

07 Derechos humanos

Estado de Información no financiera - ejercicio 2025-26

Servatur es firmante del Pacto Mundial de Naciones Unidas y aplica sus diez principios en los ámbitos de los derechos humanos, las condiciones laborales, el medioambiente y la anticorrupción. En el ámbito laboral, los derechos fundamentales reconocidos por los convenios de la OIT —incluida la prohibición expresa de cualquier forma de trabajo infantil, trabajo forzoso, esclavitud o trata de personas, recogida en el Código Ético de la compañía— se garantizan mediante la cobertura del 100% de la plantilla por convenio colectivo sectorial, la existencia de representación sindical en todos los centros que lo requieren legalmente, y el Protocolo de actuación frente al acoso.

Durante el ejercicio 2025/26 no se registraron denuncias ni procedimientos por vulneración de derechos humanos. El seguimiento se realiza mediante tres canales: el Canal Ético de la compañía, disponible de forma anónima; el departamento de Recursos Humanos, como punto de contacto directo para la plantilla; y las auditorías sociales integradas en el proceso de certificación Travelife. Ninguno de estos canales registró incidencias en el período analizado.

El 86% de los proveedores de Servatur son de origen local. Los contratos con proveedores incluyen cláusulas de cumplimiento ético conforme al Protocolo de Prevención de Delitos de Corrupción de la compañía.



Servatur considera que los derechos humanos son fundamentales y que, bajo ninguna circunstancia, es justificable su vulneración. La compañía es firmante y cumplidora de los principios del Pacto Mundial de las Naciones Unidas en materia de derechos humanos, trabajo, medio ambiente y lucha contra la corrupción, desde 2011, presentando anualmente su informe de sostenibilidad.

Los principios que Servatur asume en esta materia incluyen los siguientes compromisos empresariales:

- Apoyar y respetar la protección de los derechos humanos fundamentales reconocidos internacionalmente, dentro de su ámbito de influencia.
- Asegurarse de que la actividad de la empresa no sea cómplice de ninguna vulneración de derechos humanos.
- Apoyar la libertad de afiliación y el reconocimiento efectivo del derecho a la negociación colectiva.
- Apoyar la eliminación de toda forma de trabajo forzoso o realizado bajo coacción.
- Apoyar la erradicación del trabajo infantil.
- Fomentar las iniciativas que promuevan una mayor responsabilidad ambiental.
- Favorecer el desarrollo y la difusión de las tecnologías respetuosas con el medioambiente.
- Trabajar contra la corrupción en todas sus formas, incluidas la extorsión y el soborno.

De manera específica, ninguna persona menor de 18 años debe experimentar ningún tipo de abuso (físico, emocional o sexual), negligencia o explotación en los establecimientos o localidades de influencia de Servatur. De conformidad con la Convención de las Naciones Unidas sobre los Derechos del Niño, la compañía se compromete a respetar y proteger a todas las personas menores de 18 años que se alojen en sus establecimientos o residan en su entorno local, asegurándose de que estén protegidas frente a todas las formas de abuso, negligencia o explotación.

Las medidas adoptadas para garantizar la protección de la infancia incluyen: el respeto a la edad mínima legal para trabajar; el respeto, la escucha y la valoración de las personas menores; el conocimiento de los peligros de los delitos cometidos a través del uso indebido de las instalaciones turísticas y la consiguiente asunción de responsabilidad hacia la infancia alojada; la formación de las personas trabajadoras para detectar los signos del abuso infantil y denunciar cualquier comportamiento inapropiado entre una persona adulta y una menor; y la solicitud a la clientela, proveedoras y proveedores, y subcontratistas de que informen sobre cualquier conducta que consideren inapropiada hacia una persona menor.

Procedimientos de diligencia debida en materia de derechos humanos

Durante el ejercicio 2025/26 no se ha iniciado ningún procedimiento relacionado con el incumplimiento o vulneración de derechos humanos.

Gestión de riesgos y denuncias

No existen denuncias por vulneración de derechos humanos durante el ejercicio analizado.

Cumplimiento de los convenios fundamentales de la OIT en materia de libertad de asociación y negociación colectiva

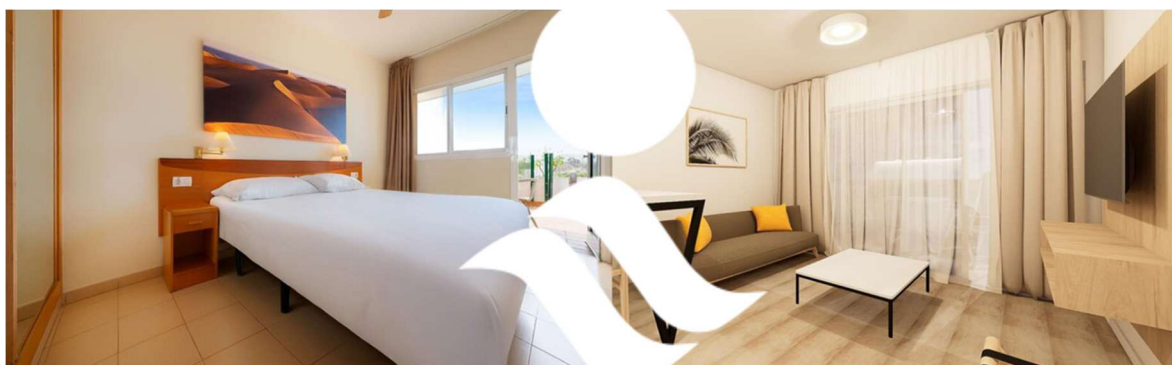
Servatur vela por los derechos fundamentales recogidos en los convenios de la Organización Internacional del Trabajo (OIT), que incluyen el diálogo social, el respeto al derecho de las personas trabajadoras a ser informadas y consultadas, y el respeto a los derechos sindicales. La empresa reconoce el derecho de su plantilla a la negociación colectiva.

Cumplimiento de los convenios fundamentales de la OIT en la eliminación de la discriminación en el empleo y la ocupación

El Código Ético de Servatur excluye expresamente cualquier tipo de discriminación en el empleo u ocupación en función de la raza, el color, el sexo, la ascendencia, la nacionalidad, la religión, la edad, la opinión política, la discapacidad física o mental, la condición médica, la orientación sexual, el origen social, el idioma, el estado marital u otra condición protegida por la ley.

Cumplimiento de los convenios fundamentales de la OIT en la eliminación del trabajo forzoso y la abolición efectiva del trabajo infantil

El Código Ético de Servatur excluye cualquier forma de esclavitud, tráfico de personas, trabajo forzoso o trabajo realizado bajo coacción. Asimismo, excluye cualquier forma de trabajo infantil.



Lucha contra la corrupción y el soborno

Estado de Información no financiera - ejercicio 2025-26

En Servatur se ha desarrollado un sistema de prevención de delitos denominado Corporate Compliance. Los pasos seguidos desde su creación han sido los siguientes:

- Abril de 2017: contrato de asesoramiento con la firma de abogados Cuatrecasas, Gonçalves Pereira.
- Julio de 2019: formalización del Comité de Cumplimiento.
- Febrero de 2020: aprobación y comunicación a los y las jefas de departamento del Código Ético vigente de la empresa; comunicación del Canal de Denuncias.
- Marzo de 2021: envío de información a todas las personas trabajadoras y proveedoras y proveedores.



El trabajo del Comité de Cumplimiento del Corporate Compliance se ha centrado en dar a conocer a toda la plantilla los protocolos asociados a la prevención de delitos en la empresa y asegurar la adhesión de los proveedores y las proveedoras al protocolo de prevención de delitos de corrupción.

Medidas para luchar contra el blanqueo de capitales

Con sus accionistas e inversores, Servatur realiza una gestión responsable y transparente. La compañía trabaja con rigor para obtener la mayor rentabilidad posible, buscando la extensión controlada y el incremento de valor.

Servatur trabaja activamente contra la corrupción en todas sus formas. Conociendo los riesgos de corrupción a los que se enfrenta la empresa, ha tomado medidas para evitarlos en la contratación de proveedoras y proveedores, consultores y consultoras, representantes, agentes, etc.

Además, Servatur promueve el conocimiento y cumplimiento de las políticas y controles internos de carácter ético contra la corrupción entre toda su plantilla, a través de la adecuada difusión de dichas políticas, programas y medidas.

En el marco del sistema de Corporate Compliance, se han llevado a cabo las siguientes acciones:

- Número actualizado de personas trabajadoras adheridas han sido 61 versus el año 2024/25 que ascendió a 51 personas.
- Número actualizado de proveedores adheridas han sido 158 versus el año 2024/25 que ascendió a 94.

Las comunicaciones realizadas se tratan de forma confidencial y de acuerdo con lo establecido en la Ley Orgánica de Protección de Datos.

Aportaciones a fundaciones y entidades sin ánimo de lucro

La información relativa a las aportaciones de Servatur a fundaciones y entidades sin ánimo de lucro se recoge en detalle en el apartado de Sociedad de este informe.





Estado de Información no financiera - ejercicio 2025-26

Políticas de cooperación local

A lo largo del ejercicio 2025/26, Servatur ha desarrollado diversas actuaciones orientadas a reforzar su vínculo con el entorno local, la comunidad y el ecosistema empresarial canario. Estas acciones se han articulado en torno a la colaboración y promoción local, la diversidad e inclusión, la captación de talento, la formación, la prevención y el bienestar, así como en iniciativas de carácter solidario.

Colaboración y promoción local

Durante el ejercicio, Servatur participó en distintos eventos y espacios de colaboración empresarial y comunitaria:

- En mayo de 2025, la compañía participó en la Carrera de las Empresas Canarias 2025 con un equipo propio integrado por personas trabajadoras de la organización, reforzando el compromiso con el deporte, la vida saludable y la cohesión interna.
- En mayo de 2025, Sport Hotel Monte Feliz – powered by Playitas acogió al equipo de deportistas de élite noruegos Olympiatoppen en su fase de preparación para los Juegos de Invierno de Milán-Cortina 2026. Esta estancia generó impacto económico directo en el entorno local —alojamiento, servicios deportivos y consumo en la zona— y contribuyó a consolidar Gran Canaria como destino de referencia para el turismo deportivo de alto rendimiento a escala internacional, diversificando la demanda turística más allá de la estacionalidad tradicional.
- En junio de 2025, Servatur asistió a la Gala del Día de los Océanos celebrada en Poema del Mar, organizada por Loro Parque y su fundación, reforzando la vinculación de la compañía con iniciativas ambientales y científicas de interés para el entorno canario.

- En junio de 2025, En junio de 2025, Servatur comunicó la evolución del concepto Sports Hotel en Monte Feliz – powered by Playitas, con la mejora de sus instalaciones deportivas y el fortalecimiento de la colaboración con proveedores locales del sector deportivo y de la restauración. Esta iniciativa contribuye a diversificar la oferta turística de Gran Canaria más allá del modelo de sol y playa, atrayendo un perfil de visitante con mayor gasto medio y fidelización, y generando empleo cualificado en el sur de la isla.
- En junio de 2025, Servatur participó como patrocinadora de la Carrera Tràïña Trail de Arguineguín 2025, reforzando el apoyo al deporte local y a los hábitos de vida saludable.
- En julio de 2025, Servatur organizó el Torneo Servatur Hotels & Resorts en Maspalomas Golf, un encuentro deportivo y social que reunió a participantes e invitadas e invitados.
- En agosto de 2025, la compañía colaboró con LayOver Rethink Summit, espacio de reflexión y cocreación orientado a repensar el modelo turístico de Canarias.
- En agosto y septiembre de 2025, Servatur desarrolló acciones de visibilidad vinculadas a Monte Feliz y al turismo activo mediante colaboraciones con creadoras de contenido y eventos como la Tràïña Bike CEISA 2025.
- En octubre y noviembre de 2025, Servatur participó en el World Travel Market London 2025, dando visibilidad a la marca y al destino Canarias, y generando alianzas con partners, agencias y profesionales del sector.
- En diciembre de 2025 y enero de 2026, Servatur fue patrocinadora oficial del Desafío La Titánica 2026 y estuvo presente en FITUR 2026, reforzando la promoción del destino y la colaboración con el ecosistema turístico.
- En enero de 2026, la compañía difundió públicamente la celebración de su 50.º aniversario, poniendo en valor su trayectoria y la consolidación del grupo como referente hotelero en Canarias.
- En marzo de 2026, En marzo de 2026, Servatur incorporó a su cartera Servatur Puerto Plata, el complejo donde nació el proyecto de la compañía en 1976, cerrando así un círculo histórico en su 50.º aniversario. Esta recuperación supone la creación de en torno a 40 nuevos puestos de trabajo especializados, la rehabilitación de un establecimiento emblemático del sur de Gran Canaria y la reactivación de su entorno inmediato mediante la reapertura del restaurante bar-piscina y el supermercado, contribuyendo directamente al fortalecimiento del tejido económico y turístico local.
- En abril de 2026, Servatur participó en el Job Dating organizado por Gehocan, poniendo a disposición del sector hotelero canario su red de establecimientos como espacio de oportunidad laboral directa y contribuyendo al desarrollo del mercado de trabajo local en el ámbito del turismo.

Formación

- En julio de 2025, Servatur reforzó la gestión y trazabilidad de la formación interna mediante la habilitación de un canal específico de comunicación (formacion@servatur.com), destinado a centralizar convocatorias y comunicaciones formativas.

- En septiembre y octubre de 2025, se impartió formación sobre Norovirus para el personal de los establecimientos, con el objetivo de reforzar los estándares de seguridad y prevención frente a riesgos sanitarios.
- En enero de 2026, se realizó formación sobre intolerancias alimentarias y alergias, dirigida a personal de dirección, cocina, restaurante y economato.

Durante todo el ejercicio, los boletines internos difundieron contenidos relacionados con seguridad y salud en el trabajo, prevención y cultura preventiva.

Empleo y captación de talento

En junio de 2025, Servatur comunicó nuevas incorporaciones al departamento de Recursos Humanos, reforzando las áreas de selección y formación y poniendo en valor su apuesta por el talento joven y el desarrollo profesional interno.

En agosto de 2025, la compañía difundió comunicaciones relacionadas con su crecimiento y la incorporación de nuevas personas profesionales a la plantilla, en línea con su proceso de expansión.

En abril de 2026, Servatur acudió a la Feria de Empleo, Job Dating, de Gehocan con el objetivo de incorporar talento local a su plantilla, priorizando perfiles del archipiélago canario y reforzando así su compromiso con la creación de empleo de calidad en el destino.

A lo largo del ejercicio, Servatur ha realizado tres ofertas de trabajo becado a través de la página de la Universidad de Las Palmas de Gran Canaria, una oferta en mayo de 2025 y dos en abril de 2026. Servatur mantiene así un año más su colaboración con la FULP - Fundación universitaria de Las Palmas de Gran Canaria. <https://www.fulp.es/la-fundacion/transparencia/organizativa>

Fidelización del personal

En mayo de 2025, En mayo de 2025, con motivo del Día Internacional de las Personas Trabajadoras, Servatur difundió un mensaje de reconocimiento a toda la plantilla, visibilizando la aportación colectiva de sus más de 1.600 personas trabajadoras como motor esencial de la compañía.

En mayo de 2025, la compañía comunicó públicamente la jubilación de tres personas con larga trayectoria en la organización, reconociendo su contribución y transmitiendo un mensaje de cultura corporativa orientada al respeto, la gratitud y la memoria institucional.

En junio de 2025, Servatur puso a disposición de su plantilla una promoción de daypass con descuento en sus establecimientos, permitiendo que las personas trabajadoras y sus familias pudieran disfrutar de los servicios de la compañía en condiciones ventajosas. Esta medida forma parte de la política de bienestar de Servatur, orientada a que quienes forman parte de la organización puedan vivir en primera persona la experiencia que ofrecen a la clientela, reforzando así el orgullo de pertenencia y el conocimiento del producto.

En julio de 2025, En julio de 2025, Servatur comunicó a la plantilla los beneficios sociales disponibles a través de la plataforma 6Conecta, entre ellos el descuento en combustibles y el documento de beneficios. Esta iniciativa forma parte de la Propuesta de Valor del Empleado de la compañía, cuyo objetivo principal es promover y fortalecer el bienestar financiero de las personas trabajadoras, mejorando sus condiciones económicas más allá del salario y contribuyendo a construir un entorno laboral en el que las personas se sientan valoradas y apoyadas en su día a día.

En agosto de 2025, Servatur habilitó el código SERVATURIANOS, una iniciativa que permite al personal activo acceder a condiciones especiales de reserva en los establecimientos de la cadena. Más allá del beneficio económico directo, esta medida refuerza el vínculo entre las personas trabajadoras y los hoteles en los que desarrollan su actividad profesional, fomentando que vivan la experiencia Servatur desde el lado de la clientela y contribuyendo al conocimiento interno del producto y del estándar de servicio que la compañía ofrece.

En noviembre de 2025, Servatur anunció la celebración de su fiesta de empresa anual, un espacio de convivencia y reconocimiento colectivo que reúne a personas de los distintos establecimientos y departamentos de la cadena. La provisión de transporte para facilitar la asistencia del personal refleja el compromiso de la compañía con la inclusividad en sus iniciativas internas, garantizando que ninguna persona trabajadora quede excluida por razones de movilidad. Estas acciones contribuyen a construir una cultura corporativa cohesionada, que trasciende los límites de cada establecimiento y refuerza el sentido de pertenencia a un proyecto colectivo.

Fidelización de clientes y personal

Los contenidos difundidos a través de Servanews reforzaron la cultura corporativa basada en los valores de valentía, responsabilidad, integridad y enfoque en las personas.

En materia de fidelización de la clientela, Servatur trabaja desde la convicción de que la experiencia de las personas huéspedes está directamente vinculada al compromiso y la satisfacción de los equipos. En este marco, el programa Embajadores Valores Servatur tiene como objetivo explícito reconocer y visibilizar actuaciones ejemplares de personas trabajadoras en su relación con la clientela: atención personalizada, resolución de situaciones imprevistas, honestidad e iniciativa. Estas actuaciones reconocidas constituyen el estándar de servicio que la compañía busca consolidar en todos sus establecimientos.

La satisfacción global de la clientela, medida a través de ReviewPro, se situó en 4,38 sobre 5,00 en el ejercicio 2025/26, con la práctica totalidad de establecimientos por encima del umbral interno de referencia de 4,00. [INSERTAR FOTOGRAFÍA: I Encuentro Embajadores Valores Servatur o Liderazgo en Acción — 16cm x 75mm]

Reconocimientos y visibilidad pública

Durante el ejercicio 2025/26, varios establecimientos de Servatur obtuvieron reconocimientos externos de relevancia:

- Servatur Puerto Azul fue reconocido por Nordic Leisure Travel Group con el premio Second Best Quality Performance 2023/24 dentro del programa Family Garden.
- Servatur Puerto Azul obtuvo además la certificación Safe Fun, que acredita el cumplimiento de estándares internacionales de seguridad, calidad y sostenibilidad en instalaciones acuáticas (junio de 2025).
- Servatur Casablanca Suites & Spa recibió el TUI Global Hotel Award 2025 en la categoría Quality Hotel (julio de 2025).
- Sport Hotel Monte Feliz – powered by Playitas fue premiado en la II Gala de los Premios de Hostelería Santa Marta 2025 por su apuesta por el turismo deportivo, la sostenibilidad y la proyección del destino.
- WTM London 2025 Servatur recibió el Partner Appreciation Award otorgado por loveholidays (noviembre de 2025).
- 50.º aniversario en enero de 2026, la compañía difundió la celebración de este hito de especial relevancia para la reputación del grupo.

Proyectos de mejora continua

A lo largo del ejercicio 2025/26, Servatur completó la reapertura de tres establecimientos tras sendos procesos de reforma y renovación: Servatur Green Beach y Sport Hotel Monte Feliz – powered by Playitas en agosto de 2025, y Servatur Alameda de Jandía en noviembre de 2025, con renovación de habitaciones y zonas comunes. Estas actuaciones forman parte del plan de inversión y modernización de la planta alojativa de la cadena, contribuyendo al mantenimiento de la actividad turística y del empleo vinculado a cada uno de los establecimientos en sus respectivos entornos. En diciembre de 2025, el equipo comercial participó en una sesión formativa sobre el futuro de la inteligencia artificial en la hostelería, organizada junto a representantes de Mirai y Microsoft España.

- En marzo de 2026, se lanzó el blog de Monte Feliz – powered by Playitas, concebido como espacio de difusión de contenidos especializados en deporte, entrenamiento y turismo activo.
- Durante todo el ejercicio, la compañía avanzó en un proceso de transformación cultural interna basado en los valores corporativos de valentía, responsabilidad, integridad y enfoque en las personas.

Diversidad e inclusión

- En mayo de 2025, Servatur comunicó su participación en el Gay Pride de Maspalomas 2025, subrayando su compromiso con la diversidad, la inclusión y el respeto a todas las identidades.
- En enero y febrero de 2026, la compañía apoyó públicamente a Drag Shiky en el contexto de acciones vinculadas al carnaval, reforzando su presencia en eventos culturales de amplia repercusión en Canarias.
- En marzo de 2026, Servatur participó con una carroza en la Cabalgata del Carnaval de Las Palmas de Gran Canaria 2026 y en el Carnaval de Maspalomas 2026. La presencia activa de la compañía en estos eventos culturales de masiva participación ciudadana refleja el compromiso de Servatur con la diversidad

cultural y la inclusión social: los carnavales canarios son espacios de expresión libre de la identidad, la orientación y la procedencia, donde la participación de empresas del sector turístico contribuye a consolidar un destino abierto, plural y respetuoso con todas las personas.

- En abril de 2026, Servatur comunicó su patrocinio oficial del Maspalomas Pride by Freedom 2026, uno de los eventos LGBTQ+ de mayor relevancia en Europa, reforzando el compromiso de la compañía con la diversidad y el apoyo a iniciativas socioculturales de alto impacto.

Los boletines internos también recogieron referencias a tradiciones, celebraciones y elementos identitarios del entorno canario, contribuyendo a reforzar la conexión de la organización con la vida cultural local. Estas acciones refuerzan la implicación de los equipos de Servatur con el entorno y la participación de las personas huéspedes en la vida cultural de las islas, promoviendo un turismo más humano, consciente y conectado con la identidad local.

Donativos y colaboraciones solidarias

Durante el ejercicio 2025/26, Servatur realizó diversas aportaciones económicas de carácter social y medioambiental.

Aportaciones a asociaciones sin ánimo de lucro

Se realizaron tres aportaciones a Fundación Canaria Farrah, destinadas a la compra de terreno en Senegal para Escuelas para la Libertad, a la Campaña de Navidad Fundación Farrah y al proyecto El Buen Trabajo (Fase 1), por importes de 22.500 euros, 25.000 euros y 15.000 euros, respectivamente.

Asimismo, se realizó una colaboración solidaria por importe de 934,58 euros asociado a Loro Parque Fundación, en relación con la cena de gala del Día Mundial de los Océanos, en coherencia con la participación de Servatur en esta iniciativa orientada a recaudar fondos para la conservación marina. El total de donaciones formalizadas durante el período asciende a 63.434,58 €, distribuidas del siguiente modo:



Otras fórmulas de colaboración solidaria y comunitaria

Asimismo, se promovieron otras fórmulas de colaboración solidaria y comunitaria: un torneo solidario destinado a recaudar fondos para los campamentos de verano del

proyecto Embárriate (Asociación Mojo de Caña), con emisión de cheques regalo y descuentos en establecimientos Servatur, por un valor de 900€.

Se realizó también una donación a Den Norske Skole, escuela noruega, en forma de cheque regalo de una estancia valorada en 570€.

Patrocinios

A lo largo del ejercicio se han realizado diversas colaboraciones promocionales y de patrocinio vinculadas a Sportlife Digital, Bestial Race, el Gran Canaria Walking Festival, el reto saludable de Astican y los premios del I Torneo de Golf Servatur Hotels & Resorts, entre otros. El valor de dichos patrocinios, estimada en 7.125€, está realizado en forma de bonos descuento, para estancias y pases diarios a nuestros establecimientos.

Subcontratación y proveedores

Durante el ejercicio 2025/26, Servatur trabaja con 300 proveedores activos, de los cuales el 79% son proveedores locales, lo que refleja el compromiso sostenido de la compañía con la economía canaria y con un modelo de aprovisionamiento responsable y cercano. Este porcentaje se calcula sobre los proveedores activos con los que se ha trabajado a lo largo del ejercicio, metodología adoptada en el presente ejercicio para ofrecer una imagen más precisa de la cadena de suministro real.

Servatur mantiene su compromiso con la economía canaria mediante la preferencia por proveedores locales, lo que garantiza una cadena de suministro más sostenible y contribuye al desarrollo económico de la comunidad en la que opera.

La compañía selecciona a sus proveedores teniendo en cuenta criterios de sostenibilidad, respeto a las condiciones laborales, cumplimiento de los salarios mínimos, defensa de los derechos de las personas trabajadoras y estricto cumplimiento de la legalidad vigente. La homologación inicial de los proveedores se realiza mediante una evaluación inicial; posteriormente se verifica el cumplimiento de los requisitos internos mediante auditorías internas con frecuencia bienal.

Compromisos para el próximo ejercicio

De cara al ejercicio 2026/27, Servatur ha identificado las siguientes líneas estratégicas de actuación, orientadas a reforzar la eficiencia operativa, la experiencia de la clientela y la sostenibilidad del modelo de negocio:

Automatización de procesos clave. Servatur tiene previsto avanzar en la automatización de procesos clave con el objetivo de reducir tiempos de gestión, mejorar la experiencia de la clientela, aumentar el porcentaje de clientes promotores y reducir las incidencias y los tiempos de resolución.

Eficiencia, sostenibilidad y rentabilidad. La compañía seguirá trabajando bajo la convicción de que la eficiencia operacional y la sostenibilidad van de la mano: reduciendo desperdicios, optimizando recursos y mejorando la calidad es posible reducir costes, minimizar el impacto medioambiental y crear valor a largo plazo.

Mejora de la experiencia de la clientela. Servatur continuará impulsando la mejora continua de la experiencia de la clientela como eje vertebrador de sus decisiones operativas, con especial atención al incremento del porcentaje de clientes promotores.

Subcontratación y proveedores

Servatur orienta su política de compras hacia la construcción de relaciones duraderas con sus proveedores, basadas en el respeto mutuo, la comunicación bilateral y el compromiso compartido con la sostenibilidad. La compañía considera que sus proveedores deben ser copartícipes en la búsqueda e implementación de medidas sostenibles e innovadoras, y valora la transparencia, la responsabilidad social y la mejora continua como pilares fundamentales de esta colaboración.

La selección de proveedores se rige por criterios que van más allá de la relación calidad-precio, incorporando aspectos como el desarrollo económico local, los precios justos, la protección de los derechos humanos y la mejora continua de las condiciones laborales. Estos criterios son de aplicación en el proceso de homologación de la totalidad de proveedores; el 16% que figura con medidas de sostenibilidad formalmente implantadas corresponde a aquellos que han acreditado compromisos documentados y verificables, sin que ello implique que el resto carezca de prácticas responsables en su cadena de valor. Servatur fomenta un aprovisionamiento responsable, adquiriendo únicamente aquellos productos o servicios que son necesarios, evitando el *sobrestock* y el desperdicio de recursos. Siempre que es posible, se prioriza la compra a proveedores locales, en línea con la política de apoyo a la comunidad y con el objetivo de contribuir al fortalecimiento económico y social del entorno.

Los criterios de sostenibilidad aplicados en la selección incluyen el respeto a las condiciones laborales, el cumplimiento de los salarios mínimos, la defensa de los derechos de las personas trabajadoras y la estricta observancia de la legalidad vigente. Para ello, se requiere documentación acreditativa que demuestre el cumplimiento de las obligaciones laborales y tributarias de cada proveedor.

Asimismo, se busca minimizar la generación de residuos mediante la compra de productos en formatos grandes o reutilizables, optimizando así los recursos y reduciendo el impacto ambiental de las operaciones.

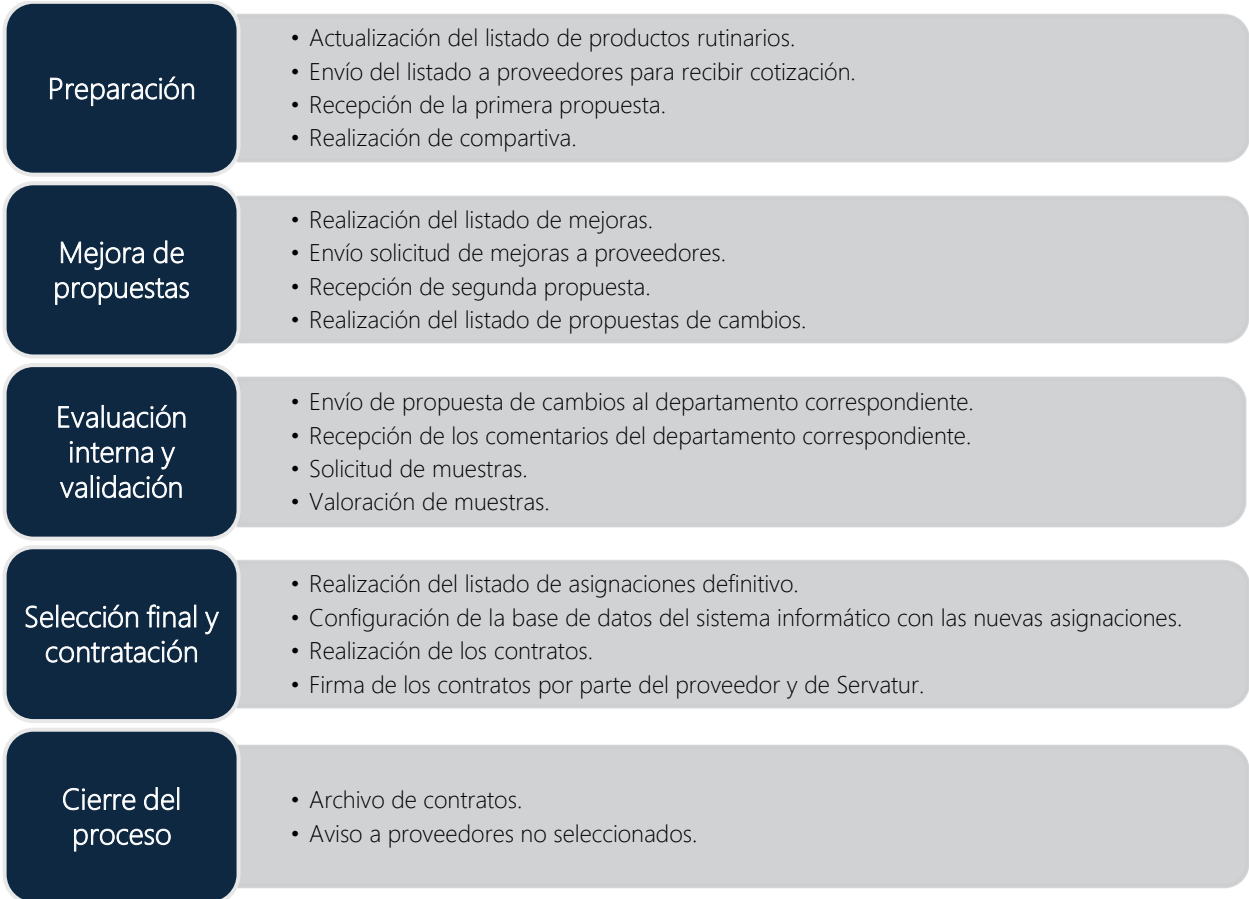
En la contratación de proveedores, el objetivo es garantizar la máxima imparcialidad, transparencia y eficiencia. Por ello, se promueven procesos de selección abiertos y competitivos, evitando adjudicaciones directas y fomentando la participación de múltiples proveedores, asegurando así una gestión equitativa y alineada con los valores éticos y de sostenibilidad de la compañía.



Procedimientos de pedido

Servatur cuenta con dos procedimientos principales para la realización de pedidos: la solicitud de productos rutinarios y la solicitud de productos no rutinarios, ambos articulados en torno a criterios de eficiencia, trazabilidad y alineación con los estándares corporativos de calidad y sostenibilidad.

Solicitud de productos rutinarios



Solicitud de productos no rutinarios

Inicio de la solicitud	Recepción de la solicitud de producto no rutinario.
Petición y recepción de ofertas	- Solicitud de presupuesto a varios proveedores. - Recepción de presupuestos.
Evaluación de propuestas	- Realización de comparativa valorando todos los aspectos. - Valoración de la comparativa con el área corporativa correspondiente.
Análisis de condiciones	Si las propuestas tienen diferentes condiciones: - Envío de correo con detalle a la dirección. - Recepción de la opción seleccionada. Si las propuestas tienen las mismas condiciones: - Envío del presupuesto por la plataforma de aceptación.
Validación final	Recepción de la conformidad.
Resultado	Si hay conformidad: - Se envía el pedido. Si no hay conformidad: - No se realiza el pedido.

Sistema de homologación de proveedores

Servatur dispone de un documento estandarizado para la evaluación inicial de proveedores, denominado «Requerimiento de Información a Proveedores». Este documento contiene un cuestionario detallado que cada proveedor debe completar y que sirve como base para valorar su idoneidad.

El cuestionario abarca aspectos clave como la capacidad técnica, el cumplimiento normativo, las políticas de sostenibilidad, las prácticas laborales, la gestión de calidad, la trazabilidad de los productos y la situación financiera, entre otros.

El documento se divide en los siguientes apartados: descripción de la empresa; información general y financiera; referencias; aspectos comerciales; logística; información técnica; administración; gestión de calidad; sistema postventa; mejora continua; y cumplimiento de normativas, documentación y certificaciones.

El área de Compras cuenta con la colaboración activa del área de Ingeniería o Proyectos, especialmente en aquellos casos que requieren un análisis técnico más profundo del producto o servicio.

Recomendaciones para los procesos de contratación

Los procesos de selección y contratación de proveedores se desarrollan de forma estandarizada, transparente y rigurosa. A continuación, se detallan las

recomendaciones generales que deben considerarse en todos los procesos de contratación:

- Se priorizará la estandarización de todos aquellos elementos comunes entre los distintos complejos, con el fin de optimizar los consumos y obtener condiciones más competitivas.
- En cada proceso de contratación se deberán solicitar como mínimo tres ofertas que cumplan con los requisitos establecidos. Esta norma podrá exceptuarse únicamente en casos de urgencia justificada, imposibilidad de localizar proveedores alternativos u otras circunstancias debidamente motivadas.
- Se continuará utilizando el modelo «Requerimiento de Información a Proveedores» como herramienta base para la evaluación y homologación de proveedores.
- Se solicitará a todos los proveedores la firma de la «Carta de Adhesión al Protocolo para la Prevención de los Delitos de Corrupción», reafirmando el compromiso con la tolerancia cero frente a cualquier conducta delictiva.
- Se fomentará, en la medida de lo posible, la incorporación de nuevos oferentes, manteniendo un registro actualizado con los datos de todos los proveedores que hayan contactado con el departamento.
- La oferta seleccionada deberá ser aquella que represente la mejor relación calidad/precio. En caso de que la elección no se base en el precio más bajo, se deberán justificar adecuadamente los motivos.
- Cuando se trate de productos técnicamente complejos, el área de Compras continuará colaborando con el área de Ingeniería para asegurar una selección adecuada.
- En aquellos casos en que la naturaleza del producto lo requiera, se solicitará una muestra del producto ofertado para facilitar una evaluación más precisa.
- Siempre que sea viable, se incluirán criterios objetivos en la evaluación de los proveedores, como la posesión de certificaciones reconocidas (ISO 9001, entre otras).
- Con el fin de contribuir a la sostenibilidad y la reducción de emisiones asociadas al transporte, se priorizarán pedidos de mayor volumen y menor frecuencia siempre que la operativa lo permita.
- Todos los cierres de negociaciones deberán ser revisados y validados por la persona responsable del área de Compras o Contratación.
- Las contrataciones que por su importe o naturaleza puedan considerarse inversiones relevantes deberán contar con la aprobación conjunta del responsable de Compras y de la Dirección General.
- Todas las adquisiciones de bienes o servicios deben formalizarse mediante los contratos correspondientes, debidamente archivados una vez finalizada su vigencia.

Proveedores locales

Servatur otorga especial relevancia a la colaboración con proveedores locales, dada la convicción del impacto positivo que esta práctica genera tanto en la economía regional como en la sostenibilidad de las operaciones. La priorización de empresas locales contribuye a ofrecer productos y servicios más cercanos y auténticos, al tiempo que refuerza el tejido económico del entorno.

79% de los 300 proveedores activos con los que trabaja Servatur son locales, lo que refleja el compromiso de la compañía con un modelo de desarrollo responsable y cercano.

Este porcentaje ha disminuido respecto al 86% registrado en el ejercicio 2024/25, como consecuencia de un cambio en la metodología de cálculo: en el ejercicio 2025/26 únicamente se han considerado los proveedores activos con los que se ha trabajado a lo largo del año, excluyendo el conjunto de proveedores históricos no activos en el período.

Sostenibilidad en la cadena de proveedores

Desde el departamento de Compras se valora especialmente que los proveedores cuenten con certificaciones reconocidas que garanticen la calidad, la sostenibilidad y el cumplimiento de normativas en sus procesos. Estas certificaciones proporcionan garantías adicionales en términos de trazabilidad, seguridad y responsabilidad social, y permiten asegurar que los estándares de la compañía se mantienen alineados con las expectativas de la clientela y los valores corporativos.

Datos de sostenibilidad del conjunto de proveedores

- Las bolsas de basura utilizadas están fabricadas con materiales 100% reciclados, siendo dos de las referencias biodegradables.
- Dos de nuestros proveedores de alimentación trabajan con materia prima sostenible. Además, uno de ellos cuenta con certificado orgánico y de comercio justo.
- Los productos químicos utilizados son en su gran mayoría biodegradables.
- El 16% de los proveedores tienen incorporadas medidas en materia de sostenibilidad.
- El 10% de los proveedores cuentan con la certificación ISO 9001.
- El 10% de los proveedores cuentan con la certificación ISO 14001.
- El 3% de los proveedores cuenta con la ISO 22000.
- Algunos proveedores cuentan con las certificaciones ISO 27001, ISO 50001 e ISO 20400.
- Una parte significativa de las empresas proveedoras genera su energía a partir de fuentes 100% renovables; de cara al próximo ejercicio se prevé calcular el porcentaje exacto sobre el total.

Iniciativas de sostenibilidad destacadas por proveedor

A continuación, se detallan iniciativas concretas de sostenibilidad de proveedores de Servatur, documentadas a través de certificaciones, comunicaciones directas o información pública disponible en sus respectivas páginas web:

Proveedor	Iniciativas de sostenibilidad documentadas
Proveedor de agua embotellada	INNOVACIÓN EN ENVASES: Utilizando materiales 100% reciclables. ENERGÍA LIMPIA: Instalaciones fotovoltaicas propias para cubrir parte de su sistema de envasado con energía verde. GESTIÓN LOCAL: Extracción, envasado y distribución exclusivos en el Archipiélago canario para minimizar la huella de carbono logística.
Proveedor de refrescos	FLOTA DE VEHÍCULOS DE GAS LICUADO Y CARRETILLAS: Vehículos ecológicos para el transporte de mercancía además de incorporar 40 carretillas eléctricas con 0 emisiones. ENERGÍA LIMPIA: En marcha, la instalación fotovoltaica para abastecer las distintas plantas de producción. REDUCCIÓN DEL PLÁSTICO: Reducción del uso del plástico, tanto en las botellas PET como en los tapones.
Proveedor de cócteles	COLABORACIÓN CON LA FUNDACIÓN ECOMAR: En la limpieza de océanos y playas, promueven campañas que involucran a sus equipos y clientes en la mejora del entorno.
Proveedor de A&B	ENVASES Y EMBALAJES CIRCULARES: Uso de envases 100% reciclables. EFICIENCIA ENERGÉTICA: Reducción de la huella de carbono en la producción mediante la instalación de una planta fotovoltaica en sus instalaciones. GESTIÓN RESPONSABLE DE RESIDUOS: Políticas para minimizar el impacto ambiental y garantizar un tratamiento seguro de los residuos de plásticos y de fabricación.
Proveedor de cerveza	ECONOMÍA CIRCULAR: Aprovechamiento del 100% de los residuos orgánicos derivados del proceso de elaboración de la cerveza para usarlos como fertilizantes. GESTIÓN DE RESIDUOS: Reciclaje de más del 98% de los residuos generados en las fábricas de Santa Cruz de Tenerife y Las Palmas de Gran Canaria. ENVASES MÁS LIGEROS: Uso de ecodiseño para aligerar el peso de latas, botellas de vidrio y plástico, buscando reducir el consumo de materias primas.
Proveedor de refrescos	MAYOR EFICIENCIA EN LOS PROCESOS DE PRODUCCIÓN: Reduciendo el consumo de agua y reutilizándola en otros procesos. ENVASES RECICLABLES: Una parte de sus envases son reciclados, siendo el objetivo llegar al 100%. USO DE ENERGÍA RENOVABLE: Por la lucha contra el cambio climático en todas sus plantas españolas.
Proveedor de A&B	ENERGÍAS 100% RENOVABLES: Para controlar el impacto, la reducción y la optimización del consumo de agua y energía. CERTIFICADOS FSC: Por el uso de envases que fomentan la economía circular con productos compostables y biodegradables para disminuir la contaminación plástica PRODUCTOS RESPONSABLES: Su selección de cafés y té s cuentan con certificaciones Rainforest Alliance y emplea materias primas de comercio justo.
Proveedor de bollería industrial	AGRICULTURA REGENERATIVA: Tienen como objetivo que todos sus ingredientes clave provengan de tierras cultivadas mediante sistemas regenerativos. ENVASES RECICLABLES: El 98% de sus envases son reciclables.

	USO DE AGUA Y ENERGÍA: Utilizan más del 90% de energía eléctrica proveniente de fuentes renovables y priorizan la reducción, el tratamiento y el reúso del agua en sus procesos de panificación.
Proveedor de pescado	Certificado MSC de Cadena de Custodia (CoC): trazabilidad y control de productos pesqueros sostenibles.
Proveedor de embutidos	DESCARBONIZACIÓN: Compromiso a la reducción absoluta de emisiones GEI mediante distintas iniciativas. ENERGÍA LIMPIA: Eficiencia energética mediante la utilización de energías renovables para obtener autoconsumo a través de la instalación de paneles solares en sus ocho centros de producción. CIRCULARIDAD DE ENVASES: Programa de Residuos Cero con el reto de reciclar y valorizar al menos el 90% de los residuos sólidos de sus centros de producción.
Proveedor de productos congelados	AUTOGENERADOR PROPIO: En la isla de Gran Canaria, destinado principalmente al autoconsumo (la energía excedente se vierte a la Red Eléctrica España), contribuyendo a la reducción de emisiones de carbono y al uso de fuentes de energía limpia. FLOTA PROPIA: Permite planificar rutas eficientes y minimizar desplazamientos innecesarios, reduciendo emisiones de CO2.
Proveedor de químicos de limpieza	REDUCCIÓN DE LA HUELLA DE CARBONO: Comprometiéndose a minimizarla de forma total y desarrollando productos que generen un impacto positivo en la salud de las personas, medioambiente y las empresas.

Proveedores con certificación Etiqueta Ecológica Europea

Etiqueta Ecológica Europea: Sello oficial de la Unión Europea que certifica productos y servicios con bajo impacto medioambiental durante todo su ciclo de vida.

El siguiente proveedor de Servatur cuenta con esta certificación acreditada: Proquimia

Proveedores con suministro de productos de kilómetro cero

Km0: Productos que promueven la sostenibilidad y el apoyo a la economía local, reduciendo la huella de carbono asociada al transporte de mercancía.

El siguiente proveedor de Servatur cuenta con certificación acreditada en esta categoría: Canafruit.

Cláusulas medioambientales en contratos de proveedores

- En línea con la política medioambiental de la compañía, los contratos con proveedores incorporan cláusulas específicas que reflejan el compromiso de Servatur con la sostenibilidad:
- El proveedor respeta en todo momento la legislación ambiental aplicable.
- El proveedor dispone de los medios adecuados para la retirada de los residuos que genera.
- El proveedor está al corriente de cualquier tipo de licencia o autorización que pudiera necesitar para la realización de su trabajo.
- El proveedor se compromete a realizar un mantenimiento adecuado de sus instalaciones buscando la mayor eficiencia energética.

- El proveedor se compromete a fomentar las buenas prácticas de consumo energético y reciclaje entre su personal.
- El proveedor se compromete a implantar sistemas de ahorro y eficiencia energética en sus instalaciones y procesos productivos.

Iniciativas de sostenibilidad en estudio

Servatur se encuentra actualmente analizando y valorando distintas iniciativas destinadas a reforzar el compromiso con la sostenibilidad en sus establecimientos:

- Dispensadores de agua potable: reducción del uso de botellas de plástico en la bienvenida a la clientela. Actualmente Servatur ofrece una botella de agua de plástico de 1,5 litros; se está evaluando la instalación de dispensadores en diferentes puntos de cada complejo para que las personas huéspedes puedan rellenar sus propias botellas reutilizables.
- Grifos automáticos en baños de zonas comunes: sustitución de grifos manuales por grifos automáticos para reducir el consumo de agua.
- Sensores de movimiento para iluminación: evaluación de la instalación de sensores en aquellas zonas donde sea viable, con el objetivo de optimizar el consumo de energía eléctrica.
- Aireadores en grifos de baños: análisis de la incorporación de aireadores para reducir el caudal y el consumo de agua.

Adicionalmente, se evaluó la implementación de un sistema de recuperación de grasa vegetal con el objetivo de disminuir tanto el consumo de este producto como los residuos generados. Sin embargo, tras la realización de una prueba piloto en uno de los complejos, se descartó la iniciativa al no obtenerse una reducción significativa.

Servatur tiene previsto continuar valorando nuevas iniciativas que refuercen su compromiso con la sostenibilidad en los próximos ejercicios.

Consumidores

El Código Penal tipifica los denominados delitos contra la salud pública en los artículos 359 y siguientes. En atención a la naturaleza de la actividad desarrollada por Servatur, determinadas conductas podrían materializarse en el ámbito empresarial del Grupo, por lo que resulta necesario establecer mecanismos específicos dirigidos a su prevención.

Los riesgos en materia de seguridad alimentaria incluyen conductas tipificadas en el artículo 363 del Código Penal, que establece penas de prisión, multa e inhabilitación para quienes pongan en peligro la salud de los consumidores mediante la comercialización de productos con omisión o alteración de requisitos legales, la elaboración o venta de alimentos nocivos, el tráfico de géneros corrompidos, la elaboración o comercialización de productos no autorizados, o la ocultación de efectos destinados a ser inutilizados.

Asimismo, la organización dispone de declaraciones de alérgenos disponibles en varios idiomas en los distintos puntos de servicio, permitiendo a los comensales la toma de decisiones informadas en función de sus necesidades o restricciones alimentarias.



Objeto y ámbito de aplicación

El protocolo establecido por Servatur tiene por objeto analizar las medidas implantadas que contribuyen a la prevención de delitos contra la salud pública, así como establecer las recomendaciones oportunas para su fortalecimiento y mejora continua.

Las pautas y directrices recogidas resultan de aplicación a todo el personal de la compañía que participe en las actividades descritas. El personal adscrito al área de Alimentación y Bebidas observa con especial diligencia su cumplimiento.

Cualquier duda relativa a la interpretación o aplicación de las medidas previstas deberá ser trasladada al Comité de Cumplimiento a través del Canal de Denuncias.

Prevención del delito contra la salud pública

Servatur dispone de 15 establecimientos de restauración destinados a satisfacer las necesidades de sus clientes. En el desarrollo de esta actividad, la compañía asume la responsabilidad de garantizar que todos los productos ofrecidos cumplen con los más altos estándares de calidad, seguridad alimentaria y requisitos normativos aplicables.

La comercialización de productos que no observen dichos estándares podría generar responsabilidades administrativas, civiles o penales, así como un impacto negativo en la confianza de la clientela y en la reputación corporativa.

En este contexto, resulta esencial mantener un firme compromiso con la prevención de riesgos en materia de seguridad alimentaria, asegurando el cumplimiento riguroso de los procedimientos internos y de todas las medidas de control establecidas.

Medidas de control existentes

1. Manual de Operaciones

El Manual de Operaciones constituye el documento de referencia más relevante de cada establecimiento hotelero para garantizar que todos los productos servidos son sometidos a los procedimientos y controles necesarios para asegurar su salubridad y aptitud para el consumo.

El Manual ha sido elaborado por las consultoras ALS Biolab Canarias y Canatec y, en determinados establecimientos, con el asesoramiento técnico de Tr3es Control. Estas

entidades realizan las actualizaciones necesarias para mantener el documento adaptado a la realidad operativa y normativa.

El Manual de Operaciones está basado en la siguiente normativa nacional y comunitaria:

- Reglamento (CE) n.º 852/2004 sobre normas de higiene relativas a los productos alimenticios.
- Reglamento (CE) n.º 853/2004 por el que se establecen normas específicas de higiene de los alimentos de origen animal.
- Reglamento (CE) n.º 2073/2005 relativo a los criterios microbiológicos aplicables a los productos alimenticios.
- Real Decreto 1086/2020, de 9 de diciembre, sobre disposiciones en materia de higiene de la producción.
- Real Decreto 1021/2022, de 13 de diciembre, sobre higiene de establecimientos de comercio al por menor.
- Reglamento (CE) n.º 178/2002 por el que se establecen los principios de la legislación alimentaria.
- Real Decreto 191/2011 sobre Registro General Sanitario de Empresas Alimentarias.
- Orden de 23 de junio de 2021, Registro de Empresas Alimentarias de Canarias.
- Real Decreto 3/2023, de 10 de enero, criterios sanitarios de calidad del agua de consumo humano.
- Reglamento (UE) 2017/2158 para reducir la presencia de acrilamida en los alimentos.
- Reglamento (UE) n.º 1169/2011 sobre información alimentaria facilitada al consumidor.
- Real Decreto 126/2015 sobre información alimentaria de alimentos sin envasar.
- Reglamento (UE) 2021/382 relativo a la cultura de la seguridad alimentaria y sistema APPCC.

En virtud de este marco normativo, Servatur asume los siguientes compromisos:

1. Establecer las funciones y responsabilidades del personal manipulador de alimentos.
2. Adaptar los procesos de trabajo a los cambios internos de la organización.
3. Establecer e implementar un plan de formación continua para el personal.
4. Mantener actualizado el sistema de autocontrol y verificar periódicamente su adecuación. Durante el ejercicio 2025/26 no se registró ninguna incidencia relevante en el sistema de autocontrol que haya requerido comunicación al departamento corporativo.

- 5. Disponer de un programa de registros para el seguimiento y control de puntos críticos.
- 6. Fomentar la mejora continua del sistema de gestión de la seguridad alimentaria.

2. Auditoría y verificación del Manual de Operaciones

La correcta aplicación del Manual de Operaciones se verifica mediante auditorías externas mensuales realizadas en cada uno de los establecimientos de restauración de Servatur. Las empresas responsables son ALS Biolab Canarias y Canatec.

Cabe destacar que los establecimientos Servatur Doña Elvira, Servatur Rocamar y Servatur Puerto Plata quedan fuera del alcance de este sistema de auditorías, dado que la restauración en estos complejos es gestionada íntegramente por operadoras externas no vinculadas a Servatur.

Hotel	Empresa auditora
Servatur Altamar	ALS Biolab Canarias
Servatur Casablanca Suites & Spa	ALS Biolab Canarias
Servatur Edén & Bugarvillas	ALS Biolab Canarias
Servatur Hartaguna	ALS Biolab Canarias
Servatur Puerto Azul	ALS Biolab Canarias
Servatur Riosol	ALS Biolab Canarias
Servatur Terrazamar Suite	ALS Biolab Canarias
Servatur Terrazamar Sun Suite	ALS Biolab Canarias
Servatur Green Beach	ALS Biolab Canarias
Servatur Caribe	ALS Biolab Canarias
Servatur Alameda de Jandía	ALS Biolab Canarias
Servatur Playa Bonita	ALS Biolab Canarias
Servatur Don Miguel	Canatec
Sport Hotel Monte Feliz pb Playitas	Canatec
Servatur Waikiki	Canatec

En cada auditoría mensual se realizan cinco muestras de alimentos y dos muestras de superficies. Los resultados se clasifican según la escala siguiente:

Escala de calificación: Menos de 60%: Crítica · 60 a 74%: Deficiente · 75 a 84%: Aceptable · 85 a 94%: Muy bueno · Más de 95%: Excelente

Los resultados del ejercicio 2025/26 muestran que todos los establecimientos auditados se sitúan en el rango Aceptable o superior, sin que ninguno haya registrado resultados en las categorías Deficiente o Crítica de forma definitiva durante el período.

Hotel	Promedio (%)	Resultado	Observaciones
Servatur Altamar	85	Muy bueno	
Servatur Casablanca Suites & Spa	88	Muy bueno	
Servatur Edén & Bugarvillas	94	Muy bueno	
Servatur Hartaguna	93	Muy bueno	
Servatur Puerto Azul	90	Muy bueno	
Servatur Riosol	90	Muy bueno	
Servatur Terrazamar Suite	94	Muy bueno	
Servatur Terrazamar Sun Suite	89	Muy bueno	
Servatur Green Beach	92	Muy bueno	
Servatur Caribe	98	Excelente	
Servatur Alameda de Jandía	92	Muy bueno	
Servatur Playa Bonita	75	Aceptable	En proceso de mejora continua.
Servatur Don Miguel	78	Aceptable	En proceso de mejora continua.
Sport Hotel Monte Feliz pb Playitas	67	Deficiente	Tendencia positiva en los últimos informes. Reformas en curso.
Servatur Waikiki	75	Aceptable	En proceso de mejora continua.

3. Actualización del Manual de Operaciones

El Manual de Operaciones es objeto de revisión y actualización periódica con el fin de garantizar su adecuación a los requisitos normativos, operativos y organizativos vigentes. Estas actualizaciones son realizadas por ALS Biolab Canarias y Canatec, con el asesoramiento puntual de Tr3es Control en aquellos establecimientos donde su colaboración está contratada.

Cada establecimiento dispone de su propio Manual de Operaciones, que se actualiza en función de sus necesidades específicas, principalmente ante cambios estructurales o normativos. Las actualizaciones se realizan de forma individualizada por centro, por lo que no existe una fecha única de revisión para toda la cadena.

4. Formación anual

Servatur cuenta con los servicios de Wake UP Formación para la impartición anual de acciones formativas relacionadas con la manipulación y tratamiento de alimentos (40 horas). Los contenidos formativos se articulan en torno a dos módulos:

Módulo 1. Alergias alimentarias: conceptos básicos y aditivos relacionados; síntomas de reacciones alérgicas y cronología; diferenciación entre alergia e intolerancia.

Módulo 2. Manipulador de alimentos: higiene y seguridad alimentaria; contaminación de los alimentos y enfermedades de transmisión alimentaria; conservación, envasado y almacenamiento; higiene de las personas manipuladoras; limpieza de instalaciones; residuos; sistema APPCC.

Conclusiones en la prevención del delito contra la salud pública

- Todos los productos servidos en las instalaciones hoteleras deberán haber sido tratados conforme a lo establecido en el Manual de Operaciones.
- El Manual de Operaciones será revisado y actualizado, al menos, con carácter anual.
- El área de Operaciones, el área de Alimentación y Bebidas y la dirección de cada hotel mostrarán máxima colaboración con los Servicios de Control Sanitario Oficial de Alimentos.
- Todo el personal deberá comunicar al Comité de Cumplimiento, a través del Canal de Denuncias, cualquier conducta que pueda poner en peligro los estándares de calidad. Durante el ejercicio 2025/26 no se recibió ninguna seguridad alimentaria.

Reclamaciones clientes

Servatur durante el ejercicio ha recibido, de clientes alojados en el hotel o que han disfrutado de algún servicio ofertado un total de 422 quejas, de las cuales el 72,04% ha sido resuelta y el 27,96% continuaban pendiente en el momento de finalización del año.

Información fiscal

Durante el ejercicio 2025/26, los resultados de Servatur S.A. fueron obtenidos íntegramente en España, específicamente en las Islas Canarias, el mismo ascendió, antes de impuestos, a 46.014.972,78€.

El importe satisfecho en concepto de Impuesto sobre Sociedades correspondiente al ejercicio 2024/25 ascendió a 1.690.359,32 euros. Los pagos anticipados efectuados por el impuesto de sociedades para el ejercicio 2025/26 ha ascendido a:

Hotel	Servatur SAU	Servatur Playa Bonita SL	TOTAL
1º pago anticipado	€ 418.711,22	€ 38.020,44	€ 456.731,66
2º pago anticipado	€ 183.224,73	€ 44.436,86	€ 227.661,59
3º pago anticipado	€ 727.972,70	€ 520.423,59	€ 1.248.396,29
	€ 1.329.908,65	€ 602.880,89	€ 1.932.789,54

El grupo Servatur tiene actualmente activas 6 subvenciones. Durante el ejercicio 2025/26, Servatur recibió las siguientes subvenciones no reintegrables vinculadas a la instalación de energía fotovoltaica:

- Placas fotovoltaicas Servatur Waikiki: 29.676,24 euros, importe percibido.
- Placas fotovoltaicas Servatur Alameda de Jandía: 141.859,65 euros, pendiente de cobro a fecha de cierre del ejercicio.

(Euros)	Saldo inicial	Adiciones	Efecto impositivo de las adiciones	Transferencias a la cuenta de pérdidas y ganancias	Efecto impositivo de las transferencias	Saldo final
Ejercicio 2025/2026						
Subvenciones no reintegrables	227.892,88	29.676,24	-7.419,06	-21.856,25	5.464,06	233.757,87
Ejercicio 2024/2025						
Subvenciones no reintegrables	239.650,73	-	-	-15.677,14	3.919,29	227.892,88



ESTADO DE INFORMACIÓN NO FINANCIERA 2025/26

FIRMAS DEL CONSEJO DE ADMINISTRACIÓN · SERVATUR S.A.

DocuSigned by:



D1CCD685383648D...

Kai Canari Holding AS
Presidente del Consejo de Administración
Consejero delegado
Representada por Kai-Robert Mikaelssen

Firmado por:



4DB36BE0980E478...

Miguel Ángel Barber Guerra
Secretario del Consejo de Administración
Consejero

DocuSigned by:



EE2DD201A289402...

Fredensborg AS
Consejero
Representada por
Sondre Hove

Signed by:



7DC104007D31480...

Fredensborg AS
Consejero
Representada por
Ivar Erik Tollefsen

Firmado por:



328ED08547FB4F3...

Salvador Andrés Cuyás Jorge
Consejero

Firmado por:



39FA27CD74EF492...

Familia Fernández Caballero, S.L.
Consejero
Representada por Santiago Fernández
Caballero

DocuSigned by:



D3DD96B3DD65428...

José Manuel Soria López
Consejero

