



Informe de Sostenibilidad 2016-2017



Indice

03	Bienvenidos
	Misión
	Visión
04	Política Ambiental
05	Políticas de Sostenibilidad
	Política de Calidad
	Política de compras
	Política de seguridad y salud
	Política protección al menor
06	Política protección de los derechos humanos
	Política de participación en la comunidad
	Legislación de referencia
	Colaboradores
07	Objetivos
08-09	Aspectos Ambientales
10	Aspectos Sociales
11	Aspectos económicos
12	Grupos de interés
	Accionistas
13	Empleados
16	Clientes
17	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 trabajador/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.

POLITICA DE PROTECCIÓN AL MENOR

En Med Playa estamos comprometidos con la protección del menor y en hacer todo lo posible para su defensa. El personal admite y reconoce nuestras responsabilidades para desarrollar una conciencia social sobre los problemas que ocasionen perjuicio al menor.

POLITICA PROTECION DE LOS DERECHOS HUMANOS

Med Playa tiene la responsabilidad de proteger, apoyar y promover los derechos humanos fundamentales dentro del impacto de influencia y actividad, proporcionando el marco necesario para esforzarse en mejorar libremente las condiciones de trabajo.

POLITICA DE PARTICIPACIÓN EN LA COMUNIDAD

Med Playa participa de forma activa en todos los lugares donde desarrolla sus actividades y contribuye a la mejora y el progreso de su entorno social creando oportunidades para el desarrollo económico y social de la comunidad.

LEGISLACIÓN DE REFERENCIA

Med Playa utiliza la legislación vigente en materia de medioambiente a nivel internacional y estatal así como la de las distintas comunidades autónomas y locales.

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
- 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.

OBJETIVOS 2016-2017



- Reducir el consumo de agua un 2% vs 2014 -2015.
- Reducir el consumo energético un 3% vs 2014-2016.
- Registrar la retirada de vidrio 2016 -2017
- Mejora en la puntuación de satisfacción de los clientes de Booking en 2 decimas
- Creación de un tríptico de Sostenibilidad Medioambiental para todos los hoteles de la cadena Med Playa en 5 idiomas en 2017.

ASPECTOS AMBIENTALES

Consumos energéticos

KWh DE ELECTRICIDAD / ESTANCIA

2014	2015	2016	2017
6,57 kwh	5,92 kwh	5,99 kwh	5,81 kwh
206.622	208.661	206.404	210.510



Kwh PROPANO / ESTANCIA

2014	2015	2016	2017
0,72 Kwh	0,97 kwh	0,98 kwh	0,88 Kwh
1.679	2.562	2.524	2.377



1kg propano = 13,385 Kwh

Kwh GASOIL / ESTANCIA

2014	2015	2016	2017
3,58 kwh	3,20 kwh	4,14 kwh	2,88 kwh
10.489	10.503	13.275	9.696



AGUA lts / ESTANCIA

2014	2015	2016	2017
144,38 LTS	132,95 LTS	139,75 LTS	125,01 LTS
4.537	4.686	4.810	4.524



Otros consumos

ROPA kgs / ESTANCIA

2014	2015	2016	2017
0,76 kgs	0,85 kgs	0,91 kgs	0,92 kgs
23.806	30.941	31.247	33.232



Las reservas antes eran de 7,10 y 14 días. Actualmente las reservas son de 3, 5 y días.
Se genera más volumen de ropa

ASPECTOS SOCIALES

Acciones locales

Continuar la colaboración anual desde el 2011 en el “Dinar de Germanor” del día del Homenatge a la Velleja

1. Ofreciendo el restaurante, cocina y el personal para su realización
 - 110 comensales en el 2015
 - 115 comensales en el 2016
 - 105 comensales en el 2017
 - 120 comensales en el 2018
2. Fomentar la gastronomía local con información de EVENTOS GASTRONOMICOS
 - Del 17 de Febrero al 3 de Marzo con la campaña “LA CUINA DEL BACALLA”
 - Del 1 al 30 de Junio con la campaña gastronómica “ ELS FIDEUS A LA CAÇOLA”
 - Del 1 al 30 de Septiembre con la campaña “ LA CUINA DEL CIM I TOMBA”
 - Primer fin de semana de Junio SARDINADA --DIA DEL PESCADOR”
 - Nueva campaña “ TOSSA DOLÇA” con productos tradicionales de Tossa per “ Llepar-se els dits”.
3. Fomentar las fiestas locales cofinanciando la elaboración de los programas de la FESTA. MAJOR D’ESTIU – SANT PERE 2014 -2015-2016-2017-2018
 - Corpus Christi con la procesión y las alfombras
4. Facilitar información a los clientes de horarios, trenes autobuses, actividades culturales, excursiones, ocio local, etc.

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 79 millones de euros (el 2015) y una plantilla de 1630 trabajadores en temporada alta.

Aparthotel Esmeraldas

Categoría 2 estrellas

Capacidad 107 Apartamentos

Zona Costa Brava- España

Acreditación Travelife Gold en el 2016 –

 PARKING	 PISCINA EXTERIOR	 RESTAURANTE
 INTERNET CORNER / INTERNET CENTRE	 FACILIDADES PARA MINUSVÁLIDOS	 RECEPCIÓN 24H.
 CAFETERÍA	 INTERNET	 BAR
 SALÓN	 WIFI	 MALETERO
 TELEVISIÓN CON PANTALLA GIGANTE	 APARCAMIENTO EXTERIOR NO	 PING PONG
 PARQUE INFANTIL	 VENTA DE EXCURSIONES	 ALQUILER DE COCHES
 CAMBIO DE DIVISAS	 SALÓN DE JUEGOS	 NO SE ADMITEN ANIMALES

GRUPOS DE INTERES

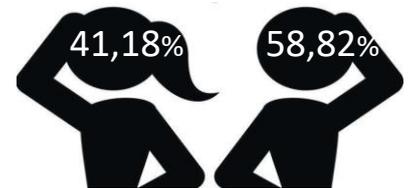
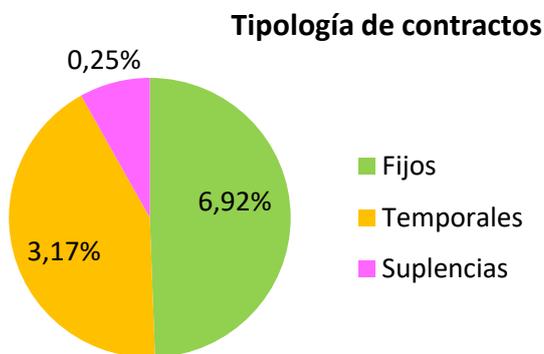
Accionistas

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.

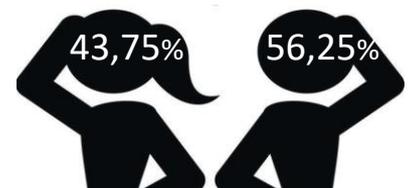
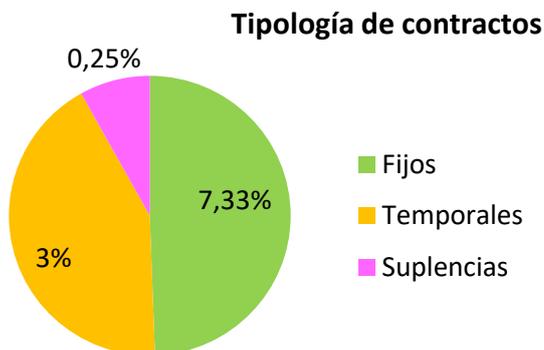
Empleados

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 anual del 2014 fue 10,34 empleados

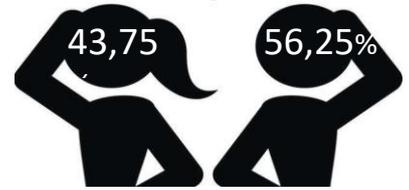
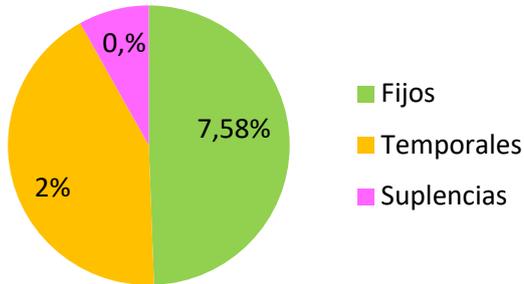


La plantilla media anual del 2015 fue 10,58 empleados



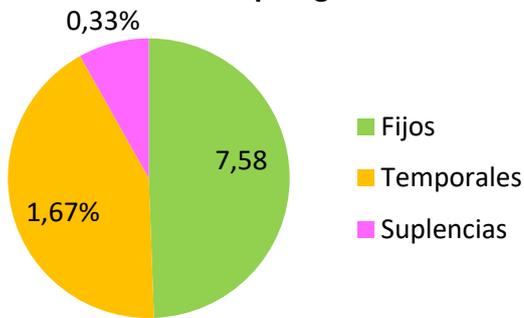
La plantilla media anual del 2016 fue 9,58 empleados

Tipología de contratos

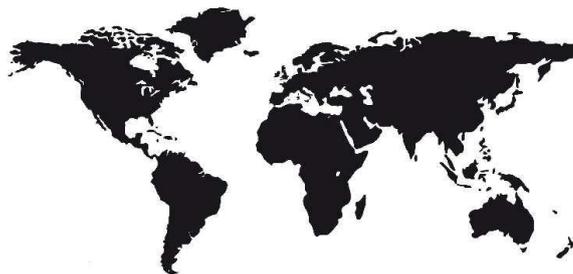


La plantilla media anual del 2017 fue 9,58 empleados

Tipología de contratos



5 Comunidades diferentes y 2 Nacionalidades diferentes



Promociones internas

En el 2017 se ha promovido a la categoría de Gobernanta a la trabajadora Angeles Fernandez Ruiz que ejercía de Camarera de Pisos en el Hotel San Eloy de Tossa de Mar.

Beneficios sociales empleados

- Descuentos en reservas de los Hoteles de la cadena.
- Descuentos en empresas locales: Gym, Piscina Parques de atracciones.
- Se amplifican la publicidad de los comercios locales, promociones, ofertas, descuentos, etc.

Formación

Durante estos cuatro 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 ambiental .

“Proporcionar a los conocimientos, aptitudes y actitudes necesarias para que, cumpliendo con el programa de sostenibilidad Travelife, apliquen las prácticas correctas de gestión medioambiental y contribuyan a las políticas de responsabilidad social corporativa”.

- Seducir al Cliente

“Reconvertir a los empleados del plácido mercado de demanda en unos verdaderos anfitriones vendedores en el complejo mercado oferta para que sepan y quieran comportarse como un solo equipo de anfitriones-vendedores-proactivos y polivalentes”.

Otros

El Hotel participa en un concurso de ideas para la innovación* de cada establecimiento y de la cadena

En el 2015 el ganador fue:

1. Jose Antonio Del Rio Rubio. Luz en las escaleras al comedor de personal

En el 2016 los dos ganadores fueron:

2. Juan Antonio Hervias Moreno. Bolsa de trabajo para el invierno
3. Alicia Marquez Muñoz Wifi gratis para todos los clientes del Hotel

En el 2017 los tres ganadores fueron:

4. Juan Antonio Hervias Moreno. Rampa para la descarga de mercaderías
5. Jose Antonio Del Rio Rubio. Cortinas de plástico en cuartos fríos
6. Carlos Lopez Lopez. Ofrecer excursiones como paquetes en nuestra página Web

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.

Otra herramienta utilizada para conocer la satisfacción del cliente es



analiza opiniones online y permite agregar, organizar y gestionar de manera eficaz la reputación y presencia online en las principales agencias de viajes online, sitios web de opinión y redes sociales.

Estamos trabajando también intensamente con la herramienta on line de Tripadvisor

En el año 2017 se ha creado la figura de Relaciones Públicas para todos los hoteles de la Costa Brava.

La responsable de este nuevo departamento es Laura Serrabella, que había ocupado un puesto en el Call Centre desde su creación.

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.

En el año 2017 en el grupo Med Playa se contabilizan.



En el año 2017 gracias a la labor de Laura se han registrado en el hotel Esmeraldas se han registrado 113 nuevas altas de clientes fidelizados.

113 fidelizados en Hotel Esmeraldas

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.