



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
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
13	Aspectos Sociales
14	Aspectos económicos
16	Grupos de interés
	Accionistas
17	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

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 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.

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 hoteles.
- 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.

Certificaciones

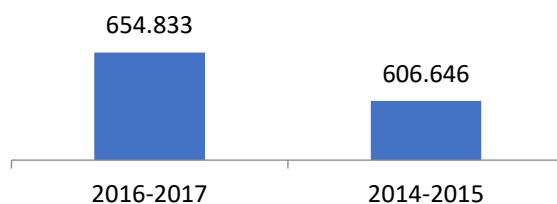
Med Playa renueva cada dos años sus certificaciones de Sostenibilidad a través de Travelife, entidad reconocida por numerosos tour operadores y asociaciones de viajes iniciativa líder en formación, gestión y certificación para empresas turísticas basada en principios y criterios globales con carácter universal de Turismo Sostenible. Estos principios están encaminados a asegurar la gestión responsable en materia de Sostenibilidad de destinos turísticos. Med Playa consigue cada dos años diversas certificaciones Gold para sus hoteles.

OBJETIVOS 2016-17



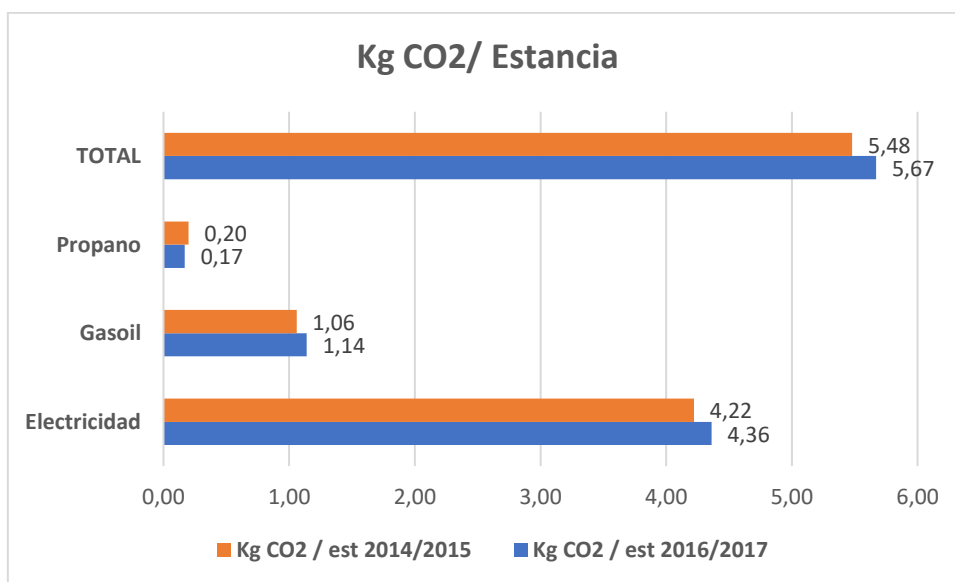
- Reducir las emisiones de CO2 un 3% vs 2014- 15
- Reducir el consumo energético por estancia un 3% vs 2014- 15
- Fomentar el reciclado vs 2014- 15.
- Aumentar la colaboración con entidades sociales.

Estancias



ASPECTOS AMBIENTALES

Emisiones CO2



Propano

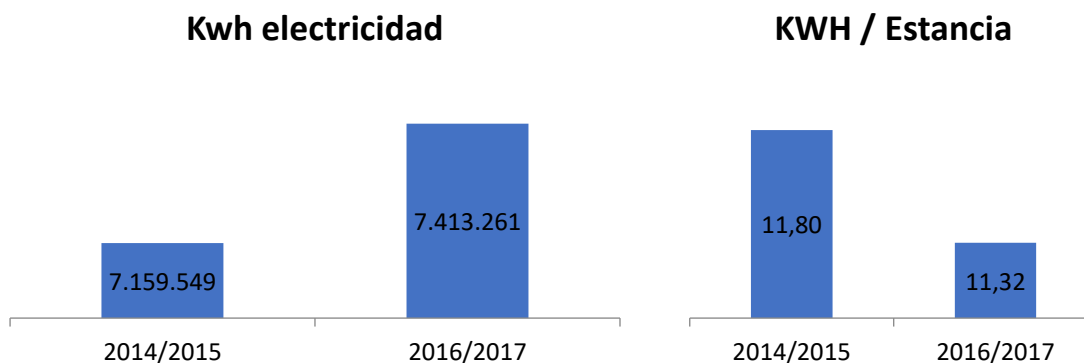
Se reduce el consumo de propano respecto al periodo anterior debido principalmente al aumento de utilización de productos de 5ª gama lo que disminuye la necesidad de elaboración y aumentando la regeneración, e influenciado por la adquisición de nuevos equipos con un rendimiento mas optimo.

Gasoil

Se observa una un aumento por las incidencias en la producción de energía solar, estando la instalación fuera de servicio durante un espacio prolongado de tiempo. También hay que tener en cuenta el aumento en la rigurosidad en el cumplimiento de una normativa más exigente que ha requerido el aumento en la consigna para lograr una mayor temperatura en el retorno.

Electricidad:

El mayor porcentaje de electricidad viene vinculado a la ocupación del hotel y a la climatización, ambos factores sufrieron un incremento en el periodo respecto a la etapa anterior, especialmente la climatización por el verano del año 2017 que registró unas temperaturas y duración muy superiores a la media. No obstante se consigue una disminución en el consumo por estancia.



Energías renovables

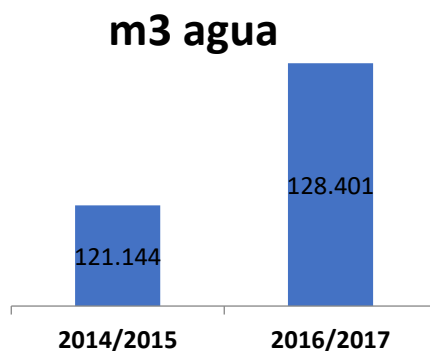
Se produce una reducción importante debido a las incidencias sufridas en la aportación de energía solar que obligó a tener fuera de servicio el 100% de la instalación durante un prolongado espacio de tiempo.

383.686 Kwh producidos 2014-2015



115.105 Kwh producidos 2016-2017

Agua

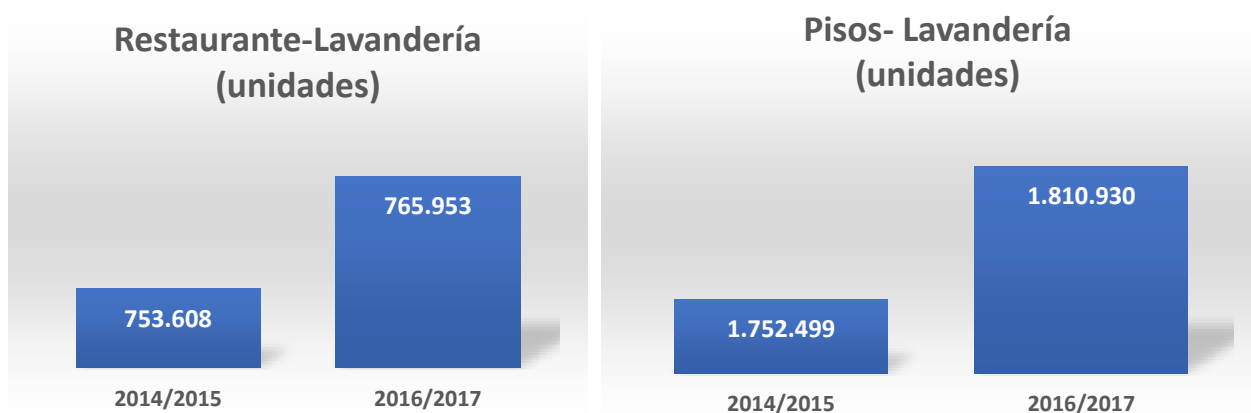


Se produce un aumento de los metros cúbicos utilizados que va en la línea del aumento de estancias en el periodo, logrando un ahorro por estancia de 4 litros por estancia situándose el consumo medio por estancia en los 196.08 L.

Para un uso eficiente del agua se mantiene un control de mantenimiento preventivo en las instalaciones, se realizan comparativas de consumos con otros hoteles y productos así como un trabajo de sensibilización del personal.

Otros consumos

En el periodo 2016/2017 se produce un incremento de estancias frente al periodo anterior lo que justifica el incremento de piezas totales tanto en restaurante como en pisos. Sin embargo si lo comparamos el ratio por estancia observamos que se produce una disminución pasando de 1.24 piezas en 2014/2015 a 1.17 en 2016/2017 y en pisos de 2.89 piezas a 2.76 respectivamente, influenciados por un aumento de 0.22 días de la estancia media y el compromiso de mejora en la gestión del uso de ropa tanto de clientes como empleados.



Residuos

Se consigue una disminución en el aceite reciclado de 1.405 L. determinado por una reducción en la utilización de fritos y una optimización en el uso de freidoras alargando la vida útil reduciendo la compra de aceite pasando de 0.04 L a 0.03 L por estancia.

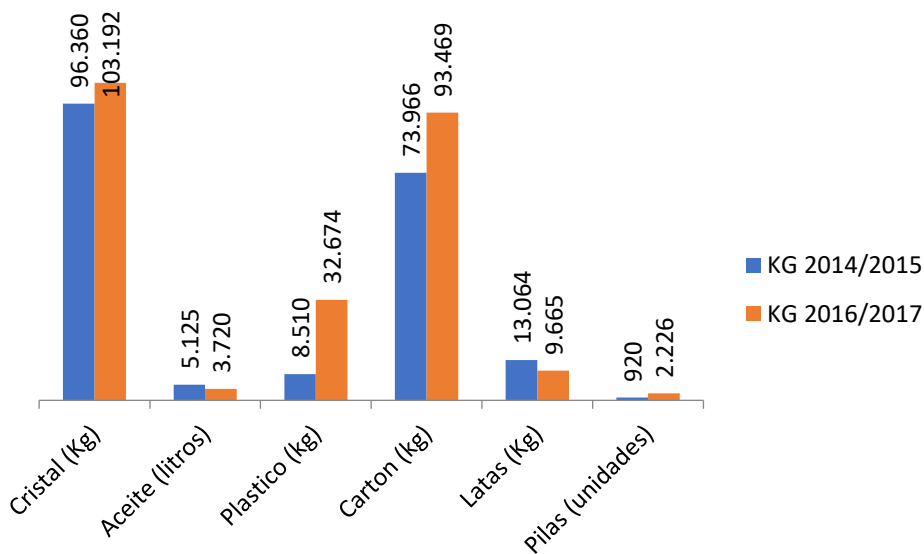
En la pilas se produce un aumento considerable debido al cambio de las cerraduras del 100% de las habitaciones y de parte de las cajas fuertes los que supuso una retirada completa de 1868 unidades. Destacar que con dicho cambio se produce una menor necesidad de utilización de pilas.

Respecto al cartón y al plástico se observa una subida debido al aumento de los puntos de reciclado instalados en cada planta para facilitar el reciclado a los clientes.

En el cristal observamos un aumento que es proporcional al aumento de clientes, quedando el ratio por cliente igual al periodo anterior.

Se continúa eliminado cartonaje y embalaje de las mercancías, se fomenta la comunicación electrónica, se reutiliza el papel de oficina y se hace conciencia sobre el uso racional.

En cuanto a celulosa se aprecia un aumento en el periodo pasando de 3.87 en el periodo 2014/2015 a 3.92 piezas por estancia, debido principalmente al incremento de noches temáticas que requiere un mayor uso, siendo inferior el aumento de piezas de celulosa a la disminución de piezas de lavandería.



ASPECTOS SOCIALES

Acciones locales

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

- Facilitar trabajo a personas con discapacidad.
- Fomentar la gastronomía local en los menús del buffet con platos como la Paella Valenciana, Fideua, Pescados, postres u otros productos de la zona.
- Facilitar información a los clientes de horarios, trenes, autobuses, actividades culturales, excursiones, ocio local, etc.
- Colaborar con Emaus. Es una asociación internacional que trabaja para centros geriátricos y colegios.
- Colaborar con Forcal, centro de formación especializado en las enseñanzas prácticas laborales.
- Entrega de prendas y objetos abandonados y no reclamados por los clientes a la Asociación Solidaridad Benidorm para entregarlo a las familias más necesitadas.
- Donación de material y equipos al I.E.S. Mediterrenia.
- Realizar actividades para recaudar fondos para donarlos a Busy Bees Benidorm.
- Organizar un torneo de pádel para los empleados de la empresa.
- Colaborar con las fiestas patronales de Benidorm.
- Participar en las fiestas de disfraces realizando una carroza y participando en el desfile de la Benidorm Fancy Dress Party.
- Instalación de una librería para facilitar el intercambio de libros.
- Realización del día de la familia de los empleados, invitando a una cena y un espectáculo para niños.
- Lograr precios especiales para los empleados en entidades colaboradoras como el IMED Levante, tintorería Carmen.
- Realizar intercambio de servicios con Terra Natura para la fiesta de Navidad sus respectivos empleados.
- Recolecta de juguetes durante la campaña de Navidad para entregarlos a entidades que trabajen con niños sin recursos.

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.






























Hotel Flamingo Oasis

Categoría 4 estrellas

Capacidad 399 habitaciones

Zona costera Benidorm – Alicante - España

Acreditación Travelife

 DISCO	 PARKING	 SOLARIUM
 GIMNASIO	 SAUNA	 MINI-GOLF
 PISCINA EXTERIOR	 RESTAURANTE	 INTERNET CORNER / INTERNET CENTRE
 FACILIDADES PARA MINUSVÁLIDOS	 SALAS DE REUNIONES	 TIENDA
 RECEPCIÓN 24H.	 CLUB DE NIÑOS	 CAFETERÍA
 PROGRAMA DE ANIMACIÓN	 PISCINA CLIMATIZADA	 BAR
 SALÓN	 MALETERO	 TELEVISIÓN CON PANTALLA GIGANTE
 APARCAMIENTO EXTERIOR NO	 PARQUE INFANTIL	 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 Benidorm.	1.02 %
% pernoctaciones vs Benidorm.	2.83 %
Beneficio bruto por habitación disponible.	69 €
Gastos destinados a medidas energéticas y modernización de instalaciones.	168.812 €
Programa Sostenibilidad Travelife.	1.440 €
Formación Sostenibilidad	5.814 €

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.

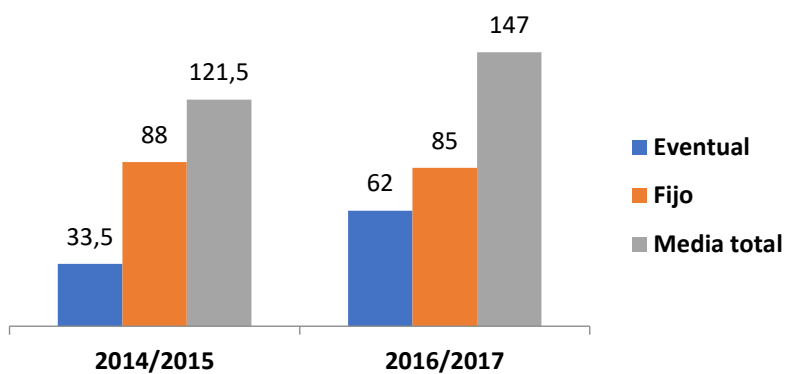


Empleados

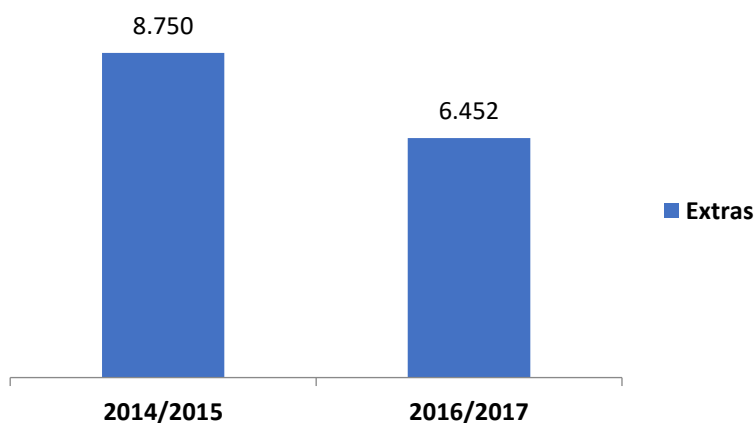
Uno de los objetivos principales del Grupo Med Playa es promover un entorno de trabajo que facilite el desarrollo profesional y humano de todos los empleados. La diversidad de capacidades y experiencias y la integración de personas y culturas distintas es una de las fuentes de éxito de

Med Playa. La plantilla media 2016-2017 fue de **147** empleados/as

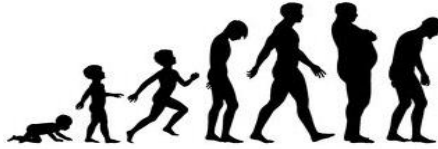
Tipología contratación



Horas extra

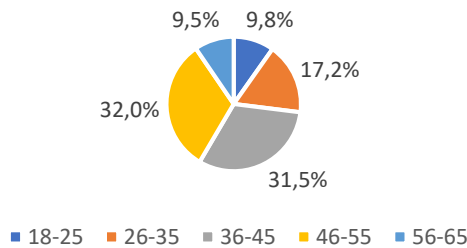


Medias de Edad

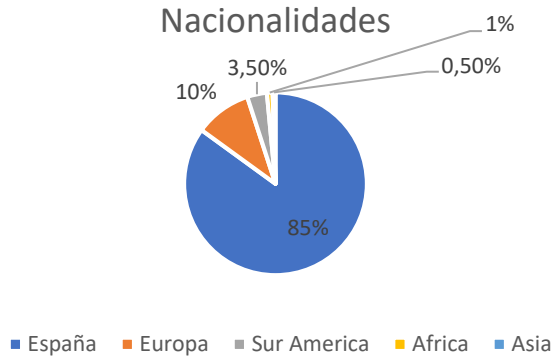


Edad/periodo	2014/2015	2016/2017	Dif
18-25	3,42	9,8	6,38
26-35	18,8	17,2	-1,6
36-45	30,77	31,5	0,73
46-55	32,48	32	-0,48
56-65	14,53	9,5	-5,03

Edades 2016/2017



Nacionalidades



2016-2017 vs 2014-2015, se aprecia un rejuvenecimiento de la plantilla. Disminuye notablemente el número de horas extras realizadas motivado por incremento en la plantilla. Se acorta la antigüedad, se mantiene la internacionalidad y apenas existe siniestralidad.

Beneficios sociales empleados

- Descuentos en reservas de los Hoteles de la cadena.
- Descuentos en empresas locales: Gimnasios, ópticas, dentistas, parques de atracciones.

Promoción:

- En el Departamento de Bares, Rosa M.^a Saval para a contrato indefinido
- En el Departamento de Recepción, Javier Garcia y Eva Sánchez pasan a contrato indefinido.
- En el Departamento de mantenimiento, se contrata a Jorge Ferrándiz y en el departamento de Cocina a Jose Arrebola dentro del fomento de la empresa de empleo con personas con discapacidades.
- En el Departamento de Cocina Mario Pascotto, segundo jefe de cocina pasa a ser trabajador con contrato indefinido.

Formación

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

- Prevención y control de Norovirus.
- Prevención Legionella.
- Prevención de riesgos laborales. Esta formación se lleva a cabo a lo largo del año con todo el personal que se va incorporando nuevo a la plantilla, así mismo el personal indefinido realiza el curso cada tres años. Este curso se puede hacer de manera presencial asistiendo a los cursos que organiza el servicio de prevención ASEPEYO o mediante la plataforma online
- Gestión de la seguridad alimentaria APPCC.
- Gestión de Alérgenos alimentarios
- Sostenibilidad ambiental.
- Bufets Seductores
- Equipos Extraordinarios
- Cursos de Regeneración
- Gastronomía
- Ventas
- Seducir al Cliente
- Inglés Básico para Empleados

Otros

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

En el 2016 los ganadores fueron:

- Juan Arredondo, Fabian Murillo, Daniel Arpón

En el 2017 los ganadores fueron:

- M^a Jose Jiménez, Verónica Benito, Miguel Ortega y M^a Jose Sánchez

Cientes

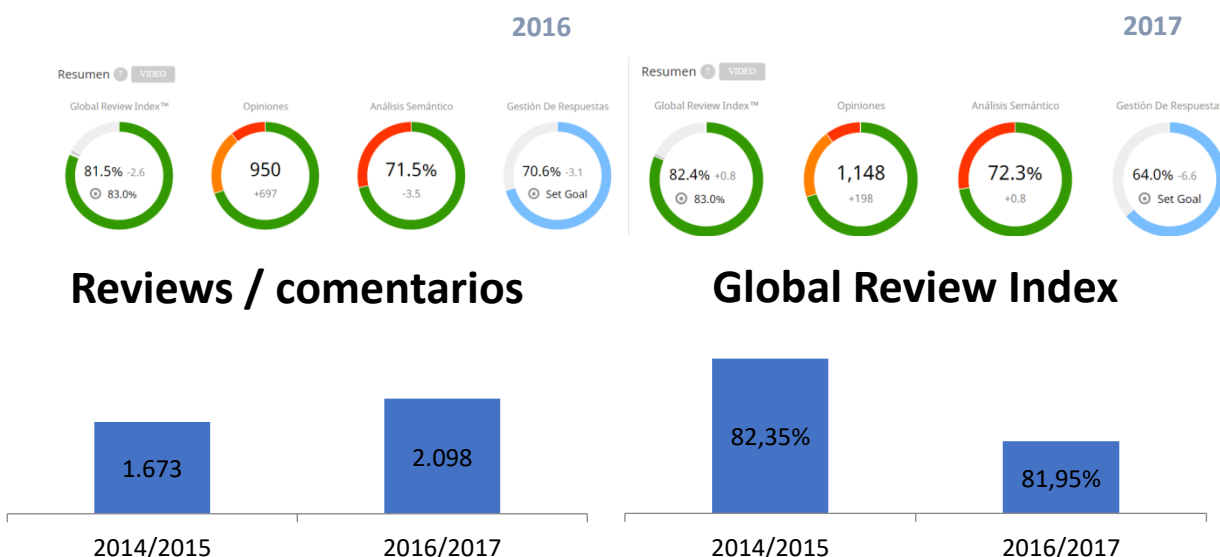
La satisfacción del cliente es la base principal del grupo Med Playa y se mantiene con ellos un trato de honestidad, responsabilidad profesional, confidencialidad, privacidad y uso adecuado de sus datos.

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.



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 77.637 fidelizados, de los cuales 6.842 se realizaron en el Flamingo Oasis durante el periodo 2016-2017.

77.637 fidelizados



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.