



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
20	Aspectos Sociales
21	Aspectos económicos
23	Grupos de interés
	Accionistas
	Empleados
29	Clientes
30	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 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.





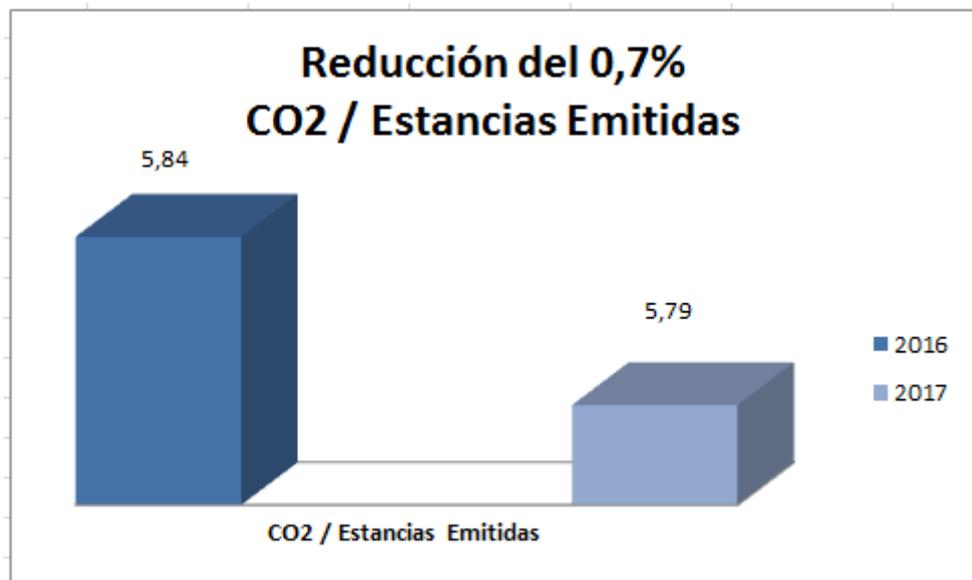
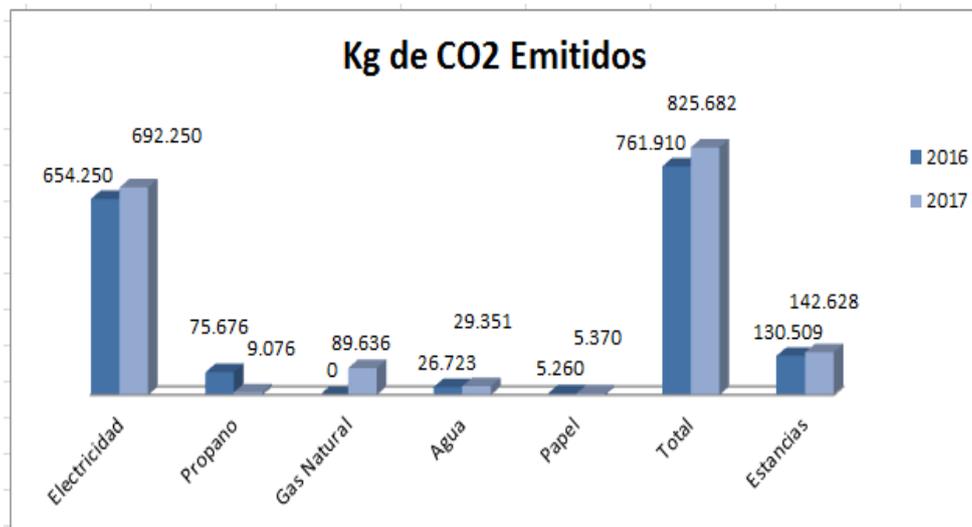
OBJETIVOS 2016-17



- Reducir las emisiones de CO2 un 0,5 % vs 2016.
- Cambiar el uso de propano por gas natural.
- Reducir el consumo energético un 5 % vs 2016.
- Intentar reducir o al menos mantener el mismo consumo de agua vs 2016, debemos considerar el incremento que supondrá el nuevo edificio y los jacuzzi de cada nueva habitación
- Reducir al menos un 5 % los residuos vs 2016.

ASPECTOS AMBIENTALES

EMISIONES DE CO2



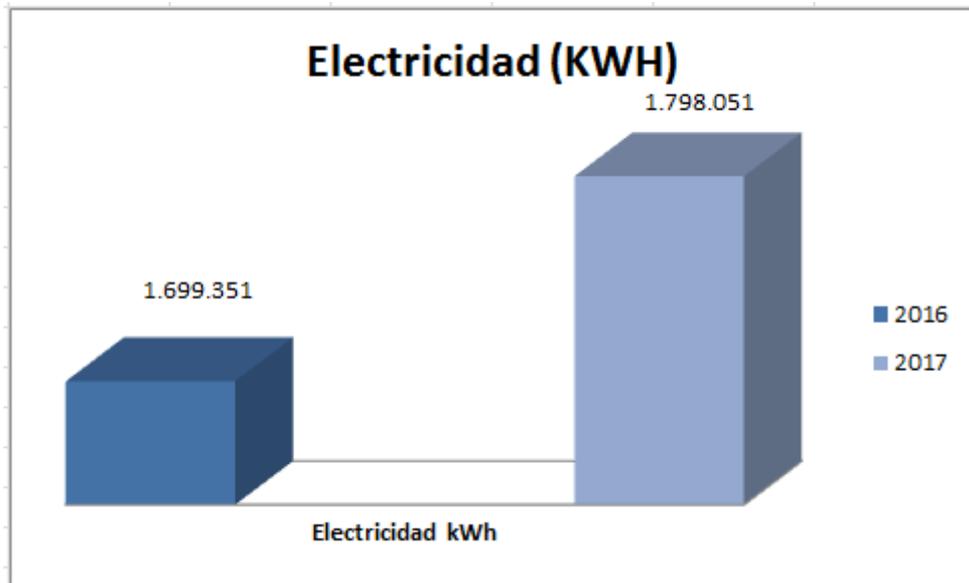
5,84 Kg de CO2/ estancia emitidos 2016



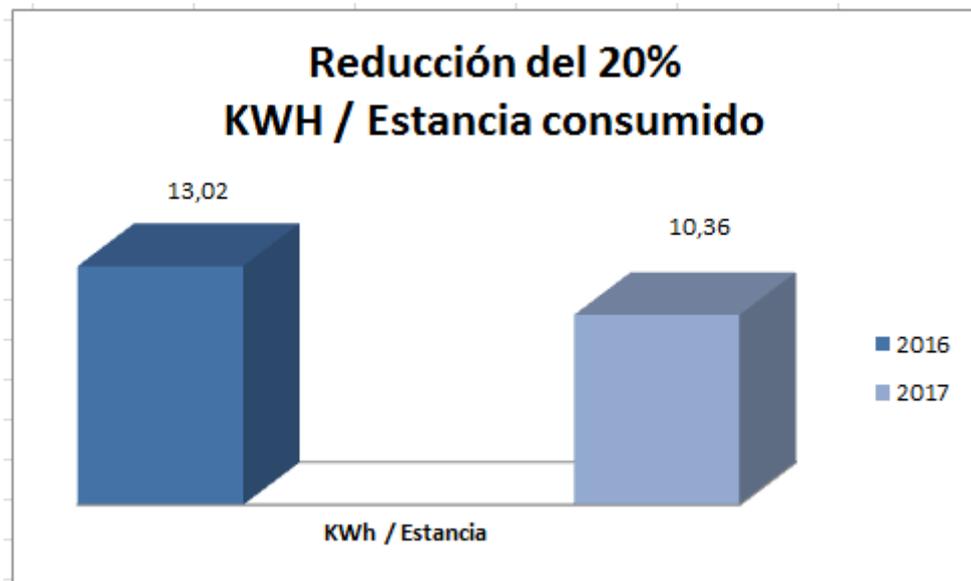
5,79 Kg de CO2/ estancia emitidos 2017



ELECTRICIDAD



En los tres primeros meses de 2017 se produce un aumento de la electricidad derivado de las obras del nuevo edificio, que provocan desviaciones en el cómputo anual



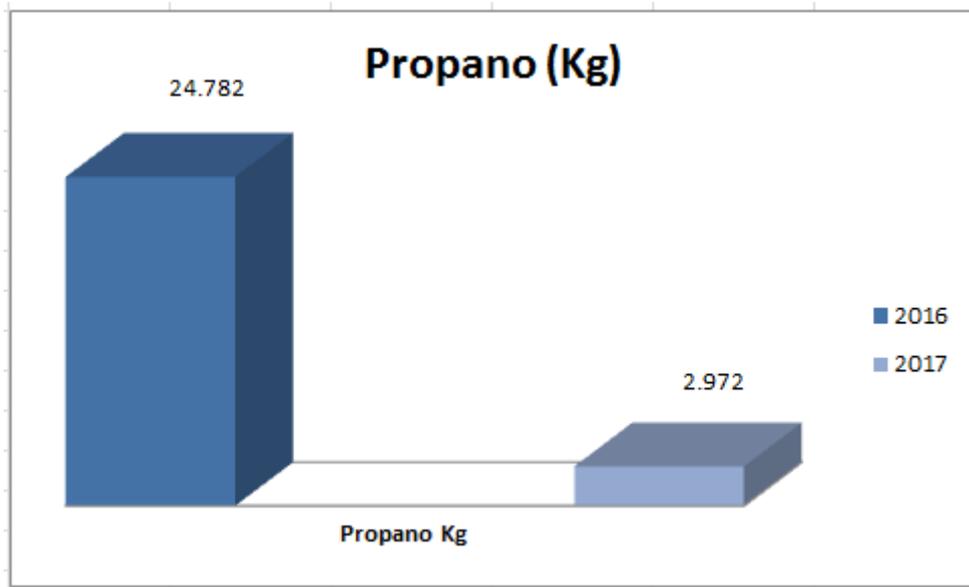
13,02 de Kwh / estancia emitidos 2016



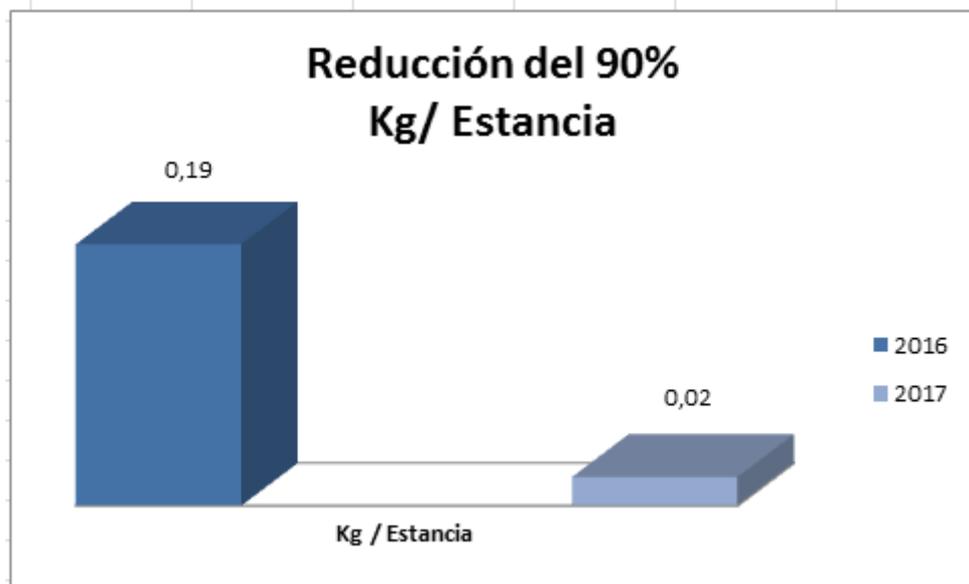
10,36 de Kwh / estancia emitidos 2017



PROPANO



En enero de 2017 se introduce el gas natural en cocina, utilizando el propano sólo para lencería y desde abril de 2017 se cambia las calderas a gas natural, eliminando así el uso de propano, provocando un gran ahorro energético



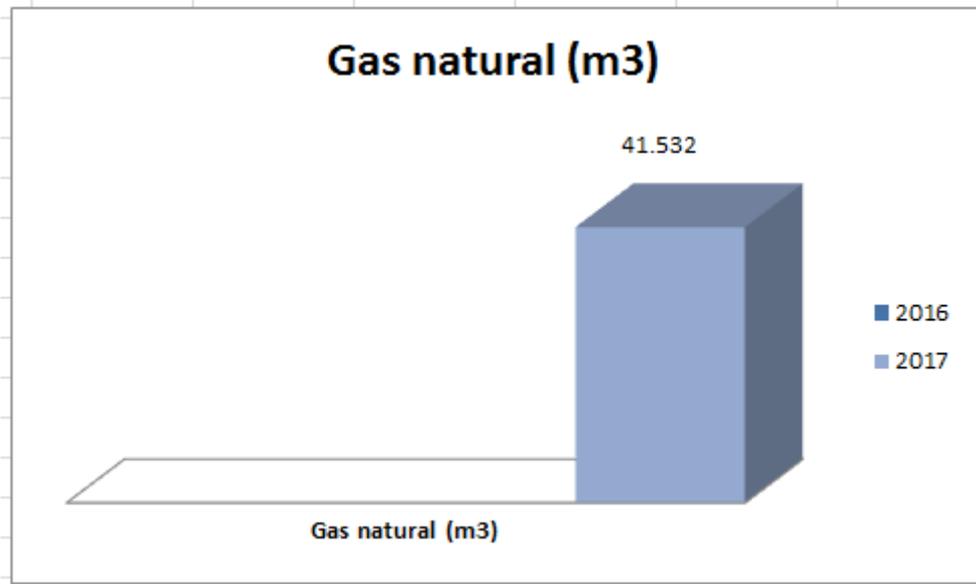
0,19 de Kg / estancia emitidos 2016



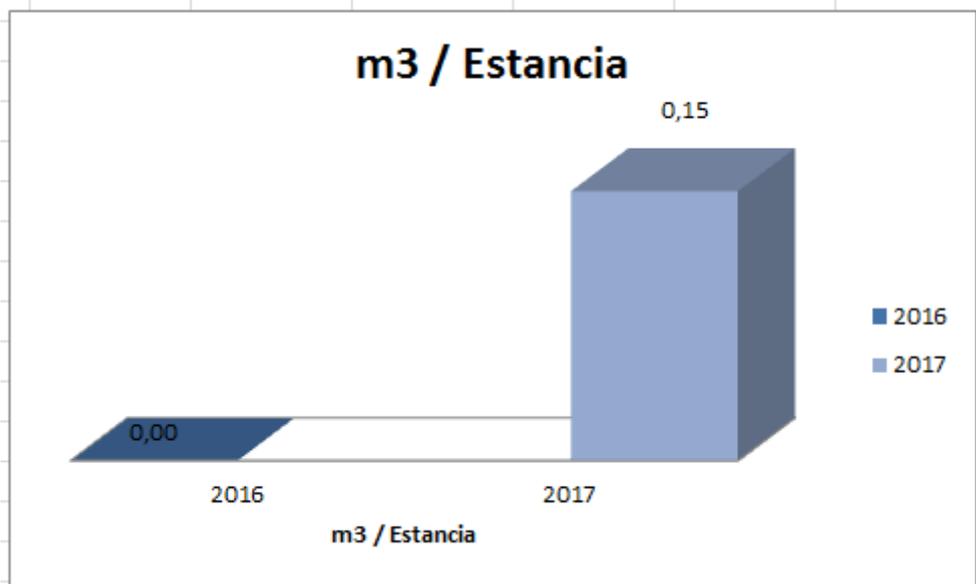
0,02 de Kg / estancia emitidos 2017



GAS NATURAL



Se comienza a usar desde principios de 2017, primero en cocina y meses más tarde en lencería



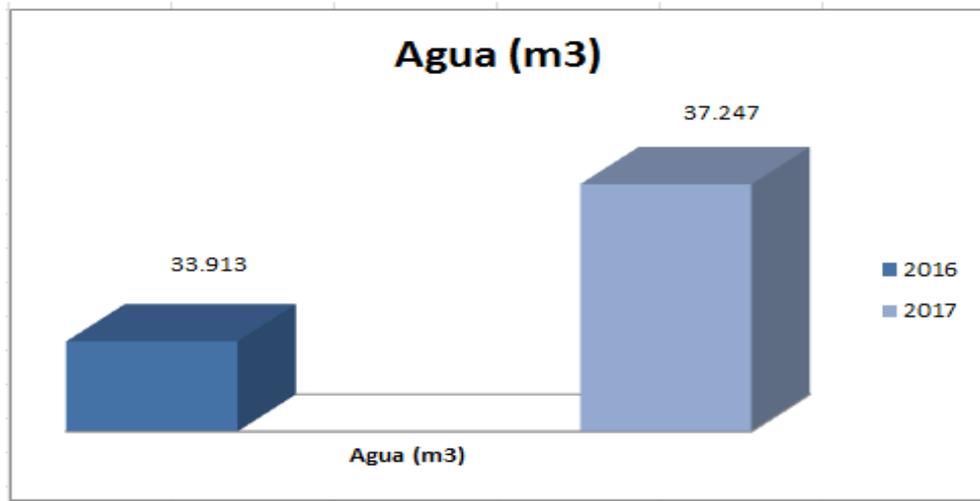
Kg / estancia de Propano emitido 2016-17



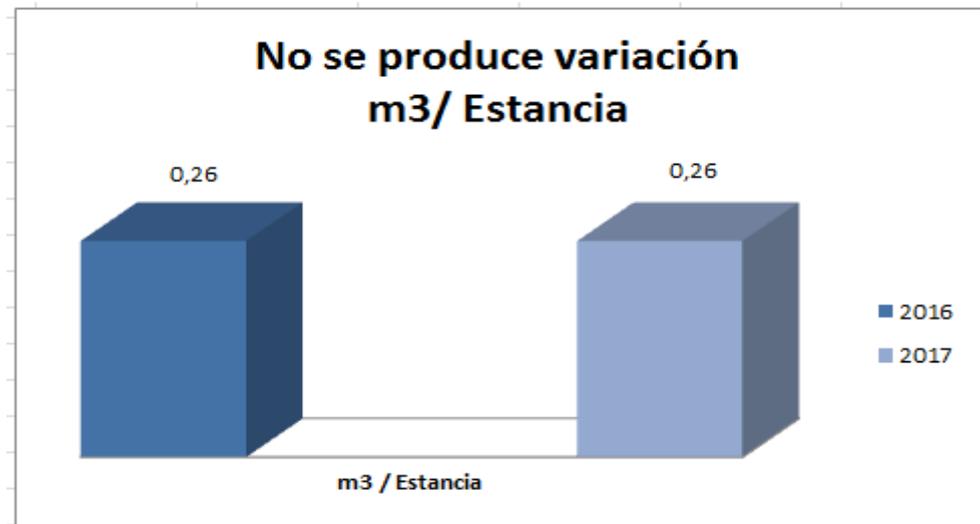
M3 / estancia de Gas Natural emitido 2016-17



AGUA



Al igual que ocurría con la electricidad, en los primeros meses de 2017 sufrimos un aumento en el consumo del agua provocado por las obras del nuevo edificio, repercutiendo de manera negativa en el resultado final



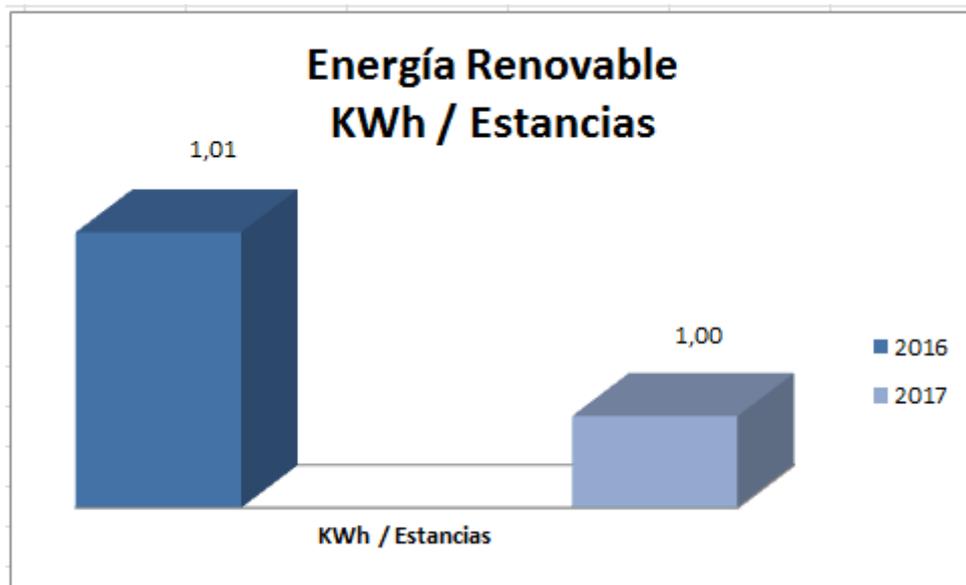
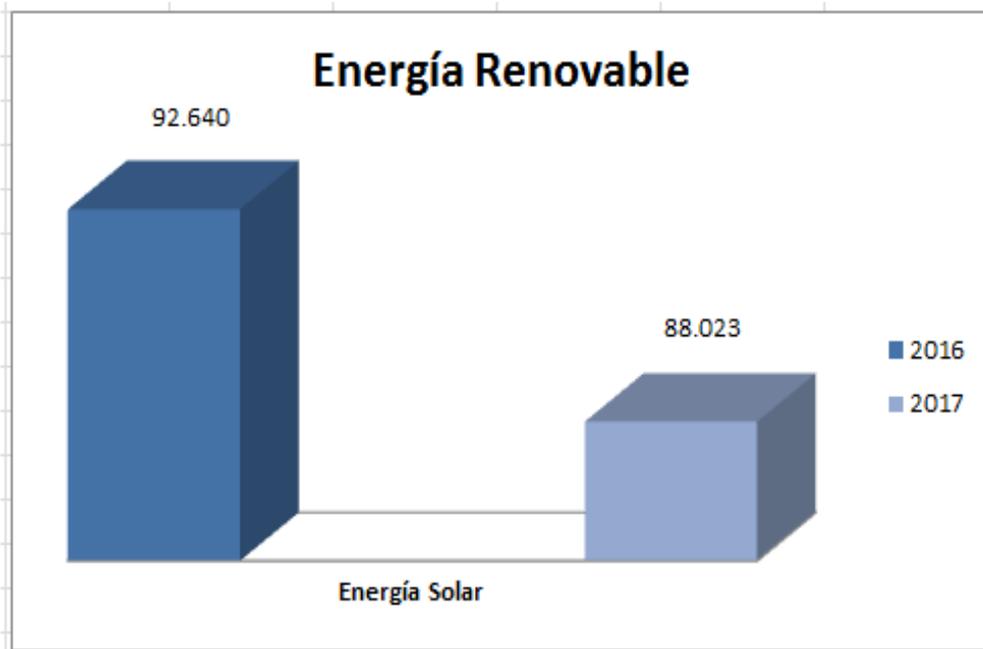
0,26 de m3 / estancia emitidos 2016



0,26 de m3 / estancia emitidos 2017



ENERGÍAS RENOVABLES



1,01 KWh consumidos en 2016



1,00 KWh consumidos en 2017



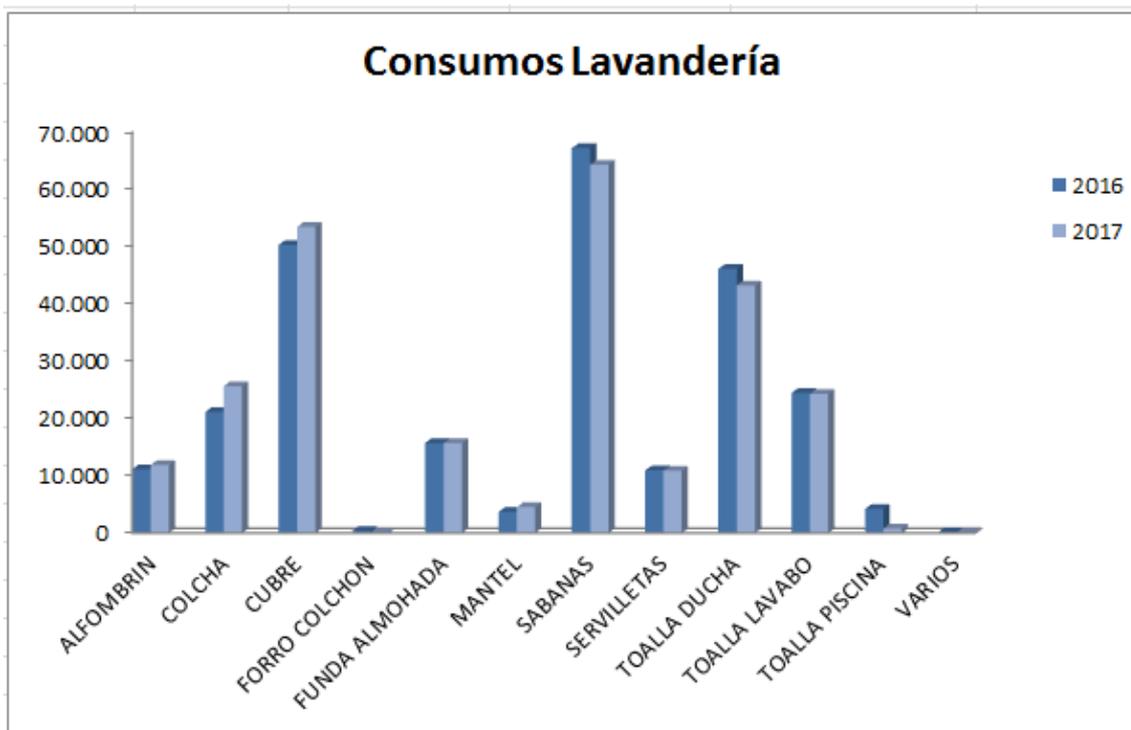
OTROS CONSUMOS

A pesar de que la estancia media ha aumentado, los consumos de lavandería, al menos de la mayoría de los productos, se han mantenido controlados e incluso algunos han disminuido

6,56 días de estancia media 2016

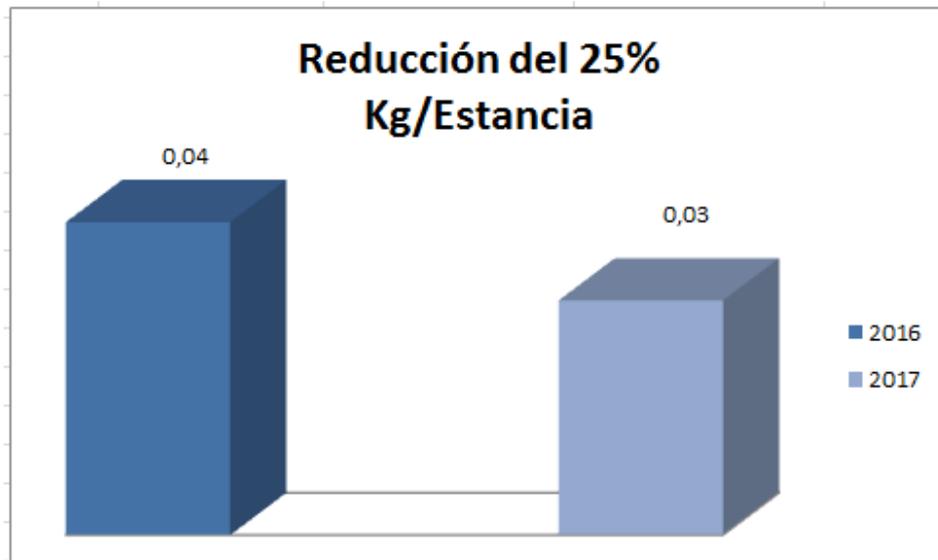
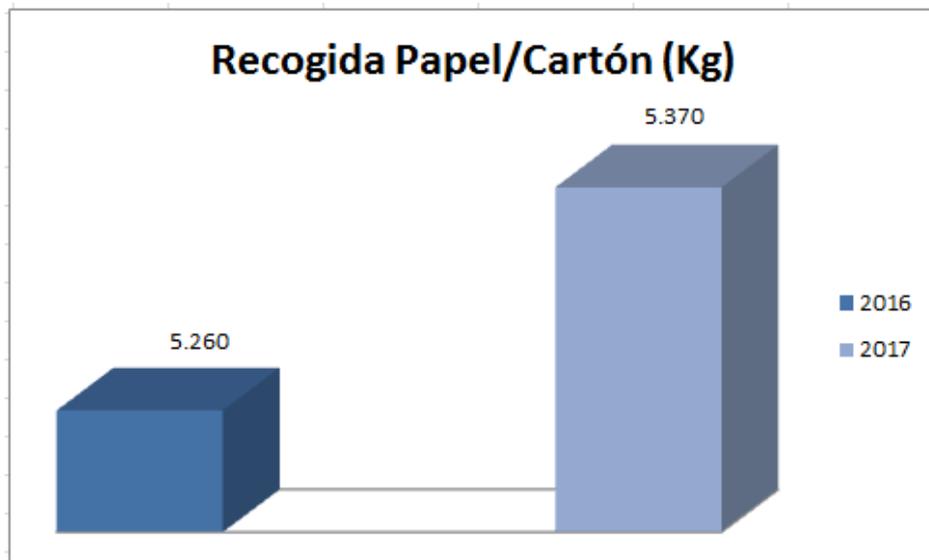


7,45 días de estancia media 2017



RESIDUOS

PAPEL Y CARTÓN



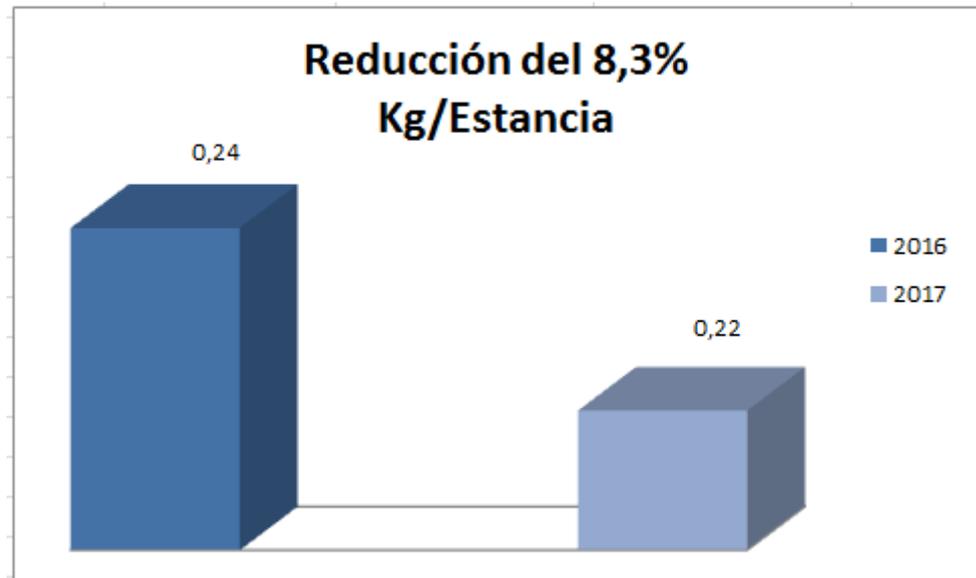
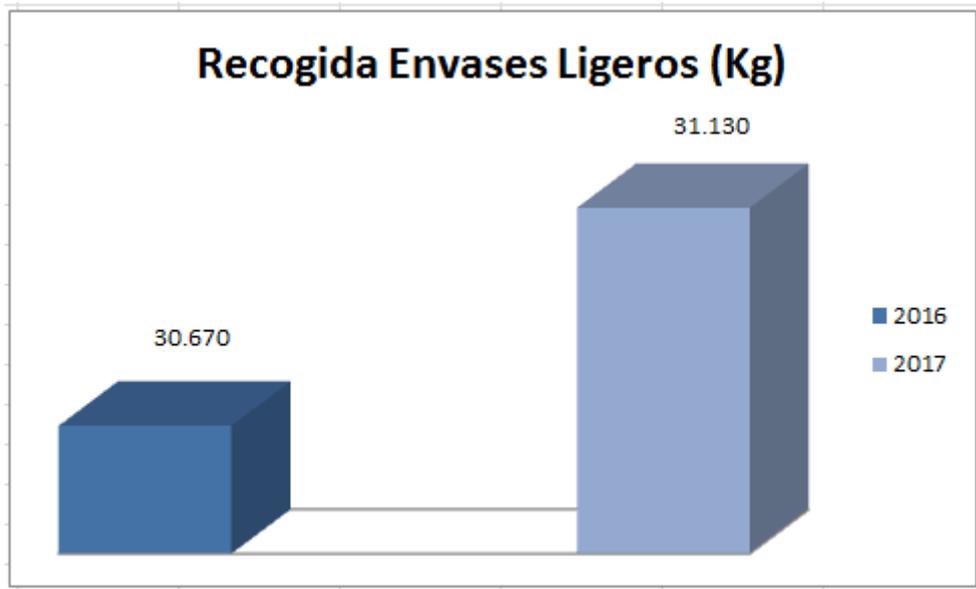
0,04 Kg / estancia retirados en 2016



0,03 Kg / estancia retirados en 2017



ENVASES LIGEROS



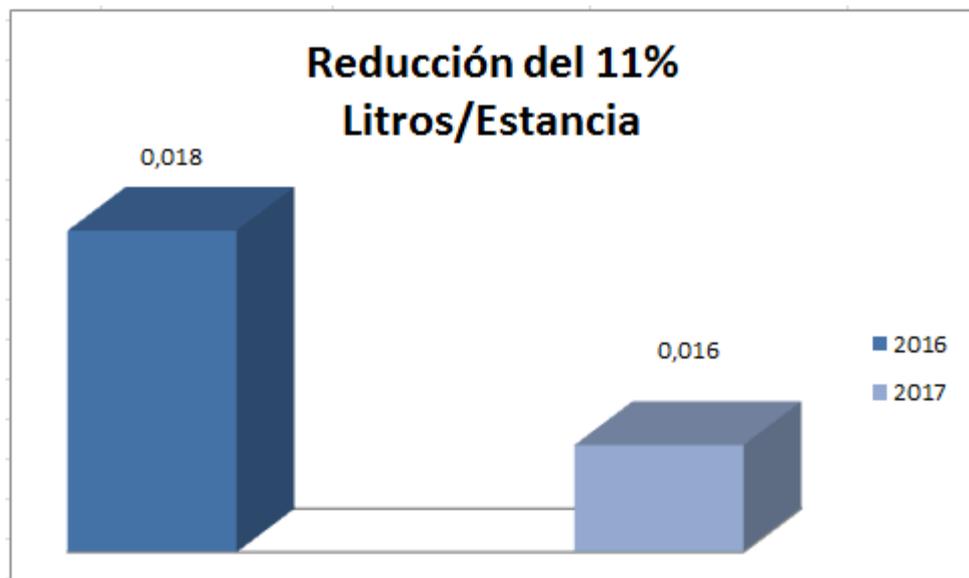
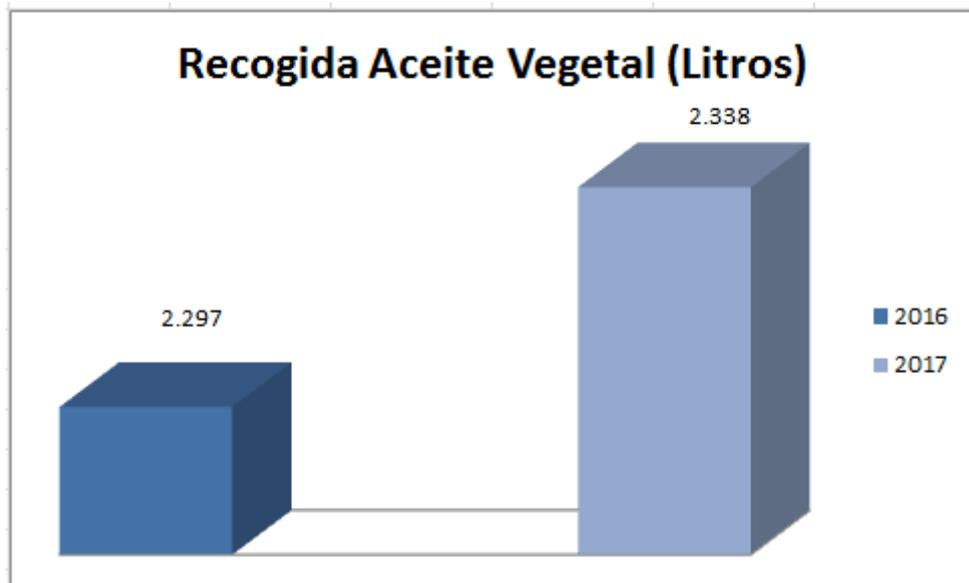
0,24 Kg / estancia retirados en 2016



0,22 Kg / estancia retirados en 2017



ACEITE VEGETAL



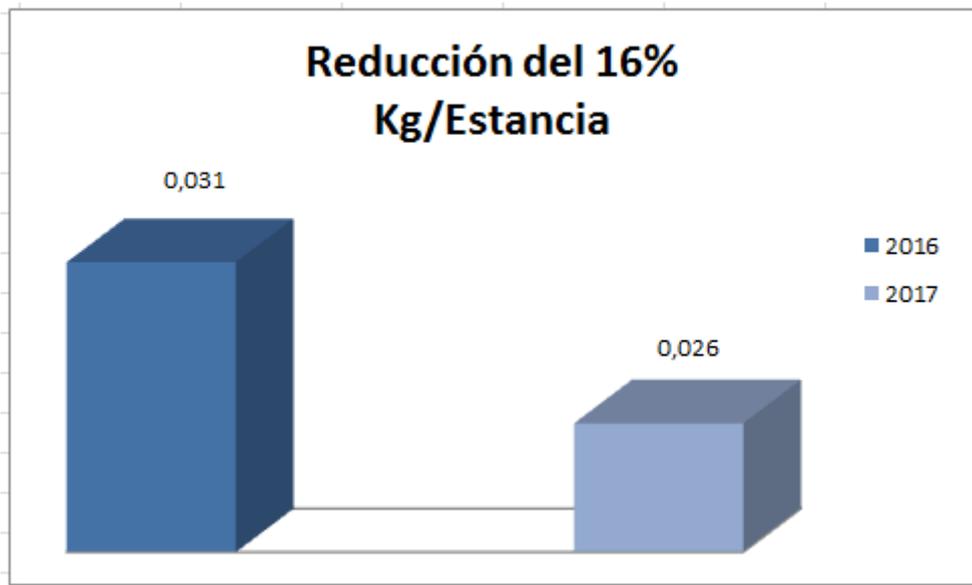
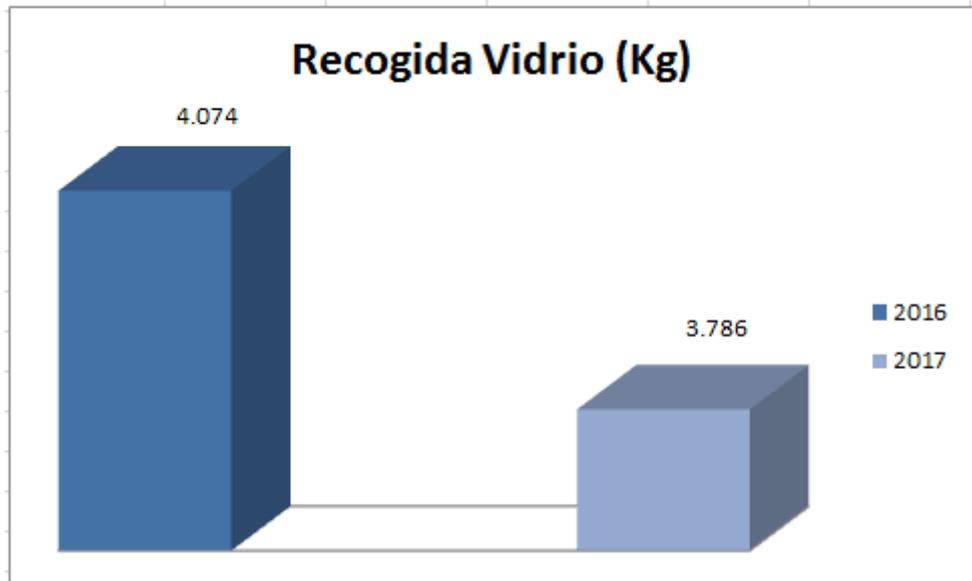
0,018 Kg / estancia retirados en 2016



0,016 Kg / estancia retirados en 2017



VIDRIO



0,031 Kg / estancia retirados en 2016



0,026 Kg / estancia retirados en 2017





ASPECTOS SOCIALES

- Colaboración con la Fundación Cirhma en la recogida de tapones de plástico cuya finalidad es conseguir recursos económicos para que un bebé de 24 meses pueda recibir los tratamientos terapéuticos de fisioterapia que necesita para mejorar su calidad de vida, al padecer el Síndrome Prader Willy.
- Colaboración con la Asociación Payasos de Hospital.
- Contribución con Bancosol en su Proyecto de Inclusión Sociolaboral para ayudar en la inserción sociolaboral de personas en riesgos de exclusión, permitiendo que realicen las prácticas laborales de los cursos realizados en nuestro establecimiento.
- Ayudar a la Asociación Ruso Parlantes, ofreciendo por séptimo año consecutivo, de forma gratuita unos de nuestros salones para la festividad Árbol de Navidad con los Niños, para el reparto de juguetes.
- Donación altruista a Caritas de material de cortinas, para entregarse a las familias más necesitadas.
- Obsequio de una estancia en habitación doble para dos personas en régimen de media pensión como participación en la Gala Solidaria “Apadrina un Ángel”
- Obsequio de un bono para una estancia de una noche en habitación doble con alojamiento y desayuno, como colaboración en el Festival Culture Summer (organizado por la Delegación de Cultura del Ayuntamiento de Torremolinos).
- Colaboración en la celebración de la primera Reunión de Empresarios y Autónomos de La Carihuela.
- Colaboración con Torremolinos Televisión permitiendo la grabación en nuestras instalaciones de su espacio “Entre 3”, que promociona los recursos del municipio.
- Patrocinando al Ayuntamiento en la I Muestra de Baile de Torremolinos.



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 este, el histórico Pez Espada de Torremolinos (Málaga). Actualmente el grupo tiene dieciséis establecimientos, gestionando 3.929 habitaciones con 8.080 plazas hoteleras.

Hotel Pez Espada

Categoría 4 estrellas

Capacidad 235 habitaciones

Zona costera Torremolinos – (Málaga) - España

Acreditación Travelife Oro

 PARKING	 SOLARIUM	 GIMNASIO
 PISCINA EXTERIOR	 RESTAURANTE	 SERVICIO DE HABITACIÓN
 FACILIDADES PARA MINUSVÁLIDOS	 SALAS DE REUNIONES	 TIENDA
 RECEPCIÓN 24H.	 CAFETERÍA	 PROGRAMA DE ANIMACIÓN
 BAR	 SALÓN	 MALETERO
 TELEVISIÓN CON PANTALLA GIGANTE	 VENTA DE EXCURSIONES	 JARDÍN
 ALQUILER DE COCHES	 CAMBIO DE DIVISAS	 NO SE ADMITEN ANIMALES
 PELUQUERÍA	 ALQUILER DE BICICLETAS	 ALQUILER TOALLA PISCINA
 WIFI GRATIS		

Incorporando en 2018 una sala recreativa y una zona de juegos para niños al aire libre



% plazas vs Torremolinos.	1,41 %
% pernoctaciones vs Torremolinos.	2,82 %
Beneficio bruto por estancia	12,18 €
Beneficio bruto por estancia	14,79 €
Gastos destinados a medidas energéticas y modernización de instalaciones (obra nuevo edificio)	5 millones de €
Programa Sostenibilidad Travelife.	1.400,0 €
Formación Sostenibilidad	3.424,28 €



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.





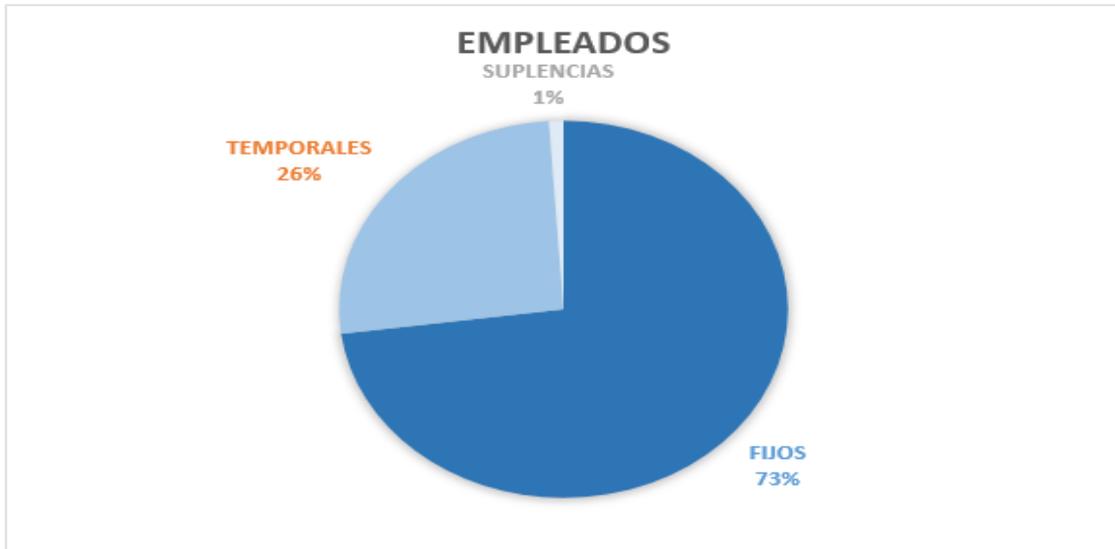
Empleados

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 **68** empleados/as

Y en 2017 fue de **72** empleados/as



0,17

Siniestralidad

55

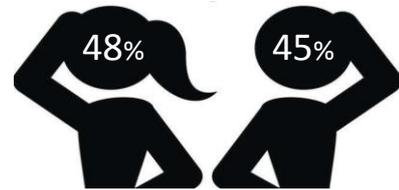
Años de edad media

25

Años de antigüedad

6

Nacionalidades diferentes



En 2017 se incrementa la plantilla y el porcentaje de mujeres contratadas, sube ligeramente la temporalidad y las suplencias y disminuye el personal fijo. Se acorta la antigüedad y aumentan las nacionalidades



Formación

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

- Norovirus – Pautas de actuación ante brotes víricos (Octubre 2017).
- 5 segundos para tentar al cliente (Mayo 2017).
- Formación gastronómica: Regeneración y presentación de buffet(Febrero y Marzo 2017).
- APPCC: Manipulador de alimentos (Mayo 2017)
- Actualización versión TMS (Febrero 2017)
- Curso de higiene alimentaria y sistema de análisis de peligros y puntos de control (Mayo 2016)
- Seducir al cliente (Mayo 2016)
- Norovirus (Abril 2016)
- Buffetes seductores online (2016 online)
- Regeneración, claves para una buena presentación y servicio (2016 online)



“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”.

- Vendedores Proactivos.

“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

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



En el 2016 los ganadores fueron:

- Marlene Santos Sampaio
- M^a Carmen Redondo Martín
- Juan A. Suarez Miguel

Y en el 2017:

- Inmaculada Muñoz Diaz
- Francisco Alarcón Fernandez





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  **ReviewPro** 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.

2017





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.



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