

**INFORME DE SOSTENIBILIDAD**  
**2018-2020**





## Indice

03	Bienvenidos
	Misión
	Visión
04	Política Ambiental
05	Políticas de Sostenibilidad
	Política de Calidad
	Política de compras
	Política de seguridad y salud
06	Política protección al menor
	Política protección de los derechos humanos
	Política de participación en la comunidad
	Legislación de referencia
07	Colaboradores
08	Objetivos
09	Aspectos Ambientales
14	Aspectos Sociales
16	Aspectos económicos
17	Grupos de interés
	Accionistas
18	Empleados
23	Clientes
24	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

***“Nuestra misión es favorecer la Sostenibilidad y aportar mejora a las condiciones sociales de nuestro ámbito de actuación”***

## Políticas de Sostenibilidad

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.

## **POLÍTICA 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.

## **POLÍTICA 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.

## **POLÍTICA 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.

## **POLÍTICA 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.

## **POLÍTICA PROTECCION 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.

## **POLÍTICA 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.

## CERTIFICACIONES Y PREMIOS

Med Playa tiene implantado el Sistema de Gestión Ambiental y certificación para empresas turísticas basado en principios y criterios globales con carácter universal de Turismo Sostenible a través de Travelife, entidad reconocida por numerosos tour operadores y asociaciones de viajes iniciativa líder en formación y gestión. Estos principios están encaminados a asegurar la gestión responsable en materia de Sostenibilidad de destinos turísticos y mediante este Sistema de Gestión Ambiental se ha conseguido 12 certificaciones Gold en los hoteles.



El grupo Med Playa consigue el premio Endesa a la sostenibilidad y eficiencia energética por las medidas de eficiencia energética implementadas en el Hotel Calypso de Salou consistentes en una modernización de la sala de calderas sustituyendo una de ellas de gasoil por gas natural consiguiendo una reducción de emisiones de CO2 del 19%. Recoge el premio derecha Ellen LLupens subdirectora Hotel Calypso



CAIXABANK otorga a Med Playa el premio de Responsabilidad Social Corporativa por la eliminación de 5,8 millones de piezas individuales de plástico de un solo uso y la reducción de desperdicios alimentarios de sus bufés.



## COMPROMISOS MEDPLAYA 2018-2019

Estos son los compromisos para el Desarrollo Sostenible realizados en 2018 - 2019 y que servirán también de guía en el futuro.



## OBJETIVOS DE DESARROLLO SOSTENIBLE

Los Objetivos de Desarrollo Sostenibles (ODS) han sido creados por las Naciones Unidas con el objetivo de poner fin a la pobreza, proteger el planeta y que las personas disfruten de paz y prosperidad. Estos retos y estrategias son asumidos también por el grupo Med Playa y en los cuales ejercen más influencia sobre: Principales Objetivos Desarrollo Sostenible donde el grupo tiene mayor incidencia.



## OBJETIVOS ESMERALDAS 2018 – 2019 - 2020



- ❖ Cambio del 100% de la iluminaria del Bar y Restaurante por bombillas LED.
- ❖ Cambio de fluorescentes en la cocina por luminaria LED.
- ❖ Instalación de detectores de movimiento en almacenes para iluminar las estancias, sólo cuando haya personal.
- ❖ Cambio de iluminación LED en los pasillos de plantas cero, primera y segunda.
- ❖ Eliminación, al menos, del 50% de los envases de plástico, cambiándolos por material reutilizable, como PVC o cristal.
- ❖ Productos de Acogida, Se ha eliminado en 2018 todos los elementos en materia individual de productos de aseso por dispensadores en las habitaciones. Reducción del 75% de uso con respecto al 2018.
- ❖ Mermeladas: Eliminación de monodosis y sustitución por mermeladas y confituras a granel
- ❖ Colaborar con la Asociación Hospital Sant Joan de Deu, con la recogida de tapones de plástico de apartamentos, bar y restaurante
- ❖ Colaborar con Oncolliga – Girona, donando la recaudación cada año del alquiler de sombrillas y sillas para la playa.

## ASPECTOS AMBIENTALES

### Consumos energéticos

<b>KWh DE ELECTRICIDAD / ESTANCIA</b>			
2014	2015	2016	2017

6,57 kwh	5,92 kwh	5,99 kwh	5,81 kwh
206.622	208.661	206.404	210.510
31.425	35.246	34.419	36.188

<b>KWh DE ELECTRICIDAD / ESTANCIA</b>			
2018	2019	2020	2021
6,46 kwh	5,89 kwh	5,89 kwh	
201.342	189.039	106.793	
31.164	32.078	18.111	

- 6,57 kwh de electricidad / estancia en el 2014 ✓
- 5,92 kwh de electricidad / estancia en el 2015 ✓
- 5,99 kwh de electricidad / estancia en el 2016
- 5,81 kwh de electricidad / estancia en el 2017 ✓
- 6,46 kwh de electricidad / estancia en el 2018
- 5,89 kwh de electricidad / estancia en el 2019 ✓
- 5,89 kwh de electricidad / estancia en el 2020

## **PROPANO kgs / ESTANCIA**

2014	2015	2016	2017
0,05 Kgs	0,07 Kgs	0,07 kgs	0,06 Kgs
1.679	2.562	2.524	2.377
31.425	35.246	34.419	36.188

PROPANO kgs / ESTANCIA			
2018	2019	2020	2021
0,06 Kgs	0,07Kgs	0 Kgs	
2.001	2.261	0	
31.164	32.078	18.111	

1kg propano = 13,385 Kwh

0,05 kgs de propano / estancia en el 2014

0,07 kgs de propano / estancia en el 2015

0,07 kgs de propano / estancia en el 2016

0,06 kgs de propano / estancia en el 2017 ✓

0,06 kgs de propano / estancia en el 2018

0,07 kgs de propano / estancia en el 2019

0,00 kgs de propano / estancia en el 2020

GASOIL Its / ESTANCIA			
2014	2015	2016	2017

<b>0,33 lts</b>	<b>0,29 lts</b>	<b>0,38 lts</b>	<b>0,26 lts</b>
<b>10.489</b>	<b>10.503</b>	<b>13.275</b>	<b>9.696</b>
<b>31.425</b>	<b>35.246</b>	<b>34.419</b>	<b>36.188</b>

<b>GASOIL lts / ESTANCIA</b>			
2018	2019	2020	2021
<b>0,27 lts</b>	<b>0,23 lts</b>	<b>0,18 lts</b>	
<b>8.698</b>	<b>7.483</b>	<b>3.304</b>	
<b>31.164</b>	<b>32.078</b>	<b>18.111</b>	

**0,33 lts.** de gasoil / estancia en el 2014

**0,29 lts.** de gasoil / estancia en el 2015 ✓

**0,38 lts.** de gasoil / estancia en el 2016

**0,26 lts.** de gasoil / estancia en el 2017 ✓

**0,27 lts.** de gasoil / estancia en el 2018

**0,23 lts.** de gasoil / estancia en el 2019 ✓

**0,18 lts.** de gasoil / estancia en el 2020 ✓

## AGUA lts / ESTANCIA

2014	2015	2016	2017
0,14 LTS	0,13 LTS	0,13 LTS	0,12 LTS
4.537	4.686	4.810	4.524
31.425	35.246	34.419	36.188

AGUA lts / ESTANCIA			
2018	2019	2020	2021
0,13 LTS	0,12 LTS	0,07 LTS	
4.212	4.156	1.317	
31.164	32.078	18.111	

0,14 lts. de agua / estancia en el 2014

0,13 lts. de agua / estancia en el 2015 ✓

0,13 lts. de agua / estancia en el 2016

0,12 lts. de agua / estancia en el 2017 ✓

0,13 lts. de agua / estancia en el 2018

0,12 lts. de agua / estancia en el 2019 ✓

0,07 lts. de agua / estancia en el 2020 ✓

### Otros consumos

## ROPA kgs / ESTANCIA

2014	2015	2016	2017
0,75 kgs	0,87 kgs	0,90 kgs	0,91 kgs
23.806	30.941	31.247	33.232
31.425	35.246	34.419	36.188

## ROPA kgs / ESTANCIA

2018	2019	2020	2021
0,95 kgs	1,01 kgs	1,71 kgs	
29.868	32.582	31.015	
31.164	32.078	18.111	

0,75 kgs de ropa / estancia en el 2014

0,87 kgs de ropa / estancia en el 2015 ✓

0,90 kgs de ropa / estancia en el 2016

0,91 kgs de ropa / estancia en el 2017 ✓

0,95 kgs de ropa / estancia en el 2018

1,01 kgs de ropa / estancia en el 2019 ✓

1,71 kgs de ropa / estancia en el 2020 ✓

- Hasta el 2019 las reservas antes eran de 7,10 y 14 días.
- Con el Covid-19 en el 2020 las reservas pasaron a ser de una ó dos noches
- (Por este motivo y al haber tantas salidas continuamente y con limpieza diaria el volumen de ropa en el 2020 se disparó.)
- 2021 la mayoría de las reservas son de 3 y 5 noches. Algunas de 7 y 10 días.

## ASPECTOS SOCIALES

### Acciones locales

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



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
- 110 comensales en el 2019
- 0 comensales en el 2020 COVID
- 0 comensales en el 2021 COVID

- 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”.



- Nueva campaña “FLAM SINATRA” y “VERMUT PANDORA” para conmemorar el 70 aniversario de la película de Ava Gardner “PANDORA Y EL HOLANDES ERRANTE”
- 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



- 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 –2018

	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.

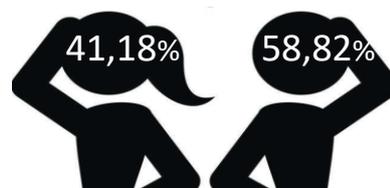
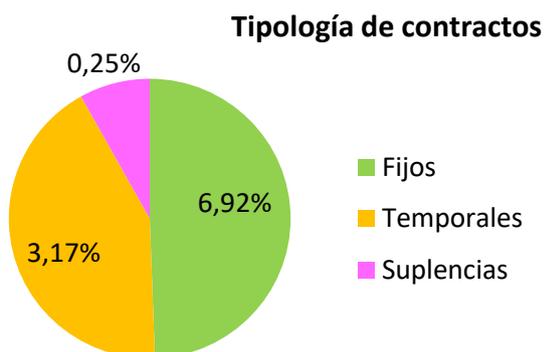


## **Empleados**

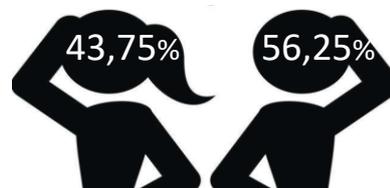
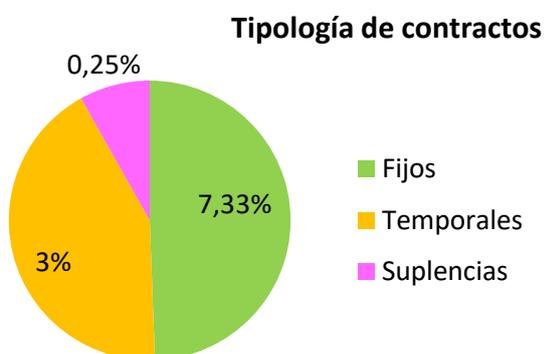
Uno de los objetivos principales del Grupo Med Playa es promover un entorno de trabajo que facilite el desarrollo profesional y humano de todos los empleados. La diversidad de capacidades y experiencias y la integración de personas y culturas distintas es una de las fuentes de éxito de Med Playa.



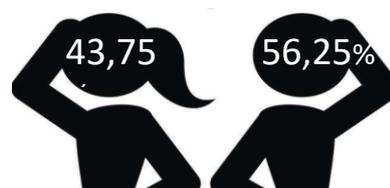
La plantilla media anual del 2014 fue 10,34 empleados



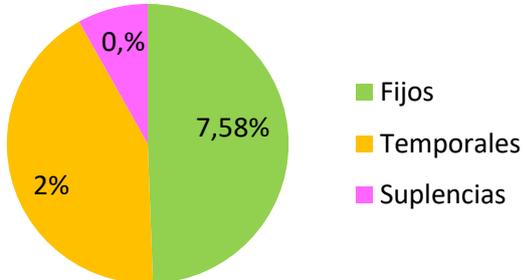
La plantilla media anual del 2015 fue 10,58 empleados



La plantilla media anual del 2016 fue 9,58 empleados

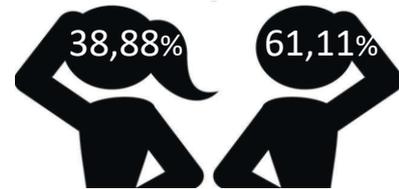
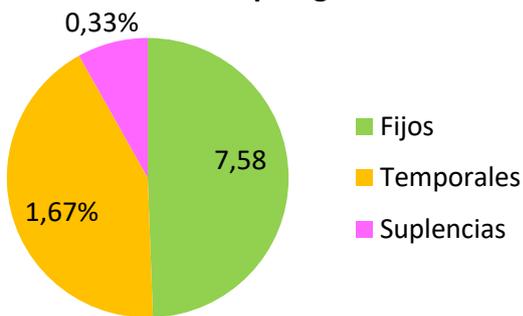


**Tipología de contratos**



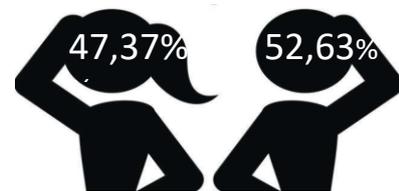
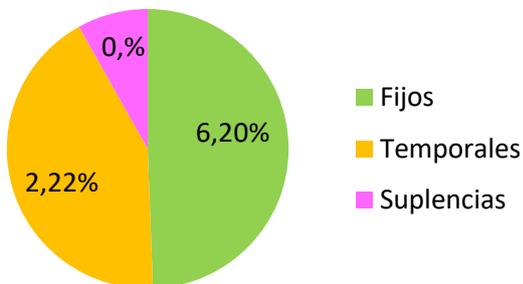
La plantilla media anual del 2017 fue 9,58 empleados

**Tipología de contratos**

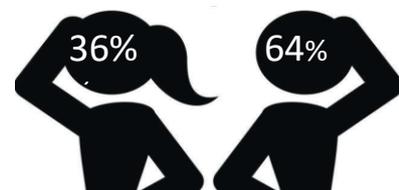


La plantilla media anual del 2018 fue 8,42 empleados

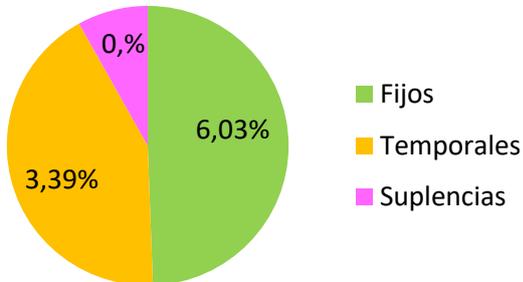
**Tipología de contratos**



La plantilla media anual del 2019 fue 9,42 empleados

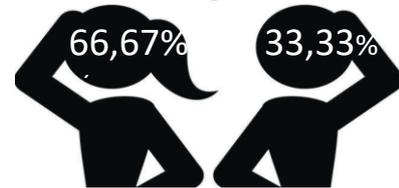
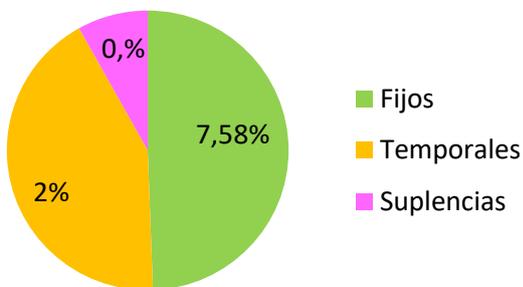


### Tipología de contratos



La plantilla media anual del 2020 fue 4,58 empleados

### Tipología de contratos



### 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.



- ✚ **Sostenibilidad y buenas prácticas medioambientales.** 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.



## Otros

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





## Cientes

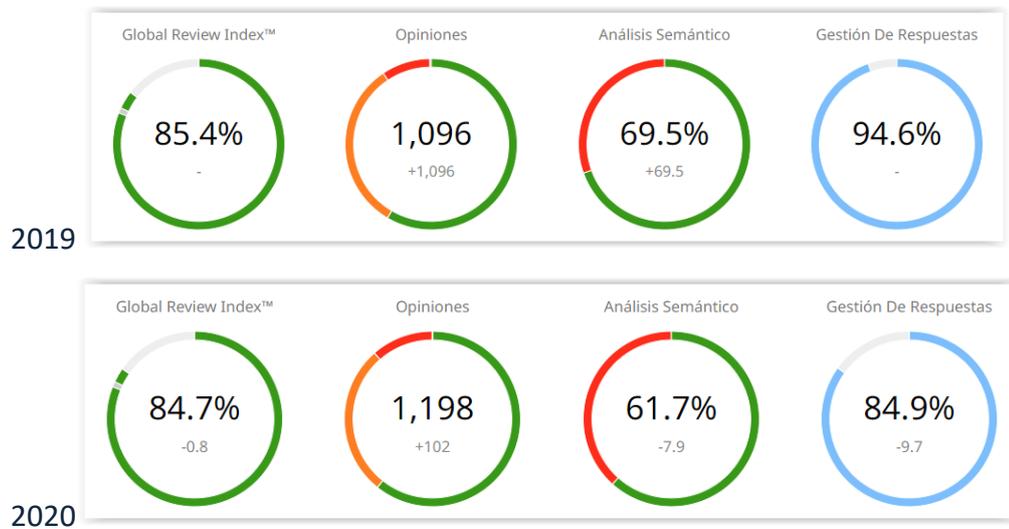
La satisfacción del cliente es la base principal del grupo Med Playa y se mantiene con ellos un trato de honestidad, responsabilidad profesional, confidencialidad, privacidad y uso adecuado de sus datos.

El cliente puede contactar con el Call Center Med Playa para dejar su opinión o enviar comentario en [medplaya.com](http://medplaya.com).



Otra herramienta utilizada para conocer la satisfacción del cliente  **ReviewPro** es **GUEST INTELLIGENCE**

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.

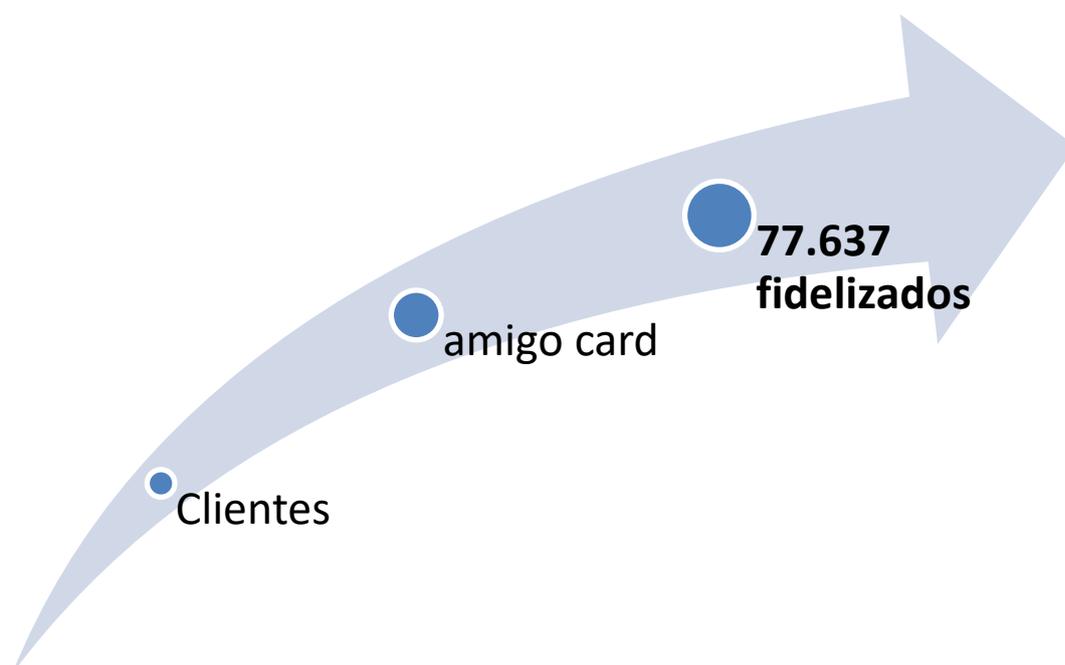


Se gestiona desde el departamento de Loyalty and Community Manager la gestión de respuesta de las opiniones que se realizan por parte de los clientes en los canales que alimentan ReviewPro.

**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 la actualidad en el grupo Med Playa se contabilizan.



## **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)