



Informe de Sostenibilidad 2016-2017



## Indice

03	Bienvenidos
	Misión
	Visión
04	Política Medioambiental
	Política de Calidad
	Política de compras
	Política de seguridad y salud
06	Reconocimientos y Premios.
07	Acciones Realizadas
09	Colaboradores
10	Objetivos MedPlaya.
11	Objetivos Medioambientales Hotel Bali
12	Aspectos Ambientales
	Consumos Energéticos
	Otros Consumos
	Residuos
20	Aspectos Sociales
21	Aspectos Económicos
23	Grupos de interés
	Accionistas
	Empleados
28	Clientes
29	Proveedores

## BIENVENIDOS

Med Playa es una empresa familiar, cercana, con tradición y gran experiencia, especializada en vacaciones de costa. Ofrecemos una excelente relación calidad precio con unas buenas instalaciones, un equipo de trabajo con vocación de servicio y comprometido con la sociedad y la protección del medioambiente.



En los hoteles del grupo Med Playa somos conscientes de que la industria turística genera multitud de impactos en las zonas de destino tanto positivos (generación de ingresos, empleo y oportunidades de negocio, etc.) como negativos (sobre explotación de los recursos naturales, degradación ambiental y paisajística, generación de polución, etc.) por lo que nuestra responsabilidad es fomentar la protección de nuestros empleados y del medioambiente que nos rodea. Hemos desarrollado y puesto en práctica unas políticas de sostenibilidad en la que huéspedes y empleados contribuyen activamente con nosotros con el fin de minimizar los impactos negativos.

## VISION

Asegurar la eficiencia, el buen funcionamiento de los procedimientos de sostenibilidad y las buenas prácticas ambientales en todos los hoteles del grupo Med Playa.

## MISION

Facilitar a todos nuestros clientes proveedores y empleados los servicios, productos y experiencias de los hoteles con responsabilidad medioambiental e innovación.

## **POLITICA MEDIOAMBIENTAL**

La política medioambiental tiene como objetivo principal definir las acciones que se llevan a cabo en nuestros establecimientos con el fin de mejorar la forma de dirigir en lo referente a la sociedad, el buen trato a los empleados y al medio ambiente, dirigida a los huéspedes y clientes, trabajadores del establecimiento y proveedores.

1. Hacer uso eficiente de nuestras instalaciones y equipos con la participación activa del personal y los huéspedes con el objetivo de reducir el consumo de agua y energía, así como las emisiones de CO2.
2. Lograr en nuestros hoteles una reducción en generación de residuos mediante el seguimiento de una serie de iniciativas ecológicas de disminución de residuos.
3. Fomentar el reciclaje mediante la promoción de la recogida selectiva de los residuos.
4. Desarrollar de una política de compras en la que se especifiquen los objetivos y requisitos medioambientales y sociales.
5. Conservar la biodiversidad de nuestro entorno mediante la participación en diferentes actividades.
6. Optimizar el uso de productos químicos.
7. Potenciar los beneficios sociales de nuestros empleados fomentando el bienestar y la protección de la salud, mejorando nuestras políticas de empleo con programas de formación y defendiendo la igualdad de oportunidades para todos.
8. Contribuir en el desarrollo de nuestra comunidad mediante la contratación de proveedores y distribuidores locales.
9. Dar a conocer nuestra cultura local fomentando el uso atracciones turísticas, excursiones y otras actividades en nuestra comunidad y potenciando nuestra gastronomía con la introducción de platos típicos en nuestros menús.
10. Participar activamente en proyectos medioambientales y sociales que se desarrollan en nuestra comunidad en forma de cooperación o donaciones.

## **POLITICA DE CALIDAD**

La mejora continua y el control de la calidad forman parte de la cultura de empresa siempre orientada a satisfacer las necesidades y expectativas de los clientes e implicada en todos los procesos conectados y contando con la participación activa de todo el personal de la organización.

## **POLITICA DE COMPRAS**

El objetivo de Med Playa es conseguir la mayor eficiencia en todo el proceso de compra, garantizando a sus clientes la entrega de productos y servicios de calidad, exigiendo a sus proveedores el cumplimiento de las normativas vigentes y fomentando los valores de sostenibilidad medioambiental.

## **POLITICA DE SEGURIDAD Y SALUD**

La Dirección de Med Playa es la responsable máxima de la definición, desarrollo, articulación, revisión, difusión y cumplimiento de la política preventiva, aportando los medios materiales y humanos adecuados para su implantación. Para el ejercicio de su responsabilidad, la dirección de la empresa contará con el soporte de los mandos intermedios, el/los trabajadores/es designado/s en materia de prevención y con la colaboración y asesoramiento del servicio de prevención de empresas líderes en el sector en la aplicación del plan de prevención a todas las actividades de la empresa.



## Reconocimientos y premios

En mayo 2016 Endesa concede el premio por la Sostenibilidad y eficiencia energética a la cadena hotelera Med Playa por las medidas implantadas en el Hotel Rio Park de Benidorm.



En junio 2016, el Hotel Calypso Salou fue premiado por Caritas Salou por su compromiso y colaboración con la comunidad y las personas en situación de pobreza, vulnerabilidad o exclusión social.



En octubre 2016 el Hotel Bali de Benalmádena crea un folleto con rutas de senderismo y cede los derechos de utilización al Ayuntamiento para su promoción turística, editando 10.000 ejemplares.



Med Playa es miembro de Unicef con su programa "Hoteles Amigos" para la protección de la explotación infantil.



## Acciones realizadas

Durante estos dos años se han realizado distintas acciones encaminadas al desarrollo del programa de gestión ambiental tales como:



➤ Se realizan 10 informes de auditorías internas en los hoteles de: Tossa de Mar-Calella-Benalmádena-Torremolinos y Benidorm



➤ Se contratan los servicios de la empresa Audit para la mejora de la gestión y eficiencia energética en distintos procesos de la empresa. Periódicamente Se reciben informes de consumo de electricidad y auditorías energéticas.



➤ En este mismo sentido se ha colaborado con el Instituto tecnológico hotelero y se ha realizado auditoria energética en el Hotel Bali de Benalmádena.



➤ Se crea la carpeta de Sostenibilidad en Sharepoint para almacenar y compartir información relacionada.



➤ Se colabora con los contenidos de formación para la propuesta del Campus de formación Med Playa para el curso de Sostenibilidad.

➤ Se incorpora la gestión de Sostenibilidad como valor para la expansión de la cadena.



➤ Se crean folletos corporativos de Sostenibilidad de bienvenida en habitaciones.

➤ Se realizan acciones de divulgación y publicidad del proyecto, notas de prensa, redes sociales...



En el año 2017 Med Playa ha celebrado su 50 Aniversario realizando distintas actividades, en las que destacan:

Concursos fotográficos con regalos y estancias gratuitas para clientes.

Elección personal estrella, mejor valorado por comentarios on line.

Atenciones especiales a clientes.

Fiestas exclusivas en todos los hoteles Med Playa



## COLABORADORES

- Med Playa forma parte de Travelife, iniciativa líder en formación, gestión y certificación para empresas turísticas comprometidas con alcanzar la sostenibilidad. Reconocida por numerosos tour operadores y asociaciones de viajes. Med Playa consigue año tras años diversos galardones de oro para sus hoteles.
- ISO 14001 establece un Sistema de Gestión Ambiental y reducir los impactos en el ambiente.
- Premio a la Hospitalidad “Un compromiso Real con la sostenibilidad” y certificado de ‘Hotel Eficiente Sostenible’, otorgado por el Grupo ISTUR (Instituto de la Sostenibilidad Turística) en FITUR 2015.
- Premio a la Sostenibilidad y la eficiencia Energética concedido por Endesa en el Hotel Rio Park de Benidorm.
- Miembro de Unicef y su programa “Hoteles Amigos” para la protección de la explotación infantil. Recauda fondos y realiza donaciones.



## OBJETIVOS MEDPLAYA 2016-17



- Reducir las emisiones de CO2 vs 2014-2015.
- Reducir Kwh consumidos vs 2014-2015.
- Impartir más de 150 horas de formación en Sostenibilidad.

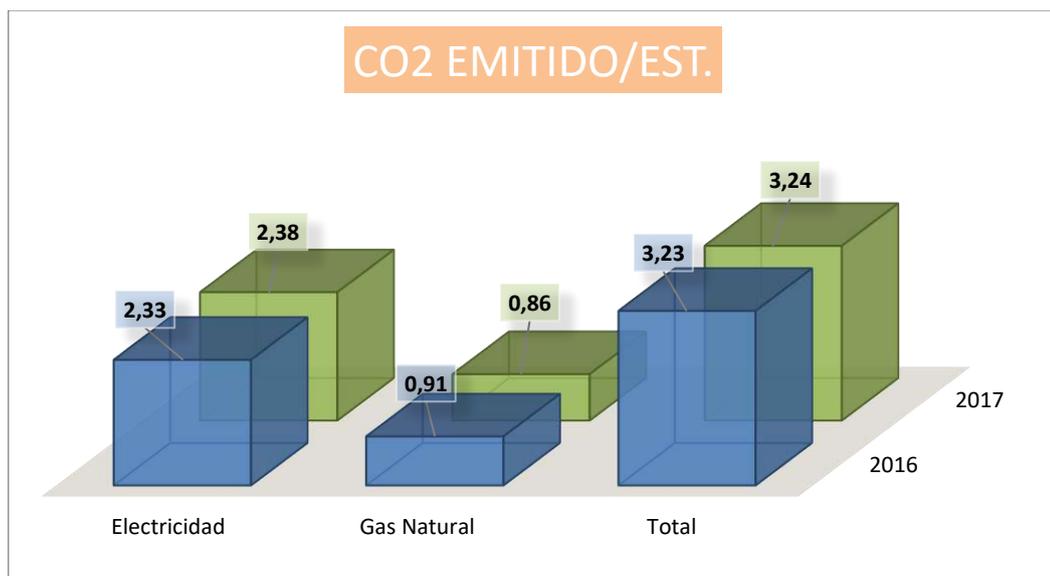
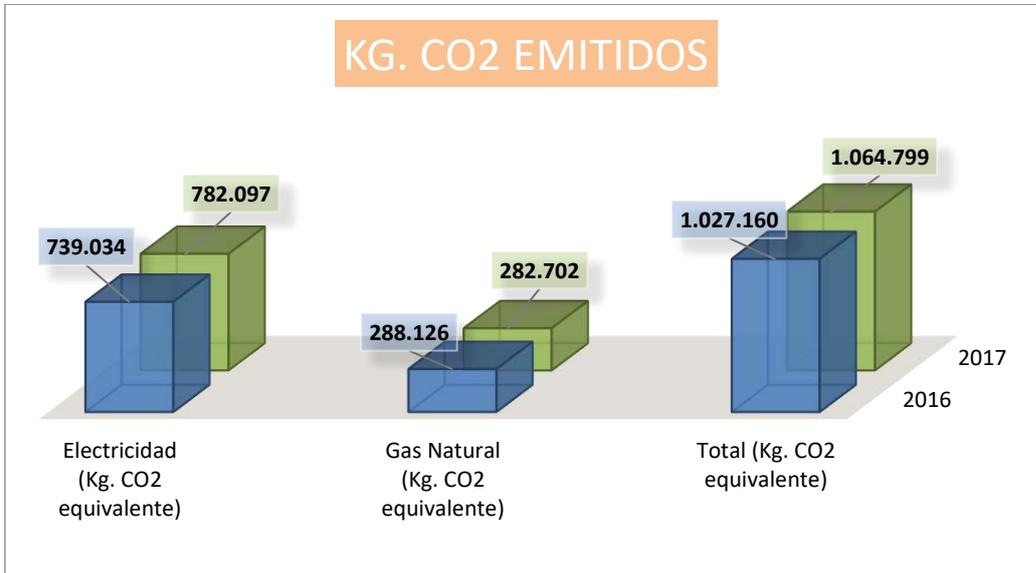
endesa

## OBJETIVOS MEDIOAMBIENTALES HOTEL BALI

### 2016-2017

- 1. Reducir un 2% el consumo de energía eléctrica por estancia.** Instalación de sensores en los servicios comunes en zona Restaurante, Piscina Bali I y Piscinas Bali II (Sunny View Café). Instalación progresiva de sensores de presencia en los pasillos de las habitaciones del Bali I. Los pasillos del Bali II y Bali III se enciende/apagan por regulador crepuscular.
- 2. Reducir un 2% el consumo de agua por estancia.** Instalar aireadores, grifos temporizados, reducir el llenado de cisternas, control de fugas, control operativas piscina, etc.), asimismo se instalarán en los vestuarios de los empleados. Instalación de condensadores en buffet.
- 3. Reducir un 2% el consumo de Gas Natural por estancia.** Instalación de detectores de monóxido de carbono en las salas de las calderas.
- 4. Reducir un 10% los kg de residuos** de RSU, cartón, vidrio, plásticos, etc.
- 5. Reducir un 2% las emisiones CO2.** Al reducir el consumo de energía, agua y gas natural, así como los residuos, reducimos también los kg. de CO2.
- 6. Impresión de 10.000 folletos con dos rutas de senderismo** por la Sierra de Mijas, en español e inglés, para promocionar nuestra sierra y el deporte en la naturaleza. Asimismo, se cederá al **Ayuntamiento de Benalmádena** para que lo distribuyan libremente por el municipio o lo incluyan en su web.
- 7. Colaborar con ASAP** (Asociación de Benalmádena para la atención a la discapacidad) donando ropa de los objetos perdidos de los clientes, una vez vencido el periodo obligatorio de conservación en el Hotel.
- 8. Colaborar con la Asociación Contra la Fibrosis Quística de Málaga**, cediendo los tapones de plástico usados en Restaurante y Bares (1.200 kg.).
- 9. Colaborar con “Sin Barreras”** ofreciendo una cena gratuita en Navidades (aproximadamente 50 comensales)
- 10. Donación de 5 noches de estancia gratuita en nuestro hotel, en MP para dos personas**, en la ceremonia *“Thomas Cook Children Charity Awards”* que se celebrará el 14 de diciembre de 2017 (Valorado en 500 € aproximadamente).

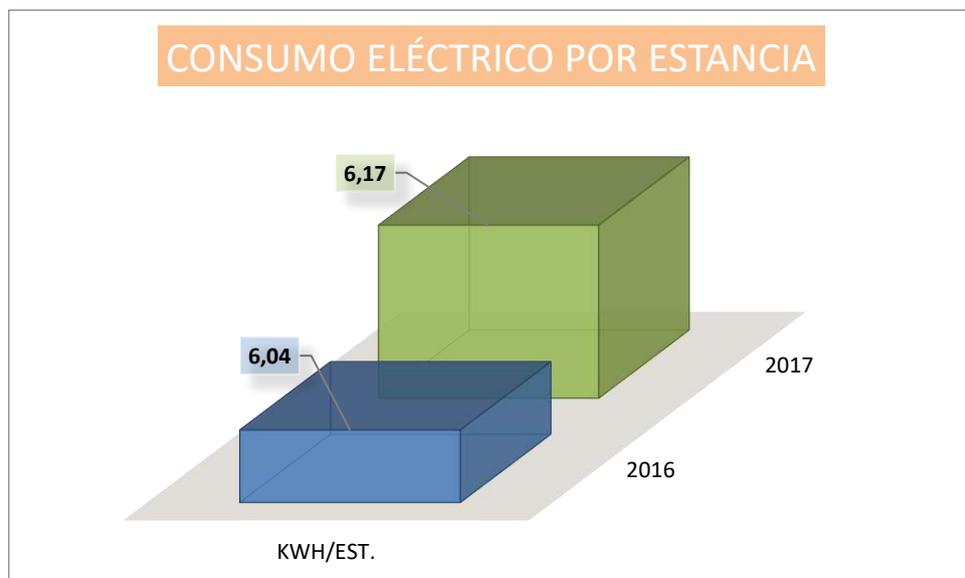
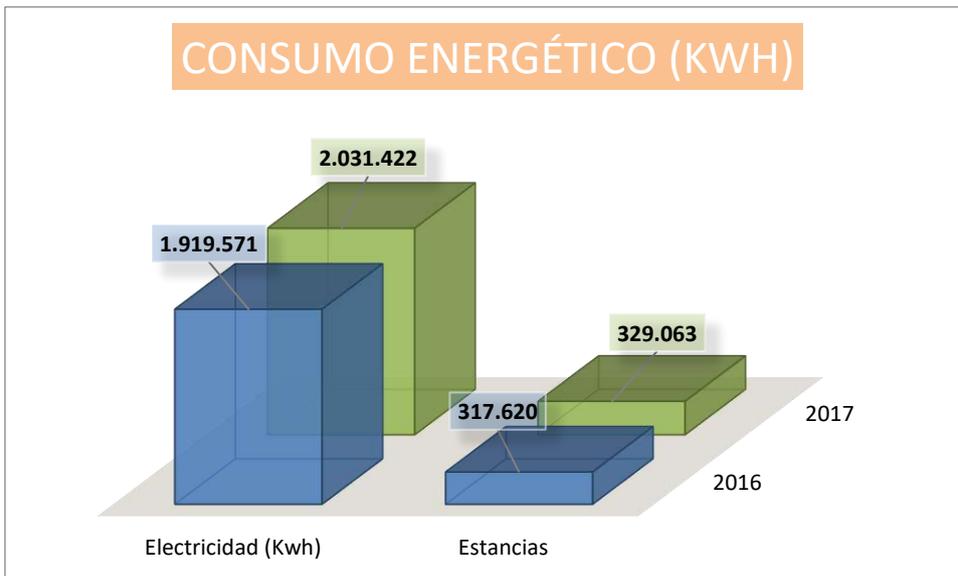
## ASPECTOS AMBIENTALES



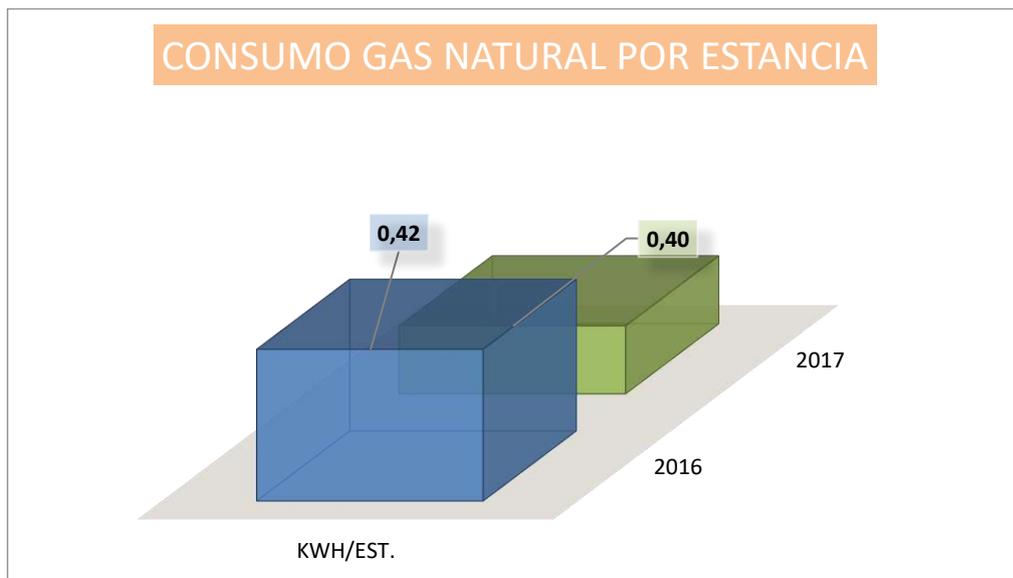
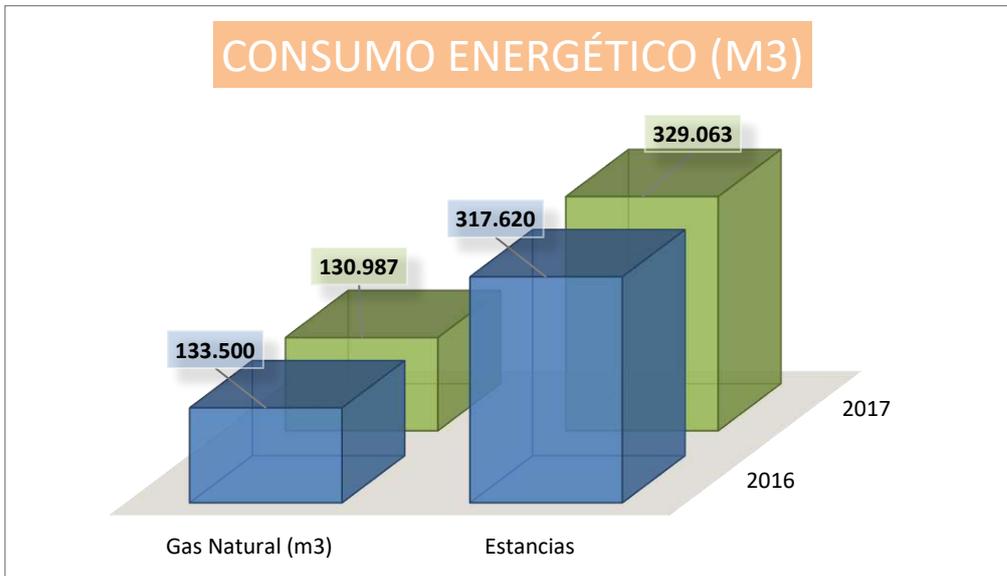
**3,23 kg** de CO2 / estancia emitidos 2016

**3,24 kg** de CO2 / estancia emitidos 2017

Leve incremento de las emisiones de CO2 por estancia en 2.017 respecto a 2.016 en un 0,1%.



Leve incremento del consumo de electricidad por estancia en 2.017 respecto a 2.016 en un 2%.

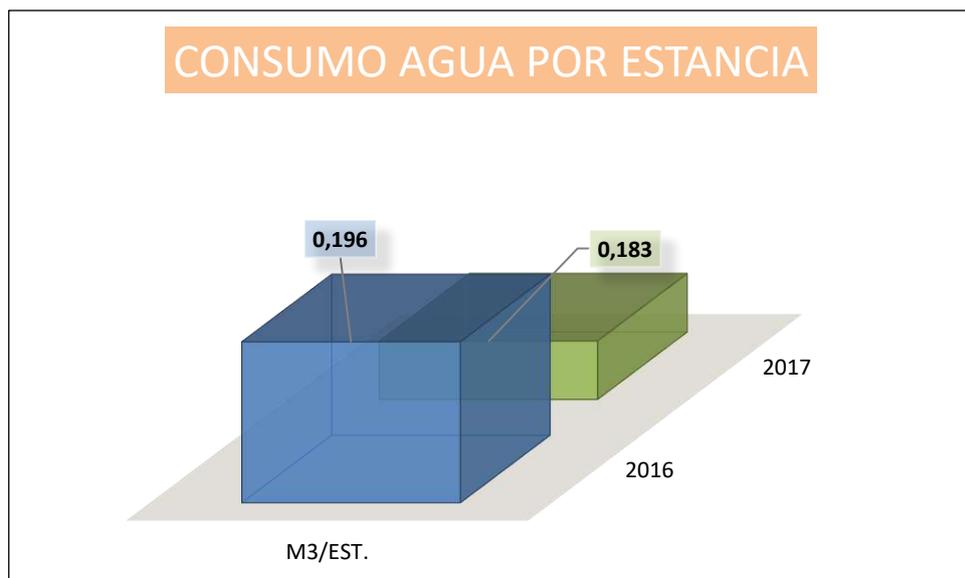
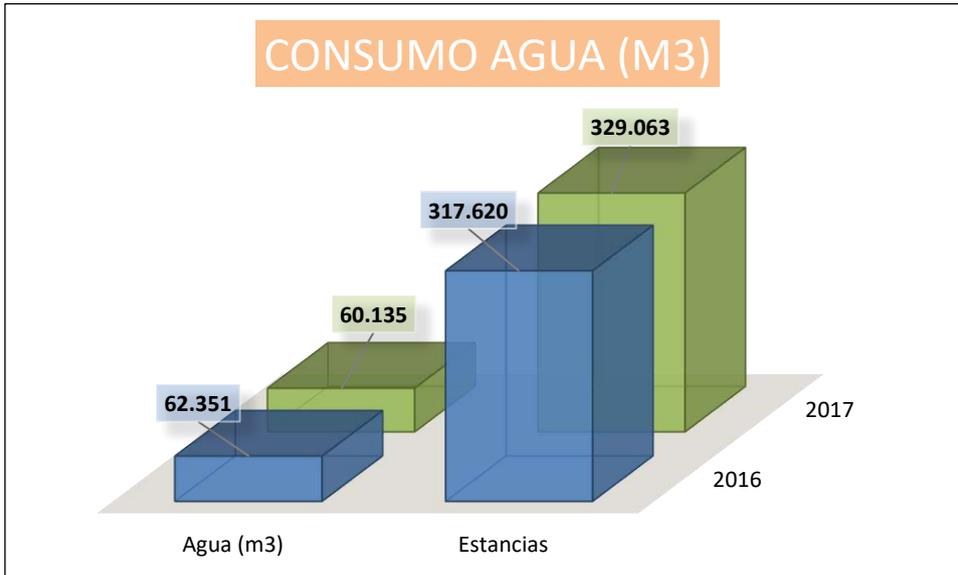


**0,42 m3.** de gas natural por cliente y día 2016

**0,40 m3.** de gas natural por cliente y día 2017

**6%** m3 de gas natural de **ahorro** por cliente y día





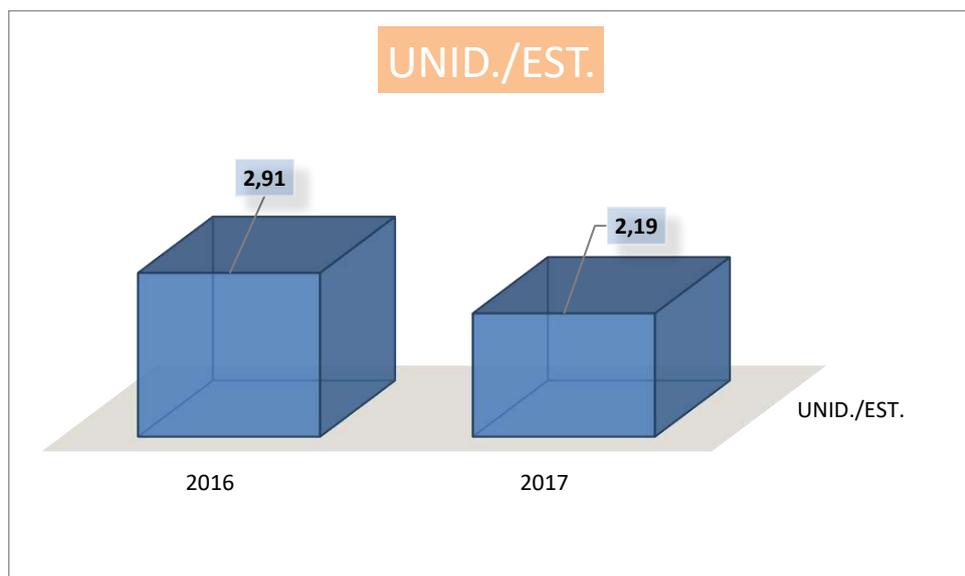
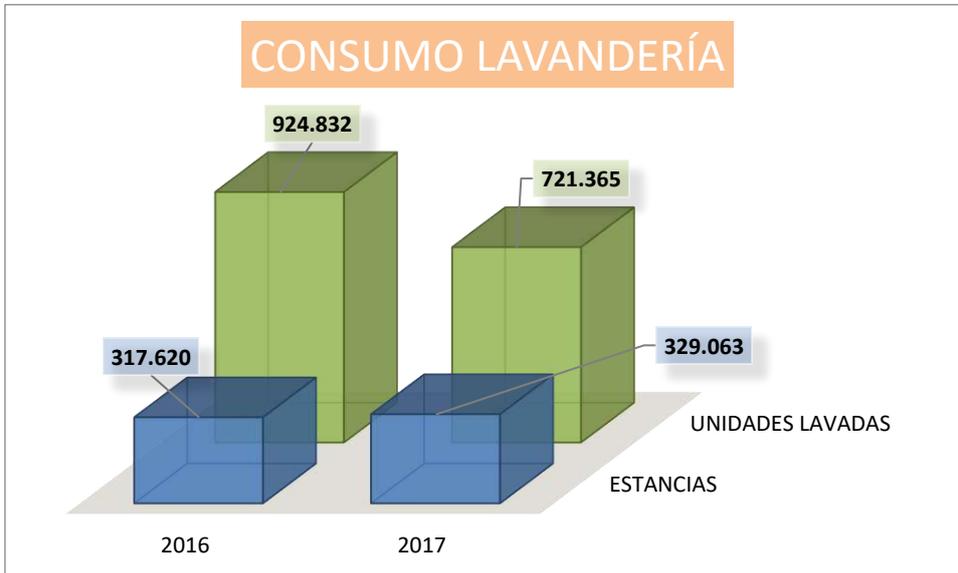
**196 Lts.** de agua por cliente y día 2016

**183 Lts.** de agua por cliente y día 2017

**13 Lts** de agua **ahorro** por cliente y día



## Otros consumos



**2,91 Unid** de lavandería por cliente y día 2016

**2,19 Unid.** de lavandería por cliente y día 2017

**33% de Ahorro** de unidades lavadas por cliente y día



Aun con una estancia media inferior vs 2016, los consumos de lavandería se han mantenido muy controlados.

**6,33** días de estancia media 2016

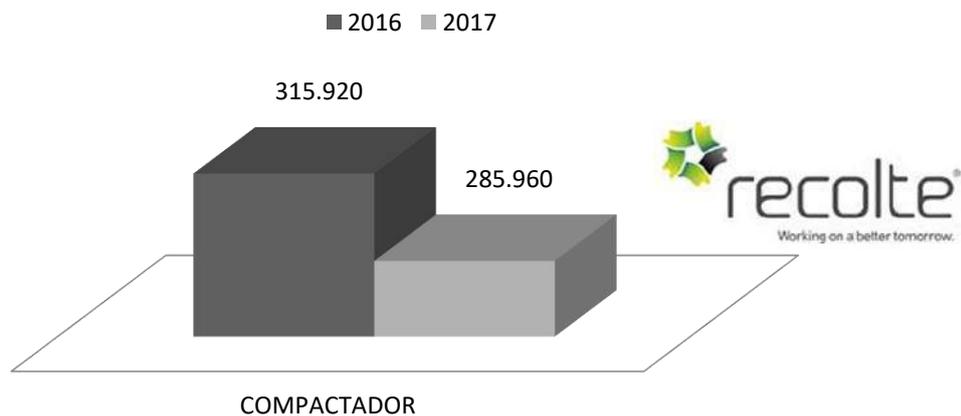


**6,30** días de estancia media 2017

## Residuos

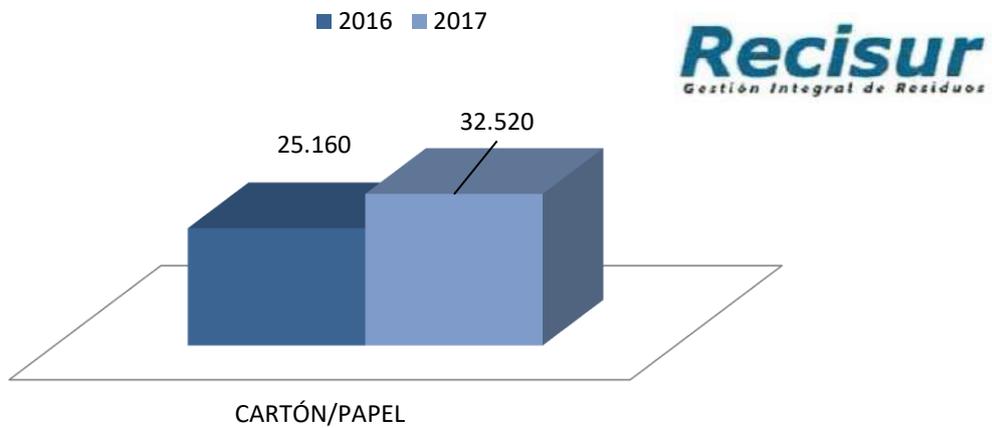
Se ha eliminado cartón y embalaje de las mercancías, se fomenta la comunicación electrónica, se reutiliza el papel de oficina y se hace conciencia sobre el uso racional. También se consigue el objetivo de reducción de residuos de vidrio mediante la utilización de productos concentrados, bag in box, barriles y formatos grandes.

## Recogida Compactador RSU (Kg.)



**10,5% de Reducción** de residuos sólidos con respecto al año anterior. ✓

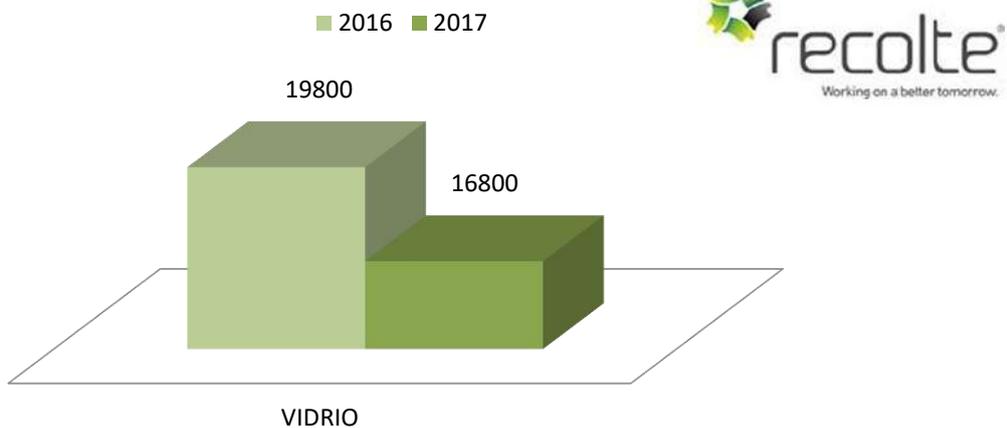
## Recogida Cartón/Papel (Kg.)



22,6% de Reducción de reciclaje de papel con respecto al año anterior.



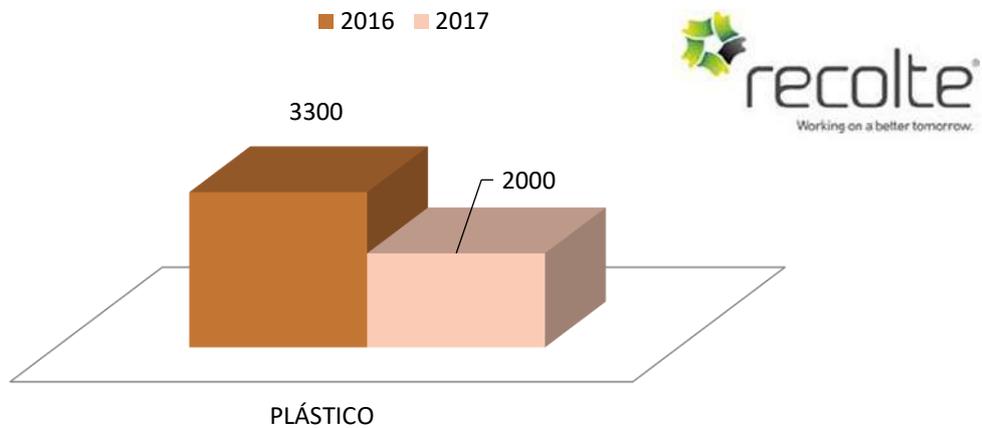
## Recogida Vidrio (Kg.)



17,8% de Reducción de reciclaje de vidrio con respecto al año anterior.

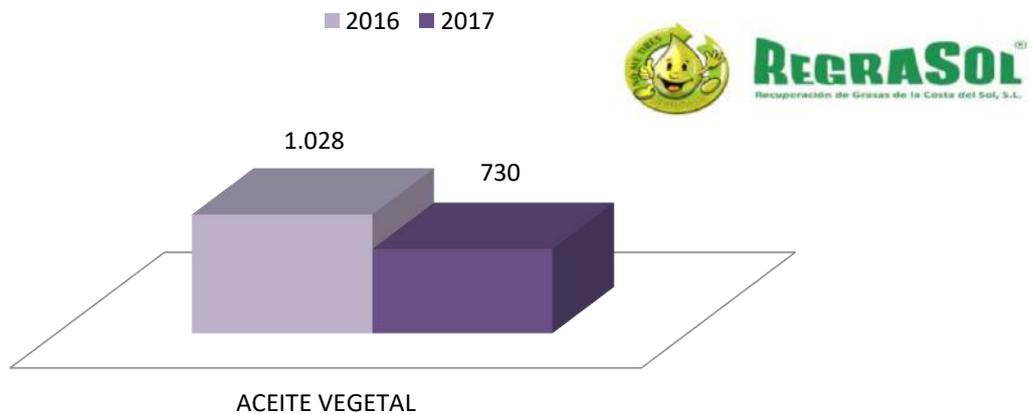


## Recogida Plásticos (Kg.)



**65% de Reducción** de reciclaje de plástico con respecto al año anterior. ✓

## Recogida Aceite Vegetal (Kg.)



**40% de Reducción** de reciclaje de aceite vegetal con respecto al año anterior. ✓

## ASPECTOS SOCIALES



Se consigue el objetivo previsto y se realizan otras acciones diferentes:

- Colaborar con ASAP (Asociación de Benalmádena para la atención a la discapacidad) donando ropa de los objetos perdidos de los clientes, una vez vencido el periodo obligatorio de conservación en el Hotel.
- Colaborar con la Asociación Contra la Fibrosis Quística de Málaga, cediendo los tapones de plástico usados en Restaurante y Bares (1.200 kg.).
- Colaborar con "Sin Barreras" ofreciendo una cena gratuita en Navidades (aproximadamente 50 comensales)
- Elaboración de 10.000 folletos con dos rutas de senderismo por la Sierra de Mijas y Benalmádena, cedido íntegramente al Ayuntamiento de Benalmádena para su difusión en puntos de información turística.
- Colaboración con Cruz Roja con el ingreso de una hucha solidaria recaudada por nuestros clientes, en ayuda por el terremoto ocurrido en Indonesia originando un tsunami con devastadoras consecuencias. Se consiguió recaudar 152,06€.

- Donación de 5 noches de estancia gratuita en nuestro hotel, en MP para dos personas, en la ceremonia “Thomas Cook Children Charity Awards” que se celebrará el 14 de diciembre de 2017 (Valorado en 500 € aproximadamente).
- Colaborar con Cudeca con una hucha solidaria en recepción.

## ASPECTOS ECONOMICOS

Med Playa es un grupo hotelero con sede en Girona, que está especializada en la gestión de establecimientos turísticos situados en la Costa. Fundada en el año 1967 en la Costa Brava, su expansión se va a iniciar en Benidorm y continúa por la Costa del Sol, Salou y el Maresme con la compra de diversos hoteles ya construidos, entre ellos el histórico Pez Espada de Torremolinos (Málaga). Actualmente el grupo tiene dieciséis establecimientos, trece de los cuales son en propiedad y tiene una facturación de más de 80 millones de euros (el 2017) y una plantilla de 1398 trabajadores.

Hotel Bali

Categoría 3 estrellas

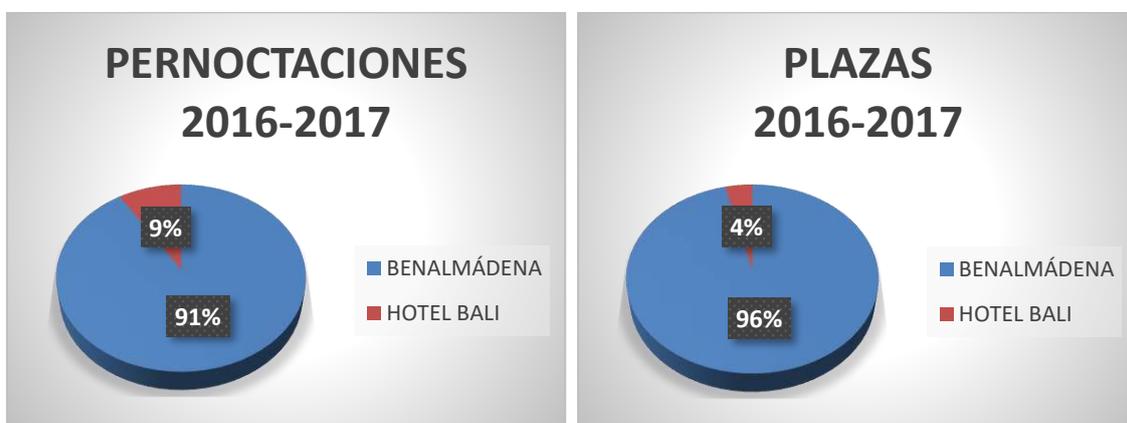
Capacidad 436 habitaciones

Zona costera Benalmádena-Costa (Málaga) - España

Acreditación Travelife Oro

 PARKING	 SOLARIUM	 PISCINA EXTERIOR
 RESTAURANTE	 INTERNET CORNER / INTERNET CENTRE	 FACILIDADES PARA MINUSVÁLIDOS
 RECEPCIÓN 24H.	 CAFETERÍA	 PROGRAMA DE ANIMACIÓN
 INTERNET	 BAR	 MALETERO
 TELEVISIÓN CON PANTALLA GIGANTE	 PING PONG	 VENTA DE EXCURSIONES
 JARDÍN	 ALQUILER DE COCHES	 CAMBIO DE DIVISAS
 SALÓN DE JUEGOS	 NO SE ADMITEN ANIMALES	 TODO INCLUIDO
 WIFI GRATIS	 MEDKIDS ANIMACION- TEMPORADA	

% plazas vs Benalmádena.	3,91%
% pernoctaciones vs Benalmádena.	9,85%
Programa Sostenibilidad Travelife.	1.440 €
Gastos en Formación 2016-2017	12.700 €



### Bº BRUTO/HAB. OCUP.



## GRUPOS DE INTERES

### Accionistas

Todos los miembros del órgano del grupo Med Playa de administración y aquellos sujetos implicados con responsabilidades en la gestión, mantiene con sus accionistas una relación basada en el beneficio recíproco sostenible, regida por los principios de la confianza, la transparencia y la ética.



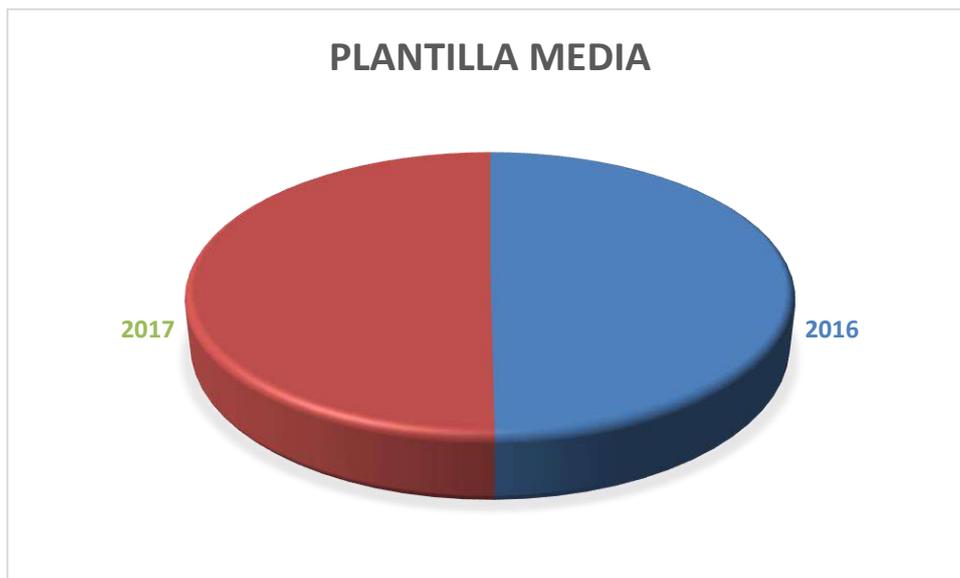
### Empleados

Uno de los objetivos principales del Grupo Med Playa es promover un entorno de trabajo que facilite el desarrollo profesional y humano de todos los empleados. La diversidad de capacidades y experiencias y la integración de personas y culturas distintas es una de las fuentes de éxito de Med Playa.



La plantilla media 2016 fue de **127** empleados/as

La plantilla media 2017 fue de **128** empleados/as





## Formación

Durante estos dos años se han impartido diversos cursos de formación en distintas áreas:

- Prevención y control de Norovirus.
- Gestión de la seguridad alimentaria APPCC.
- Prevención Legionella.
- Prevención de riesgos laborales.
- Gestión de Alérgenos alimentarios



*“Concienciar al personal del hotel de la importancia y tratamiento de estos casos y el cumplimiento con el nuevo reglamento de la Unión Europea en esta materia, para satisfacer y atender la demanda de aquellos clientes con alergias alimentarias”.*

- Sostenibilidad y buenas prácticas medioambientales.

*“Tiene como objetivo aportar nueva información sobre prácticas fundamentales en la gestión medioambiental para sensibilizar y mejorar factores como el agotamiento de los recursos o evitar la contaminación, entre otros”.*

- 5 segundos para tentar al cliente.

*“Se plantea un itinerario formativo a través de la metodología de la Gamificación, dónde los asistentes, a través del juego, obtendrán todos los conocimientos necesarios para mejorar las ventas internas en el establecimiento”.*



Otros

Desde el 2007 el Hotel realiza un concurso para la innovación.



RELACIÓN DE PROPUESTAS PREMIADAS EN 2016 Y 2017:

2017	MARTIN REHUS	CONCURSO RECICLAJE DE PLÁSTICOS PARA CLIENTES
2017	REMEDIOS PINEDA	CARTELES LOCALIZACIÓN PARA CLIENTES EN PASILLOS
2017	PACO JIMÉNEZ	F&Q EN WEB MEDPLAYA
2016	SIMONA ELENA	CAUDALÍMETROS EN VESTUARIOS PERSONAL
2016	PACO PINTO	CASETA DE JARDÍN PARA ALMACENAR PRODUCTOS DE PISCINAS
2016	PACO JIMÉNEZ	SEÑALIZAR EL APARCAMIENTO DE PERSONAL
2016	JUAN ALBA	CAMBIADOR BEBÉ EN WC ZONAS COMUNES

## Cientes

La satisfacción del cliente es la base principal del grupo Med Playa y se mantiene con ellos un trato de honestidad, responsabilidad profesional, confidencialidad, privacidad y uso adecuado de sus datos.

El cliente puede contactar con el Call Center Med Playa para dejar su opinión o enviar comentario en medplaya.com.



### Año 2017:



### Año 2016:



### Programa fidelización Amigo Card

Se recompensa a nuestros clientes repetidores mediante un sistema de acumulación de puntos y se cambian por servicios, regalos y descuentos en sus reservas. Actualmente en el grupo Med Playa se contabilizan.



### En el Hotel Bali:



### Proveedores

El Grupo Med Playa aplica un procedimiento estricto y detallado sobre la evaluación y selección de los proveedores con base en criterios sociales, éticos y medioambientales. Normas códigos de conducta y políticas de sostenibilidad se facilitan con acceso a la web [www.medplaya.com](http://www.medplaya.com).

N.º de Proveedores	+200
N.º proveedores con acreditación Sostenibilidad	+60%