

GRUPO  
SATOCAN

# Políticas de Sostenibilidad

Satocan Turismo

#DecididosAseguir



**#ImpactoSatocan**

Política Medioambiental

Política Comunitaria

Política de Protección de Menores

Política Social

Política de Derechos Humanos

Política de Reciclaje

Política de Calidad

# POLÍTICA MEDIOAMBIENTAL



# Política Medioambiental

---

El Grupo Satocan reconoce el impacto ambiental de las operaciones de los hoteles, y está dispuesto a trabajar de una manera más eficiente y sostenible para reducir y minimizar ese impacto. Nos centramos en la reducción de energía, agua y residuos. Esta política se implementa en nuestras operaciones y es relevante para todas las partes interesadas de los hoteles, incluidos nuestros clientes. No solo queremos reducir nuestros impactos, sino que también nos ayuda a mantenernos enfocados y ahorrar costos innecesarios.

## Para asegurar esto, nosotros:

Instalamos equipos para la reducción de consumo de agua y energía en nuestro hotel.

Nos aseguramos de no desperdiciar el agua controlando cuidadosamente el flujo de agua en el hotel, incluidos nuestros jardines.

Utilizamos un sistema de goteo para el riego de nuestros jardines.

Comunicamos y promovemos prácticas de ahorro de agua a todos los empleados.

Supervisamos activamente nuestro consumo de energía y aseguramos mantener nuestro consumo al mínimo.



# Política Medioambiental

---

Consideramos equipos de bajo consumo energético y otros equipos sostenibles cuando compramos equipos nuevos.

Promovemos activamente la separación de diferentes flujos de residuos y proporcionamos a los huéspedes y empleados un fácil acceso a los contenedores de reciclaje apropiados.

Participamos en el programa local de residuos de reciclaje donde las autoridades locales proporcionan contenedores de reciclaje centrales para separar vidrio, papel, cartón, aluminio y plástico.

Hacemos un esfuerzo continuo para reducir la utilización de plástico (eliminación botellas de agua de plástico, amenities rellenables, eliminación pajitas de plásticos, etc.) con el objetivo de eliminar al máximo el consumo total de plástico en nuestras operativas.

Tenemos instalada iluminación de bajo consumo (LED) en todos los hoteles del grupo.

Utilizamos sensores crepusculares y sensores de movimientos para reducir el consumo energético.

Disponemos de un sistema de recuperación de calor para calentar el agua de nuestras piscinas.

Capacitamos a nuestros empleados al comienzo de cada temporada sobre nuestros objetivos ambientales y cómo pueden contribuir.



# Política Medioambiental

---

Animamos a nuestros huéspedes a que nos apoyen en nuestros objetivos ambientales a través de la comunicación de sostenibilidad.

Disponemos de zonas verdes en todos nuestros hoteles.

Fomentamos la flora endémica canaria.

Tenemos viveros para regeneración de la flora.

Cumplimos con toda la legislación ambiental aplicable.

# Política Medioambiental

---

## Nuestros objetivos:

Reciclar 80% de todos los residuos producidos en el hotel a finales de 2021.

Eliminar el plástico (80%) de nuestras operativas a finales de 2021.

Reducir nuestro consumo de energía utilizada por noche de invitado en un 5% a finales de 2021.

Reducir nuestro consumo de agua utilizada por noche de invitado en un 5% a finales de 2021.

Reducir la cantidad de químicos peligrosos utilizados en nuestro hotel en un 25% a finales de 2021.

Reducir la cantidad de papel impreso en nuestras oficinas en un 80% a finales de 2021.

# POLÍTICA COMUNITARIA





# Política Comunitaria

---

En SATOCAN TURISMO, somos residentes de las Islas Canarias. En nuestra empresa, tenemos relaciones activas con la comunidad local y las empresas locales con las que trabajamos. Nuestro principal objetivo es tener una participación activa en nuestra comunidad, apoyando proyectos locales para promover la artesanía, el arte y cultura canaria. Queremos participar en iniciativas que apoyan a la comunidad local. También queremos promover nuestro destino turístico, ayudando a la conservación de los sitios de interés cultural y al reconocimiento de las costumbres.

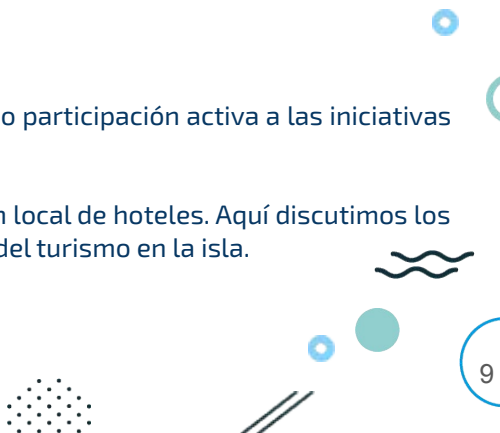
## Para asegurar esto, nosotros:

Participamos activamente en todos los proyectos de nuestra Fundación: Fundación Junguel Sanjuan y Cáritas.

Obtenemos nuestros suministros de proveedores locales, tantos como sea posible.

Contribuimos al desarrollo sostenible del destino turístico, en forma de donaciones, contribuciones o participación activa a las iniciativas que apoyan a la comunidad local.

Nos reunimos con las autoridades locales al menos dos veces al año como miembro de la asociación local de hoteles. Aquí discutimos los asuntos que ayudarán a mejorar nuestro destino, nuestra forma de vida y el desarrollo (sostenible) del turismo en la isla.





# Política Comunitaria

---

Promovemos el destino con nuestros clientes y les animamos a descubrir la isla, a experimentar (y respetar) la cultura local.

Apostamos por la artesanía local, apoyando a los artistas de la comunidad. Ej. Mercados de Navidad, mercado de artesanía, exposición de arte canario.

Nos conectamos con nuestra comunidad local que brinda apoyo a la Freedom Association LGBT (comunidad gay en la isla).

# POLÍTICA PROTECCIÓN DE MENORES



# Política Protección de Menores

---

El abuso infantil y el turismo sexual con niños es un tema de vital importancia para la defensa de los derechos de los menores y, por esta razón, queremos dejar por escrito nuestro compromiso con la infancia y su cuidado. La explotación sexual y otras formas de abuso infantil pueden ocurrir en la industria del turismo, y para eso es importante que todos seamos conscientes y nos responsabilicemos de ello. Para evitar que un niño esté en riesgo dentro de nuestras instalaciones hoteleras o en sus alrededores., necesitamos la ayuda de todos. Esta formación aborda cómo podemos ayudar a proteger los derechos de los niños en nuestros hoteles e identificar y reportar posibles actividades sospechosas.

[Ver política](#)

# POLÍTICA SOCIAL



# Política Social

---

Para SATOCAN TURISMO, la Responsabilidad Social es valorizar y garantizar la integración de la dimensión social en su estrategia, políticas, prácticas y procedimientos, en todas sus actividades y en la relación con sus diversos públicos.

En SATOCAN TURISMO creemos firmemente en la protección y el apoyo de los derechos de nuestros empleados, así como de los derechos humanos en general. Combatamos y repudiamos a toda práctica de actos que impliquen cualquier tipo de discriminación o violación de derechos.

## Para asegurar esto nosotros:

Tenemos contratos escritos con nuestros empleados con información clara sobre su salario, el tipo de trabajo que harán, sus días de trabajo y horas de trabajo; Todo según la legislación española.

Nos aseguramos de que todo el personal reciba un salario superior al salario mínimo nacional independientemente de su edad, sexualidad, género, etnia, religión, cultura o discapacidad.

Reclutamos a empleados de nuestra comunidad local, ya que pensamos que nuestro hotel adquiere valor usando las habilidades de la gente local.

Cubrimos a todos nuestros empleados con un seguro durante el tiempo que trabajen con nosotros.



# Política Social

---

Nos aseguramos de que los empleados estén bien informados sobre las normas de seguridad y salud en cada departamento.

Informamos a todos los miembros del personal sobre la hora y el lugar en que pueden hablar con el departamento de Recursos Humanos y Administración por si tienen alguna queja, problema o sugerencia.

Al menos una vez al mes celebramos reuniones de personal con los grupos de cada departamento de hotel, o una reunión general de personal, para todos los empleados comprendamos nuestras tareas y responsabilidades.

Dejamos en claro que todos nos comportamos con respeto entre nosotros y con nuestros clientes, sin importar la edad, la sexualidad, el género, el origen étnico, la religión, la cultura o la discapacidad. La discriminación dentro de nuestro hotel está estrictamente prohibida.

Alentamos e intentamos hacer que nuestros empleados sientan que son parte del hotel y de la "familia Satocan". Estamos más que orgullosos de ver a las personas mejorar su vida privada mientras ayudamos a mejorar el hotel.

Se ha creado una política de protección infantil separada para salvaguardar la protección y los derechos de los niños.

# POLÍTICA DE DERECHOS HUMANOS Y DE LA INFANCIA





# Política de Derechos Humanos y de la Infancia

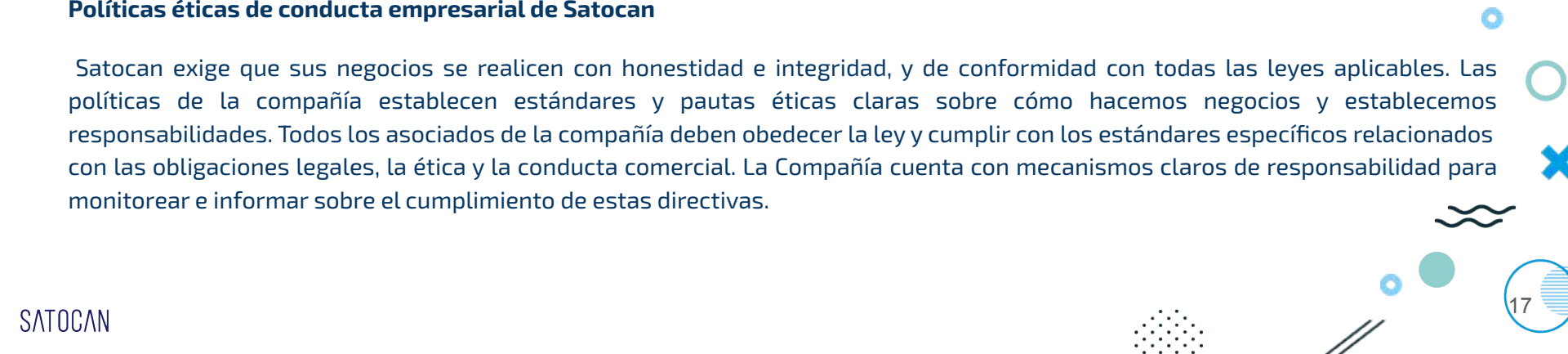
---

## Preámbulo

SATOCAN TURISMO reconoce y respeta los principios contenidos en la Declaración Universal de los Derechos Humanos. La Política de Derechos Humanos de SATOCAN TURISMO refleja el compromiso de la Compañía de llevar a cabo sus actividades de manera consistente con estos principios y de proteger los derechos humanos dentro de la esfera de influencia de la compañía. La empresa demuestra un liderazgo mundial en prácticas responsables en el lugar de trabajo y se esfuerza por llevar a cabo sus operaciones comerciales de una manera libre de complicidad en los abusos contra los derechos humanos.

## Políticas éticas de conducta empresarial de Satocan

Satocan exige que sus negocios se realicen con honestidad e integridad, y de conformidad con todas las leyes aplicables. Las políticas de la compañía establecen estándares y pautas éticas claras sobre cómo hacemos negocios y establecemos responsabilidades. Todos los asociados de la compañía deben obedecer la ley y cumplir con los estándares específicos relacionados con las obligaciones legales, la ética y la conducta comercial. La Compañía cuenta con mecanismos claros de responsabilidad para monitorear e informar sobre el cumplimiento de estas directivas.





# Política de Derechos Humanos y de la Infancia


---

## Protección de los derechos de los niños

Satocan condena todas las formas de explotación de los niños. La Compañía no recluta trabajo infantil y apoya la eliminación del trabajo infantil. Satocan también apoya leyes debidamente promulgadas para prevenir y castigar el delito de explotación sexual de niños. Satocan trabajará para crear conciencia acerca de dicha explotación, y cooperará con las autoridades policiales para abordar los casos de explotación de los que la Compañía tenga conocimiento.

## Protección de los derechos de los empleados de Satocan

Apoyamos y defendemos la eliminación de prácticas discriminatorias con respecto al empleo y la ocupación, y promovemos la diversidad en todos los aspectos de sus operaciones comerciales. La Compañía Satocan apoya además la eliminación de todas las formas de trabajo forzado, en condiciones de servidumbre u obligatoriedad.



# POLÍTICA DE RECICLAJE



# Política de Reciclaje

---

SATOCAN TURISMO reconoce el impacto ambiental de las operaciones de sus hoteles y campos de golf, y está dispuesto a trabajar de una manera más eficiente y sostenible para reducir y minimizar ese impacto. Para cumplir con todos estos compromisos, hemos establecido una política de reciclaje en la que se detallan nuestros objetivos y operativa diaria en materia de segregación de residuos. Esta política será la que guíe nuestra forma de trabajo en la operativa diaria de las diferentes unidades.

## OBJETIVOS EN EL RECICLAJE DE RESIDUOS

A continuación detallamos los objetivos que guían el sistema de trabajo y que aportaran a la consecución de los objetivos generales de la división en materia de medio ambiente. Para la definición de dichos objetivos estableceremos 2 ámbitos de trabajo.

**Prevención:** Es el proceso preventivo mediante el cual, antes de que un material se convierta en residuo, se elimine el mayor número de sustancias peligrosas, evitando un impacto mayor al medio ambiente.

**Aporte de valor:** Es el proceso que tiene como objetivo que los residuos sean reutilizados, reciclados o utilizados para, por ejemplo, conseguir energía (Industria Energética...).



# Política de Reciclaje

---

## CLASIFICACIÓN DE NUESTROS RESIDUOS

Un residuo, según la ley de cualquier país, hace referencia a cualquier material que es considerado desecho y que es necesario eliminar. Esta eliminación tiene como objetivo evitar problemas sanitarios o medioambientales, entre otros.

A pesar de que intentamos que nuestras prácticas de trabajo sean sostenibles, generamos residuos derivados directamente de las actividades que realizamos. Nuestro compromiso se basa en la reducción de estos residuos y en la clasificación de los mismos para ayudar a su eliminación de la manera más sostenible posible.

Todas nuestras unidades de trabajo generan residuos y teniendo en cuenta su origen y el impacto que pueden generar debido a su naturaleza, los podemos clasificar en RESIDUOS ORGÁNICOS, RESIDUOS NO PELIGROSOS Y RESIDUOS PELIGROSOS.



# Política de Reciclaje

---

## RESIDUOS ORGÁNICOS

Los residuos orgánicos o biorresiduos domésticos son residuos biodegradables de origen vegetal o animal, susceptibles de degradarse biológicamente generados en el ámbito domiciliario y comercial. Tipos de residuos orgánicos que generamos:

Sobras de comida

Peladuras de fruta y verdura

Huesos de animales

Tapones de corcho natural

Palillos

Cáscaras o bolsitas de infusiones

# Política de Reciclaje

## RESIDUOS NO PELIGROSOS.

Estos residuos son los que no experimentan transformaciones físicas, químicas o biológicas significativas; los residuos NO peligrosos o inertes no son combustibles, ni reaccionan física ni químicamente de ninguna otra manera, ni son biodegradables, ni afectan negativamente a otras materias con las cuales entran en contacto de forma que puedan dar lugar a contaminación del medio ambiente o perjudicar a la salud humana. Tipos de residuos no peligroso que generamos:

Papel y cartón

Botellas y envases de plástico

Bricks de zumos y leche

Latas

Botellas de vidrio

Servilletas y vasos de papel

Restos de vajilla y menaje roto

Restos de residuos sanitarios

Muebles - Chatarra

Aceite usado

Poda

Todo tipo de residuo que no sea peligroso

# Política de Reciclaje

## RESIDUOS PELIGROSOS

Son aquellos residuos que por sus características suponen un riesgo para los seres vivos y el medio ambiente general. Son los residuos que figuren en la lista de residuos peligrosos aprobada en el Real Decreto 952/1997, de 20 de junio, así como los recipientes y envases que los hayan contenido. Tipos de residuos peligrosos que generamos:

Fluorescentes y bombillas

Tóner - Pilas y baterías

Envases plásticos contaminados

Envases metálicos contaminados

Envases vario contaminados

Aceite de maquinaria

Filtros de aceites y otros automóviles

Líquido de frenos

Aerosoles

Aceites usados minerales o sintéticos

Papel, trapos y otros absorbentes contaminados





# Política de Reciclaje

---

## CONTENEDORES DE RESIDUOS Y ZONAS

Para la correcta segregación de los residuos, hemos distinguido las siguientes zonas de recolección y tipos de contenedores.

## RESIDUOS ORGÁNICOS Y NO PELIGROSOS

Se distribuyen en las zonas comunes internas del personal, así como en las zonas de clientes y habitaciones. Los contenedores están marcados con los siguientes colores para distinguir el tipo de residuo que se debe almacenar.

# Política de Reciclaje

TIPO DE RESIDUOS	COLOR DEL CONTENEDOR	CONTENIDO
Orgánicos y desechos varios no peligrosos	Gris + bolsa negra	Sobras de comida Peladuras de fruta y verdura Huesos de animales Taponos de corcho natural Palillos y paletines de madera Cáscaras o bolsitas de infusiones Servilletas Restos de vajilla y menaje roto Restos de residuos sanitarios

# Política de Reciclaje

TIPO DE RESIDUOS	COLOR DEL CONTENEDOR	CONTENIDO
Papel y cartón	Azul + bolsa azul	Cajas de cartón Folios y documentos desechados Libros y revistas, flyers
Vidrio	Verde	Botellas de vidrio Frascos de cosmética y colonia Tarros de mermeladas y conservas sin tapa
Aceite comestible usado	Dependerá del gestor del residuo. Suele ser en bidones de plástico de color azul	Aceite usado de uso alimentario

# Política de Reciclaje

TIPO DE RESIDUOS	COLOR DEL CONTENEDOR	CONTENIDO
Envases	Amarillo + bolsa amarilla	Botellas y garrafas de plástico Bricks de zumo, leche, vino, caldos Latas de conserva y bebidas Bandeja de aluminio Aerosoles Tapones metálicos de las botellas Tapas de frascos Envases de gel de baño, champú Bolsas de congelados Tarrinas de mantequilla y yogures Bandejas de corcho blanco Envoltorios y bolsas de plástico

# Política de Reciclaje

TIPO DE RESIDUOS	COLOR DEL CONTENEDOR	CONTENIDO
Poda	Dependerá del gestor del residuo	Poda de jardines y campo de golf
Poda de palmera	Dependerá del gestor del residuo	Poda de palmeras



# Política de Reciclaje

---

## RESIDUOS PELIGROSOS

Los contenedores de residuos peligrosos se encuentran en zonas apartadas de los clientes, debidamente acotadas y con las señalizaciones exigidas por la normativa medioambiental. Estas zonas están cerradas y bien ventiladas, poseen los contenedores señalizados según el tipo de residuo, en los cuales está identificado el código de cada uno.

Al ser gestionada la recogida por un proveedor externo autorizado, tenemos marcado un almacenamiento máximo de 6 meses. Posteriormente a la fecha los contenedores siempre deben ser vaciados.

Generamos diferentes tipos de residuos peligrosos que van variando dependiendo de la unidad de trabajo.

Todas las unidades están dadas de alta como Pequeño Productor de Residuos Peligrosos y tienen especificados los residuos que generan.

# Política de Reciclaje

TIPO DE RESIDUOS	COLOR DEL CONTENEDOR	CONTENIDO
Pilas y baterías	Dependerá del gestor del residuo	Pilas usadas y baterías pequeñas de maquinaria
Tóner		Cartuchos de tóner usado de impresoras
Fluorescentes y bombillas		Fluorescentes y bombillas
Envases plásticos contaminados		Garrafas y botellas plásticas de productos fitosanitarios, ácidos y cloros de piscina, detergentes, productos de limpieza

# Política de Reciclaje

TIPO DE RESIDUOS	COLOR DEL CONTENEDOR	CONTENIDO
Envases metálicos contaminados	Dependerá del gestor del residuo	Latas de pintura y barniz
Aceite usado mineral o sintético		Aceite de maquinaria
Papel, trapos y otros absorbentes		Trapos contaminados, madera contaminada con productos corrosivos, cualquier material que haya sido expuesto a algún producto que pueda poner en riesgo el ecosistema



# POLÍTICA DE CALIDAD



# Política de Reciclaje

---

Los hoteles de Satocan Turismo tienen el objetivo general de convertirse en un mejor negocio cada día en lo que respecta a la calidad y la experiencia que ofrecemos a nuestros clientes. Trabajamos continuamente en la satisfacción y la felicidad de nuestros huéspedes durante su estancia, para lograr que regresen al hotel en un futuro. Trabajamos continuamente para ofrecer un servicio de alta calidad a nuestros clientes.

Para asegurar esto nosotros:

## Alimentos y bebidas

Mantenemos los alimentos y bebidas cualitativos revisando todo lo que recibimos de los proveedores (locales).

No guardamos suministros en grandes cantidades; preferimos pedir productos frescos todos los días para estar seguros de la calidad, especialmente de las frutas frescas, verduras y productos lácteos.

Verificamos los termómetros en todos los refrigeradores y almacenes a diario, y organizamos nuestros suministros en función de sus fechas de caducidad.

Trabajamos según normas HACCP (higiene de los alimentos).



# Política de Reciclaje

---

## La satisfacción del cliente

Mantenemos un alto nivel de servicio cualitativo para nuestros huéspedes en todo momento. Se llevan a cabo reuniones con la dirección general para mantener este nivel de servicio.

Aseguramos un alto nivel de limpieza en todo el hotel.

Se ha creado e implementado un cuestionario de satisfacción en las áreas públicas del hotel donde todos los clientes pueden escribir sus sugerencias, opiniones y / o quejas. Tenemos en cuenta estas sugerencias en nuestro plan de inversión y mejora, y resolveremos de inmediato cualquier problema que surja cuando los clientes aún se encuentren en el hotel.

Tenemos un auditor externo dos veces al mes. Todos los clientes reciben una encuesta de satisfacción después de la estancia. Respondemos a todos los comentarios en línea, ej. Booking.com, Tripadvisor. Tomamos acciones correctivas cuando sea necesario.



# Política de Reciclaje

---

## Mantenimiento

Se revisan las habitaciones a diario y realizamos cualquier mantenimiento que sea necesario. El personal del hotel está disponible en todo momento por si los clientes necesitan algo.

Tenemos siempre disponible a un empleado de mantenimiento para arreglar cualquier problema.

Contamos con un extenso programa de mantenimiento preventivo.

Estamos comprometidos a reinvertir parte de nuestras ganancias en mejorar nuestro activo.

GRUPO  
SATOCAN

## Políticas de Sostenibilidad

Satocan Turismo

#DecididosAseguir