



Informe de Sostenibilidad 2016-2017



## Indice

03	Bienvenidos
	Misión
	Visión
04	Política Ambiental
05	Políticas de Sostenibilidad
	Política de Calidad
06	Política de compras
	Política de seguridad y salud
07	Política protección al menor
	Política protección de los derechos humanos
	Política de participación en la comunidad
	Legislación de referencia
	Colaboradores
10	Objetivos
11	Aspectos Ambientales
14	Aspectos Sociales
15	Aspectos económicos
	Grupos de interés
	Accionistas
16	Empleados
19	Clientes
20	Proveedores

En este informe se incluye las actividades y principales resultados de Med Playa Hotel Regente en el ámbito de la Sostenibilidad durante los años 2016-17.

## **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 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.

### **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.

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.

En 2017 Med Playa ha celebrado su 50 Aniversario realizando distintas actividades, en la 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

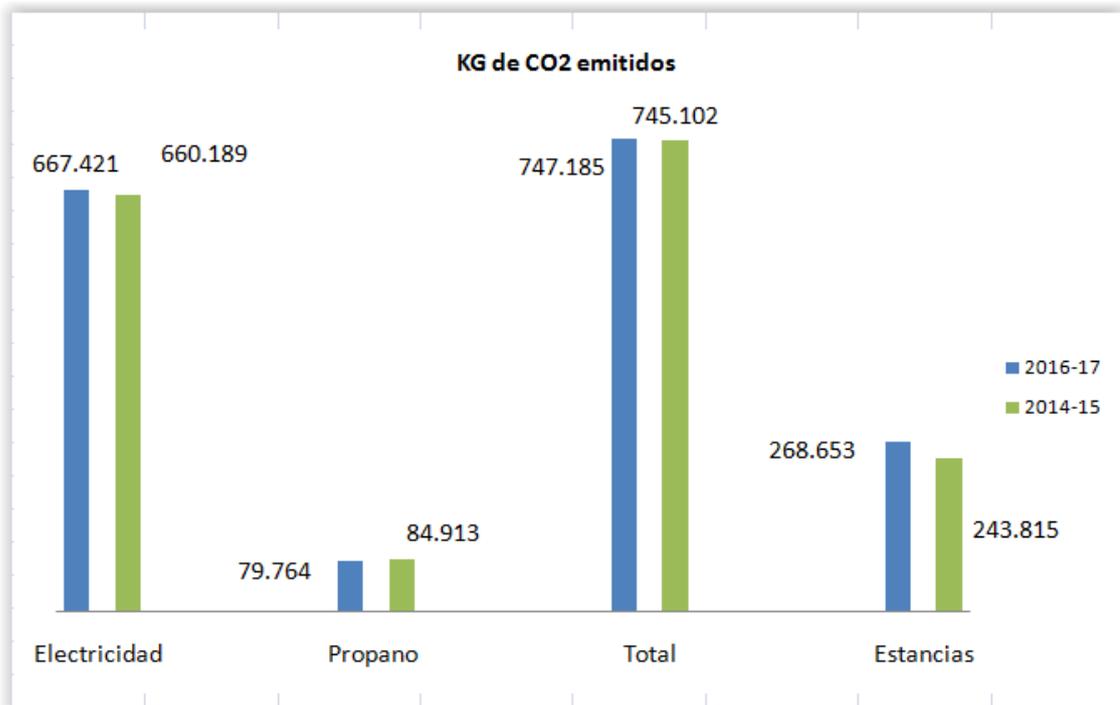




- Reducir las emisiones de CO2 un 2% vs 2014-15.
- Reducir el consumo energético un 2% vs 2014-15.
- Reducir un 5% los residuos de cartón/papel y vidrio vs 2014-15.
- Realizar 1000 comidas solidarias.

## ASPECTOS AMBIENTALES

### Emisiones CO2



3,06 kg de CO2/ estancia emitidos 2014-15



2,78 kg de CO2/ estancia emitidos 2016-17



### Energías renovables

198.000 Kwh producidos 2014-15



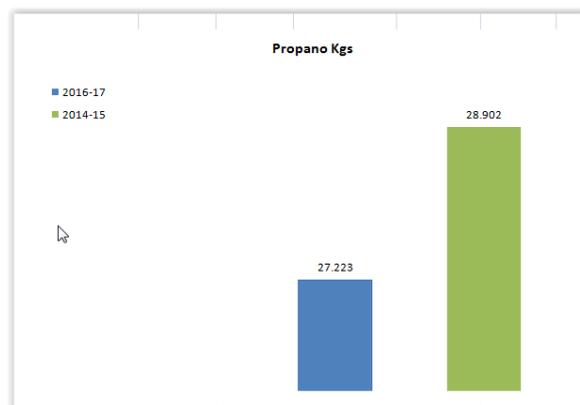
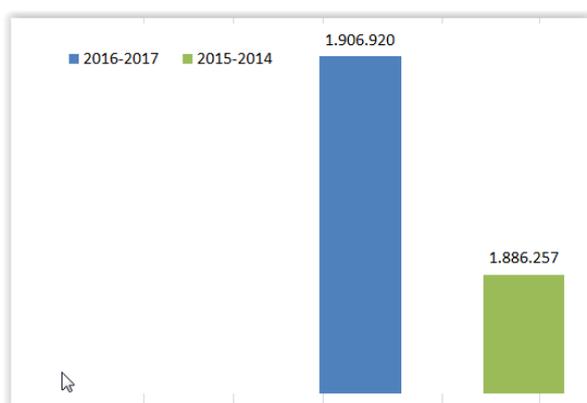
200.000 Kwh producidos 2016-17



Se ha conseguido reducir las emisiones de CO2 de las principales fuentes de energía utilizadas, realizando mayor aprovechamiento de las energías renovables, introduciendo la innovación tecnológica y modificando hábitos de consumo.

## Consumos energéticos

### Electricidad Kwh



1kg propano = 13,385 Kwh

9,31 Kwh /est consumido 2014-15

8,45 Kwh /est consumido 2016-17



Se consigue reducir el consumo energético realizando acciones de mantenimiento preventivo en las instalaciones, adquiriendo materiales y maquinaria más eficiente, optimizando horarios de consumos, instalando luminarias de bajo consumo, consolidando los programas de gestión ambiental y mejorando los procedimientos de trabajo.

GRÁFICO DE AGUA FRIA  
AGUA FRIA  
AÑO: 2014

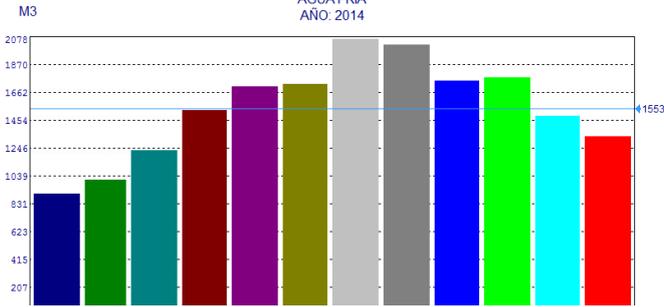
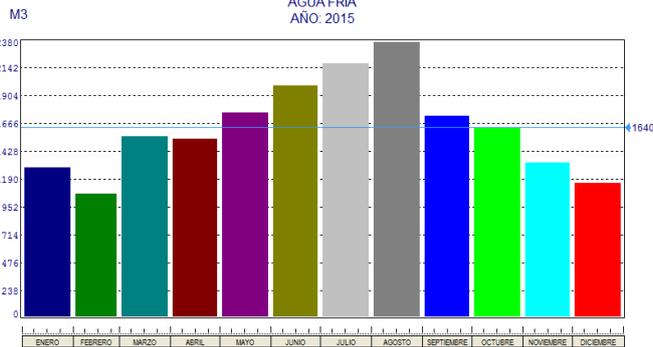
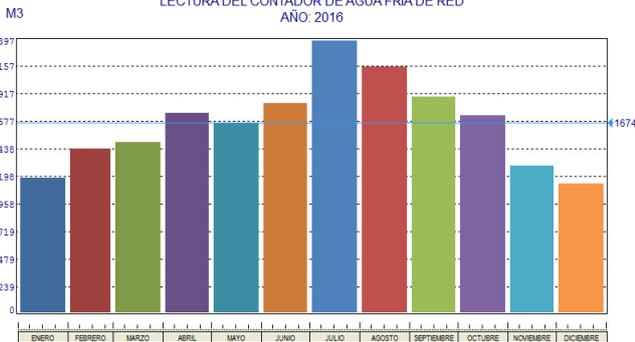


GRÁFICO DE AGUA FRIA  
AGUA FRIA  
AÑO: 2015



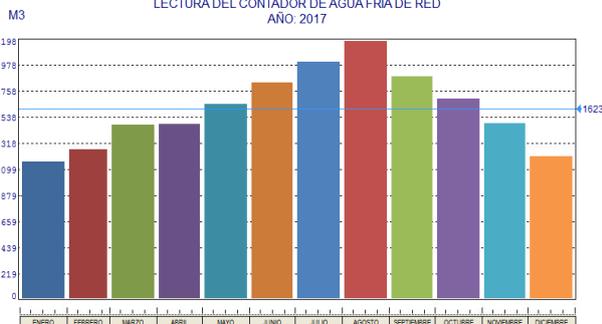
**157** Lts de agua por cliente y día 2014-15

GRÁFICO DE AGUA FRIA  
LECTURA DEL CONTADOR DE AGUA FRIA DE RED  
AÑO: 2016



**147** Lts de agua por cliente y día 2016-17

GRÁFICO DE AGUA FRIA  
LECTURA DEL CONTADOR DE AGUA FRIA DE RED  
AÑO: 2017



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



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

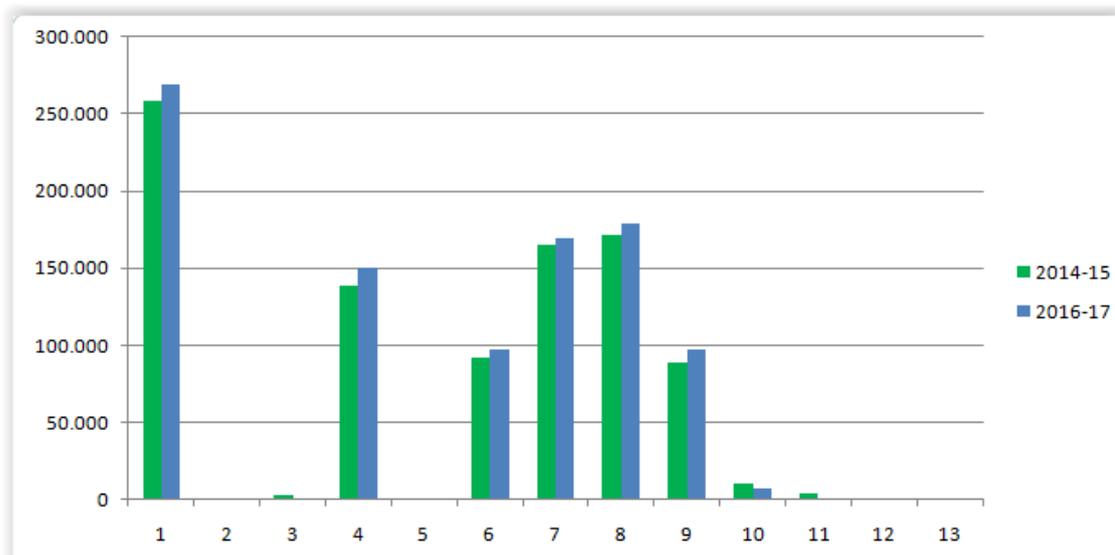
Aun con un aumento de 11000 estancias vs 2014-15, los consumos de lavandería se han mantenido muy controlados.

5,90 días de estancia media 2014-15



6,14 días de estancia media 2016-17

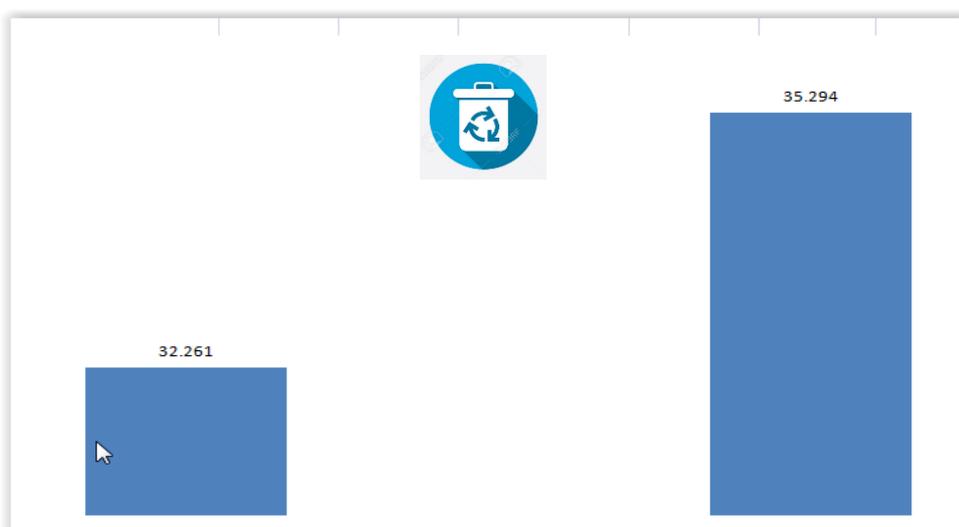
### Consumo lavandería unidades 2016-17 vs 2014-15



1 Estancias- 2 Varios - 3 Cubres - 4 Sábana - 5 S. Cuna -6 Alfombrín - 7 T lavabo - 8 T Ducha - 9 almohada  
10 Servilletas -11 Manteles -12 Colchas -13 Forro Colchón

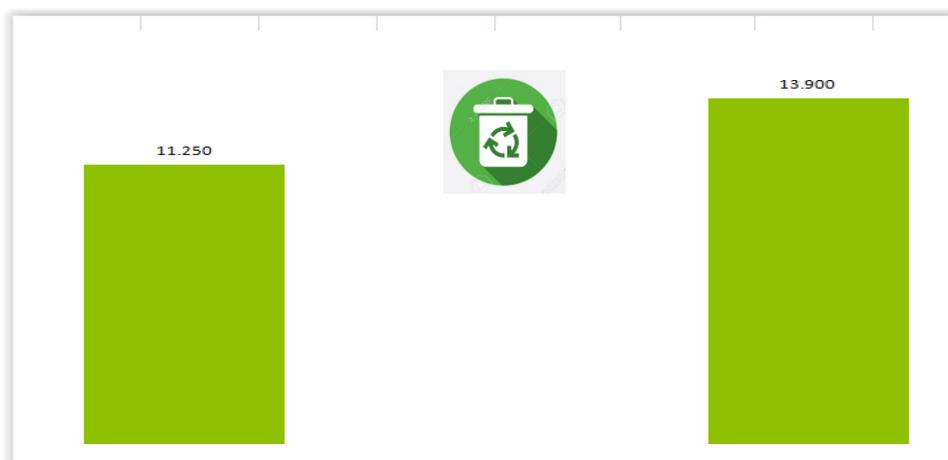
## Residuos

Aunque se ha incrementado el consumo de residuo en cartonaje debido al aumento de estancias, se ha mantenido el ratio por estancia en consumo de carton 0,13 x estancia. Se ha 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 reducción de vidrios ha ocurrido un caso similar se ha aumentado la generación de vidrio pero igualando el ratio x estancia 0,05 mediante la utilización de productos concentrados, bag in box, barriles y formatos grandes.



2014-15

2016-17



2014-15

2016-17

## ASPECTOS SOCIALES

### Acciones locales

700 comidas a personas con riesgo de exclusión social a través de Cáritas Bnd.

300 comidas a jugadores del Club de Baloncesto Benidorm.

1000 comidas solidarias



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

- Colaborar con la asociación Doble Amor en ayuda a la personas con discapacidad intelectual efectuando rifas benéficas para aporte económico.
- Fomentar la gastronomía local en los menús del los buffet con platos como la Paella Valenciana, Fideua, Pescados, postres u otros productos de la zona.
- Fomentar las fiestas locales cofinanciando la elaboración de los libros de Comisión de fiestas y penyas. Asi mismo participación con La Falla El Rincón aportación al Llibret de Fallas, donativos varios para rifas.
- 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 preventorio infantil de Niños en Gandía con noches de hotel gratuitas para su posterior sorteo en rifa.
- Colaborar con Forcal, centro de formación especializado en las enseñanzas prácticas laborales.
- Participar en el programa de UNICEF HOTELES AMIGOS para la protección de la explotación infantil. Recaudando fondos y realizando donaciones.

## 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 y una plantilla de 1398 trabajadores.

Hotel Regente

Categoría 3 estrellas

Capacidad 195 habitaciones

Zona costera Benidorm – Alicante - España

Acreditación Travelife Oro

## GRUPOS DE INTERES

### Accionistas

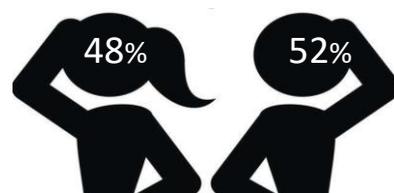
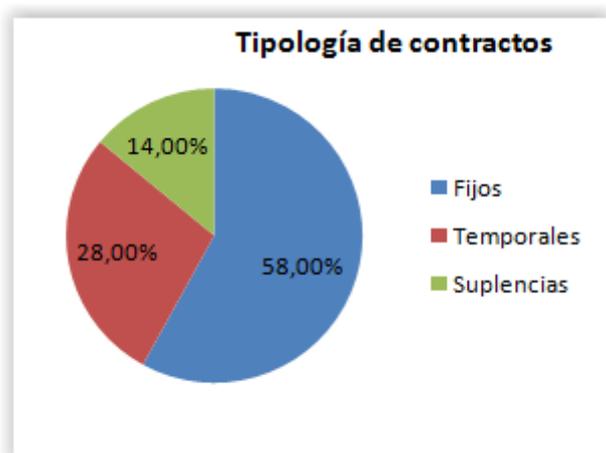
Todos los miembros del órgano del grupo Med Playa de administración y aquellos sujetos implicados con responsabilidades en la gestión, mantiene con sus accionistas una relación basada en el beneficio recíproco sostenible, regida por los principios de la confianza, la transparencia y la ética.



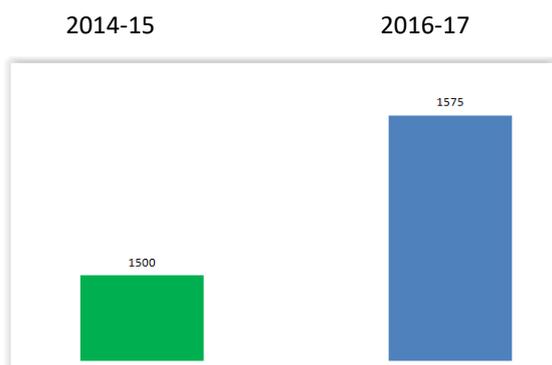
## Empleados

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 2016-17 fue de 56,67 empleados/as

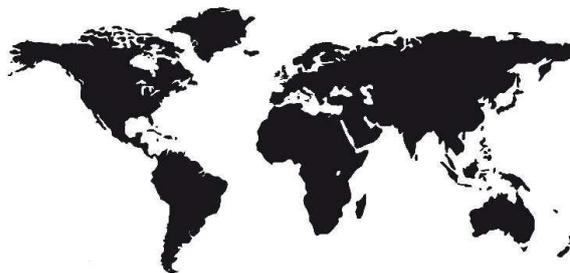


## Horas extras



5% Mas de horas extras pero teniendo en cuenta un incremento de 11.000 estancias.

0,15	Siniestralidad
43,25	Años de edad media
9,40	Años de antigüedad
10	Nacionalidades diferentes



Vs 2014-15 se incrementa la plantilla en un 10%, ha aumentado en un 11% el personal fijo, se rejuvenece la plantilla y se acorta levemente la antigüedad. Se aumenta simplemente un 5% las horas extras teniendo en cuenta un 11.000 estancias de incremento y apenas existe siniestralidad.

### **Beneficios sociales empleados**

- Descuentos en reservas de los Hoteles de la cadena.
- Descuentos en empresas locales: Gym, ópticas, dentistas, parques de atracciones.
- Se amplifican la publicidad de los comercios locales, promociones, ofertas, descuentos, etc.
- Posibilidad de obtener excedentes de comida.

### **Promoción:**

- Salomón Luna Franco Conserge de noche convierte a indefinido.
- Maria Esperanza Jara Aux de pisos; convierte contrato indefinido y camarera pisos
- Vanya Ivanova Stancheva Aux de pisos; convierte contrato indefinido y camarera pisos
- Juan Espino Muñiz Ayte Camarero promociona a camarero
- Joaquina Rodríguez Ayte Camarera promociona a camarera
- Josefa Poblete Ruiz Aux de pisos promociona a camarera de pisos
- Se fomenta el trabajo con jóvenes con capacidad intelectual reducida.

## Formación

### Asistentes

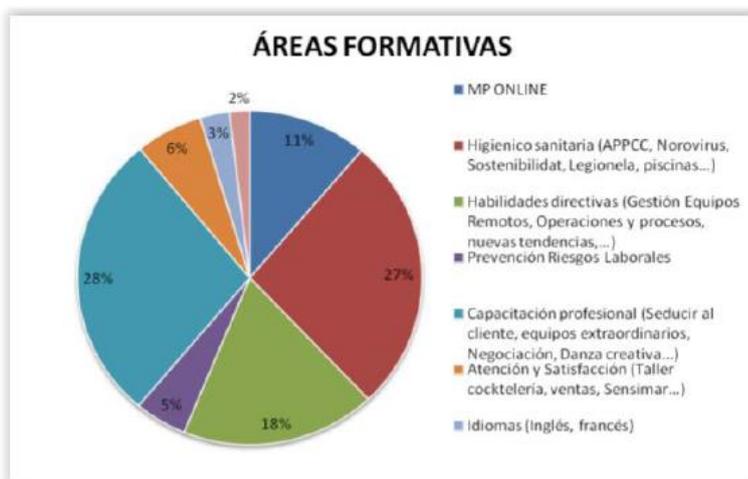
Han asistido 106 trabajador@s a las acciones formativas llevadas a cabo. Este dato corresponde al **93,07%** de la plantilla media.

### Horas de formación:

Se han invertido 745 horas en formación, de las cuales un 65% corresponde a formación presencial, un 30% a teleformación y un 5% a mixta.

### Acciones

Se han realizado 42 acciones formativas repartidas en las distintas áreas



### Otros

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

En 2016 los ganadores fueron:

- Pedro Moya Tena. Hacer ventana en lateral de bar para tener mayor visibilidad del resto de salón y solarium.
- Antonio Rodríguez del Olmo. Instalar en los aseos femeninos grifos de acción pedal para mejorar en higiene y ahorro.

En 2017 los ganadores fueron:

- Miguel España Pérez. Colocad búho disuasorio para evitar asistencia de pájaros en piscina.
- Maria Bernal. Dotación en pisos de carros tijera para mejorar la carga de ropa y evitar sobrepesos.
- Joaquina Rodriguez. Dotar de fundas frías corporativas para enfriar las botellas de vino.
- Ignacio Prats. Dotar de puntos de recarga para los móviles.

## 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.

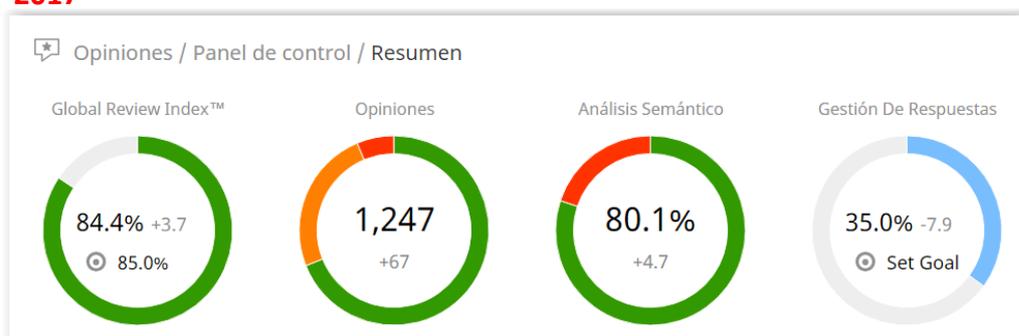
El cliente puede contactar con el Call Center Med Playa para dejar su opinión o enviar comentario en medplaya.com.

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.

## 2016



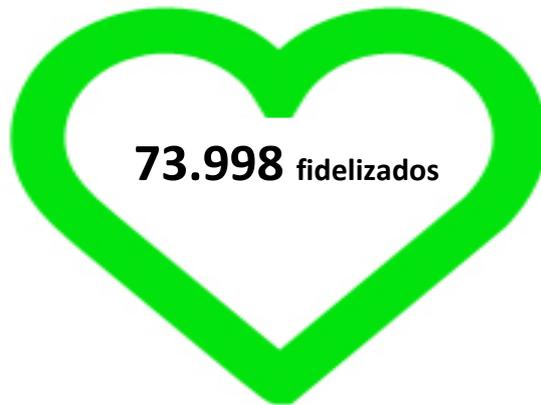
## 2017



-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](http://www.medplaya.com).