



Informe de sostenibilidad 2016-2017-2018



Índice

03	Bienvenidos
	Misión
	Visión
04	Política Medioambiental
05	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
09	Objetivos
10	Aspectos Ambientales
18	Aspectos Sociales
19	Aspectos económicos
20	Grupos de interés
	Accionistas
20	Empleados
27	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.



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



OBJETIVOS 2016-2017-2018



- Reducir las emisiones de CO2 un 2% vs 2014-15.
- Reducir el consumo eléctrico un 2% vs 2014-15.
- Reducir el consumo del agua un 2% vs 2014-15.

ASPECTOS AMBIENTALES

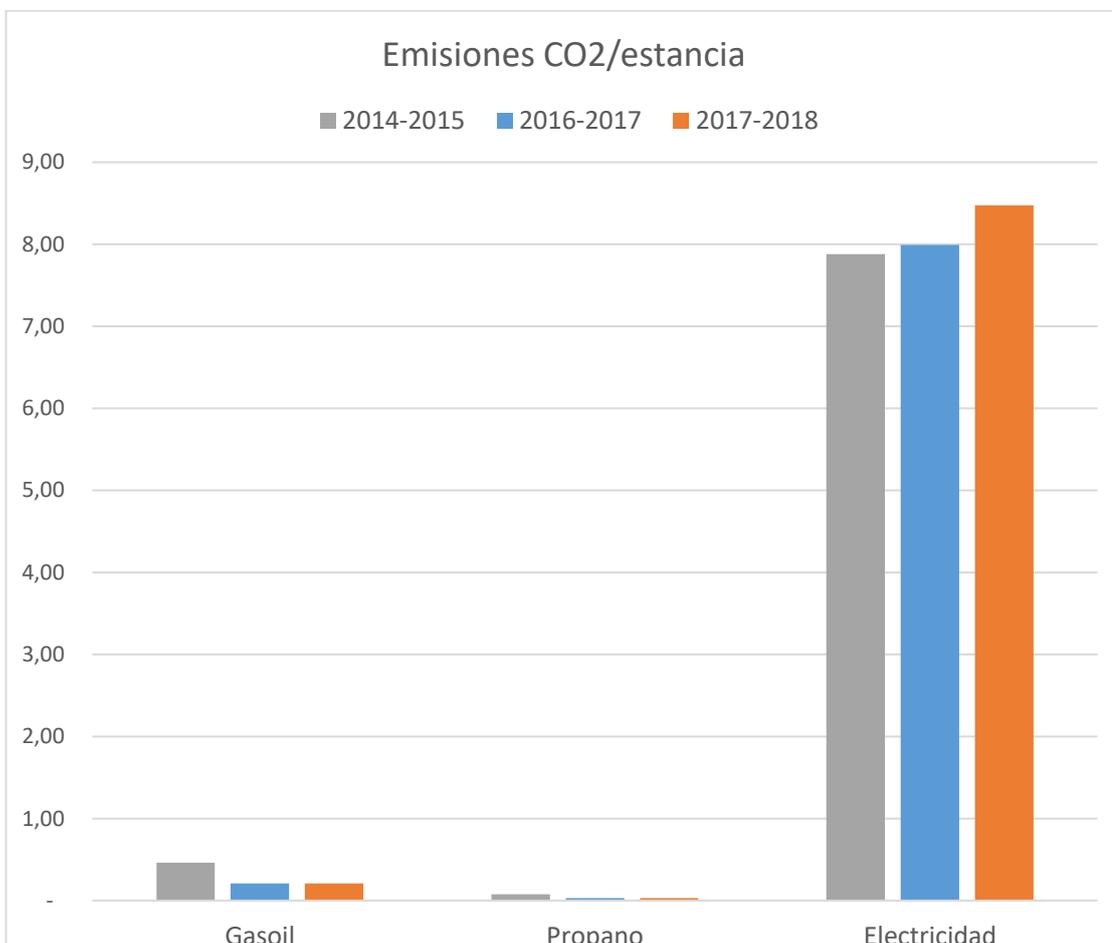
Consumos y Emisiones CO2

Año	Estancias	Gasoil	Huella de carbono	gasoil / estancia	Propano	Huella de carbono	Propano / estancia	Electricidad	Huella de carbono	Electricidad / estancia
2014	300.964	147.280	410.278	0,49	26.222	77.040	0,09	2.298.320	804.622	7,64
2015	306.858	133.600	372.170	0,44	20.654	60.682	0,07	2.491.803	872.131	8,12
TOTAL	607.822	280.880	782.447	0,46	46.876	137.722	0,08	4.790.123	1.676.753	7,88

Año	Estancias	Gasoil	Huella de carbono	gasoil / estancia	Propano	Huella de carbono	Propano / estancia	Electricidad	Huella de carbono	Electricidad / estancia
2016	318.706	133.600	410.278	0,42	9.587	77.040	0,03	2.450.050	857.500	7,69
2017	309.072	-	-	-	-	-	-	2.564.587	897.600	8,30
2018	282.255	-	-	-	-	-	-	2.442.587	854.900	8,65
TOTAL	910.033	133.600	410.278	0,21	9.587	77.040	0,03	4.892.637	1.712.400	8,21

2014-15 VS 2016-17-18	Estancias	Gasoil	Huella de carbono	gasoil / estancia	Propano	Huella de carbono	Propano / estancia	Electricidad	Huella de carbono	Electricidad / estancia
Diferencia consumos por estancia	302.211	-147.280,00	-372.169,50	0,25	-37.289,00	-60.681,50	0,05	102.514,00	-35.646,90	0,33

- El consumo de Gasoil y Propano ha disminuido debido a que se ha incorporado desde junio de 2016 Gas Natural.
- El consumo de electricidad se ha visto incrementado debido al aumento de estancias y a las obras de mejora realizadas tanto en habitaciones como en área de cocinas.



Emisiones CO2



4,27 kg de CO2/ estancia emitidos 2014-15

2,24 kg de CO2/ estancia emitidos 2016-17 -18



Se ha conseguido reducir las emisiones de CO2 en **2,23kg** por estancia de las principales fuentes de energía utilizadas, realizando mayor aprovechamiento de las energías, introduciendo la innovación tecnológica, cambios de fuentes energéticas y modificando hábitos de consumo.

Consumos energéticos:

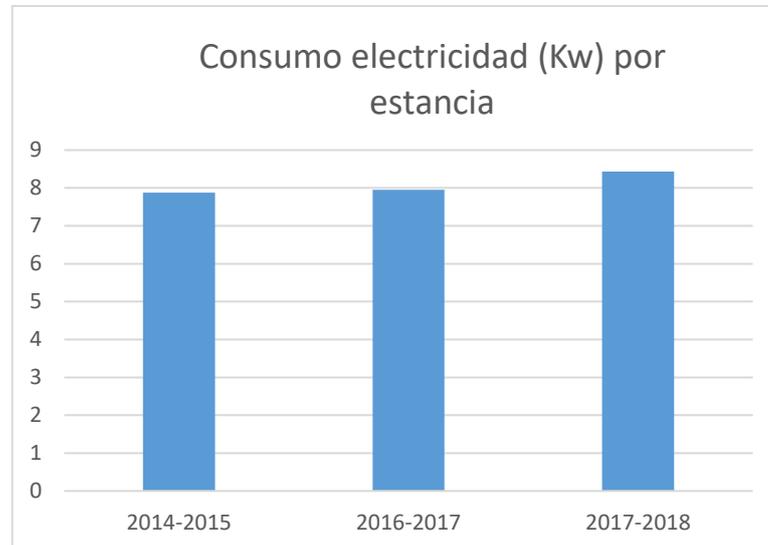
Electricidad , **endesa** Empresa suministradora (Estatal)

Se incrementa en 224.514 KWh, lo que representa un incremento de 0.55KWh por estancia. En el período 2016 – 2017 hay una ocupación mayor, 22.383 estancias más, además de las obras que se llevan a cabo para mejora de las instalaciones que incrementan el consumo eléctrico, y del mismo modo ocurre en 2018.

7,88 KWh consumidos en 2014-2015

7,96 KWh consumidos en 2016-2017

8,43 KWh consumidos en 2018



- En enero de 2016 se reformaron dos plantas enteras de habitaciones. En estas reformas se han instalado luces LED de bajo consumo en 68 habitaciones.
- En los pasillos de las plantas reformadas se han instalados luces con detector de presencia para reducir el gasto de electricidad, así como control de tarjeteros en todas las habitaciones reformadas.

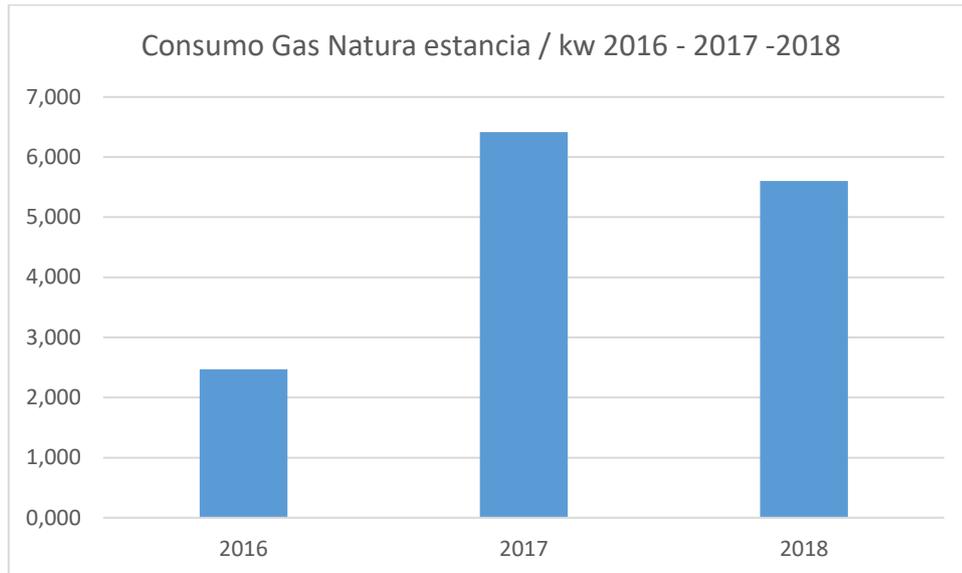
- En 2018 se continuó con la reforma desde planta 10 a planta 8 inclusive, con un total 102 habitaciones con los nuevos sistemas de consumo Led con mayor ahorro.

Consumo Gas Natural

En 2016 se realiza la instalación del Gas Natural. Se dejan de usar tanto propano como el gasoil. El Gas Natural es considerado como la energía más amigable con el medio ambiente.

Mes	Año 2016					Año 2017					Año 2018				
	Ocupación	Consumo total (kWh)	Consumo por Estancia (kWh/estancia)	Objetivo	Cumplido?	Ocupación	Consumo total (kWh)	Consumo por Estancia (kWh/estancia)	Objetivo	Cumplido?	Ocupación	Consumo total (kWh)	Consumo por Estancia (kWh/estancia)	Objetivo	Cumplido?
Enero	25535	Gasoil	5,398	5,344	sí	25526	180547	7,073	7,002	sí	16102	208809	12,968	12,838	sí
Febrero	20912	Gasoil	5,908	5,849	sí	17998	180677	10,039	9,938	sí	14692	135140	9,198	9,106	sí
Marzo	24797	Gasoil	5,517	5,462	sí	19802	170219	8,596	8,510	sí	16870	172379	10,218	10,116	sí
Abril	25976	Gasoil	4,402	4,358	sí	23318	157285	6,745	6,678	sí	21528	155685	7,232	7,159	sí
Mayo	27886	Gasoil	4,394	4,350	sí	28059	172544	6,149	6,088	sí	26641	153345	5,756	5,698	sí
Junio	27758	32100	1,156	1,145	sí	28438	141670	4,982	4,932	sí	26952	11173	0,415	0,410	sí
Julio	30112	25357	0,842	0,834	sí	30898	141513	4,580	4,534	sí	30325	20927	0,690	0,683	sí
Agosto	31679	176736	5,579	5,523	sí	31903	155668	4,879	4,831	sí	31194	176736	5,666	5,609	sí
Septiembre	27009	108068	4,001	3,961	sí	26860	161622	6,017	5,957	sí	26245	108068	4,118	4,076	sí
Octubre	27255	123531	4,532	4,487	sí	27180	160806	5,916	5,857	sí	25897	122464	4,729	4,682	sí
Noviembre	25268	162609	6,435	6,371	sí	25336	160806	6,347	6,283	sí	24014	162609	6,771	6,704	sí
Diciembre	25927	161802	6,241	6,178	sí	25227	208809	8,277	8,194	sí	23106	161802	7,003	6,933	sí
Total	320114	790203	2,469	2,444	sí	310545	1992166	6,415	6,351	sí	283566	1589137	5,604	5,548	sí

- El consumo de Gasoil y Propano se elimina por completo, y se introduce el consumo por Gas Natural.
- La incorporación se realiza a mediados de 2016, y entre 2017 – 2018 se muestra un descenso del consumo.



Consumo propano, Empresa suministradora (nacional)



El consumo de propano estaba destinado solo a las máquinas de cocina. Había una pequeña parte de estas que eran eléctricas y gracias a las medidas preventivas y adquiriendo maquinas más eficientes se logró reducir el consumo del año 2012 – 2015.

A partir del 2016 se instala GAS NATURAL, eliminando por completo el consumo de propano

Consumo Gasoil, Empresa suministradora (Local)

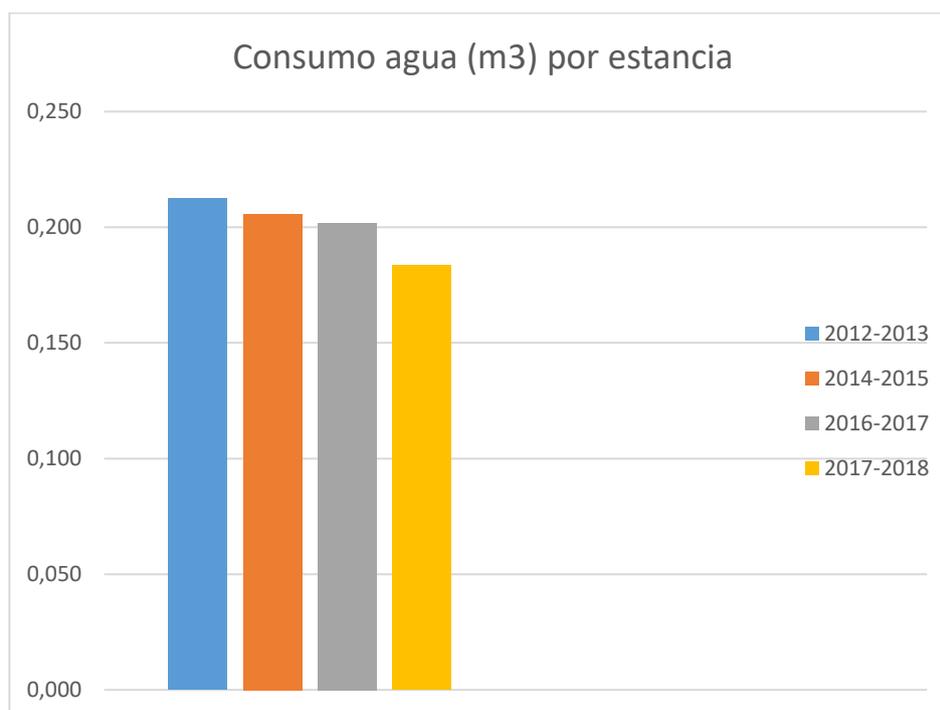


El consumo de Gasoil se mantenía en niveles estables en los períodos anteriores, pero finalmente se decide finalizar con esta fuente de energía, llevando a cabo la instalación de GAS NATURAL en el año 2016.

Consumo de Agua: Empresa suministradora (regional)

Total consumos de agua en m3, 2014-15- vs 2016-17-2018

	Consumo total (m ³)	Consumo por Estancia (m ³ /estancia)		Consumo total (m ³)	Consumo por Estancia (m ³ /estancia)		Consumo total (m ³)	Consumo por Estancia (m ³ /estancia)
Año 2014	59.086	0,196	Año 2016	67.033	0,209	Año 2018	52.060	0,184
Año 2015	66.016	0,215	Año 2017	60.265	0,194			
Total	125.102	0,206	Total	127.298	0,202	Total	52.060	0,184



El consumo de agua se ha reducido en los últimos 2 años en un 0,022m³ por estancia. Esto supone un ahorro de 22 litros de agua por cliente y día. ✓

El hotel ha entrado en una fase de renovación de habitaciones en las que la bañera se sustituye por una ducha, con el objetivo principal de reducir el consumo de agua en las habitaciones.

- En las nuevas habitaciones reformadas se ha sustituido las bañeras por platos de ducha para que aumentar el ahorro en agua.

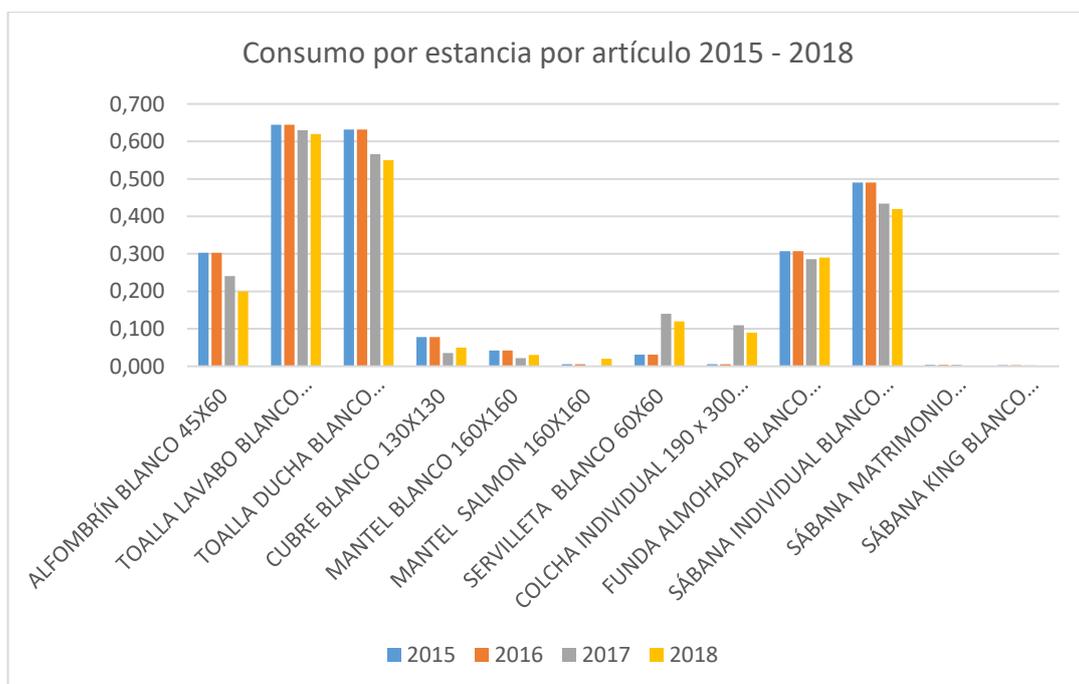
Lavandería

A pesar de que la media de estancia por habitación se ha reducido de 9,21 a 8,38 debido a menor TTOO, nuevas tendencias de viaje, esto no ha repercutido en un incremento de consumo de lavandería, sino que se ha ahorrado mediante a procedimientos de mejora implantados respecto a la rotación de lencería así como una mayor difusión y comunicación con el cliente sobre medidas medioambientales de sostenibilidad.

9,21 días de estancia media 2014-15

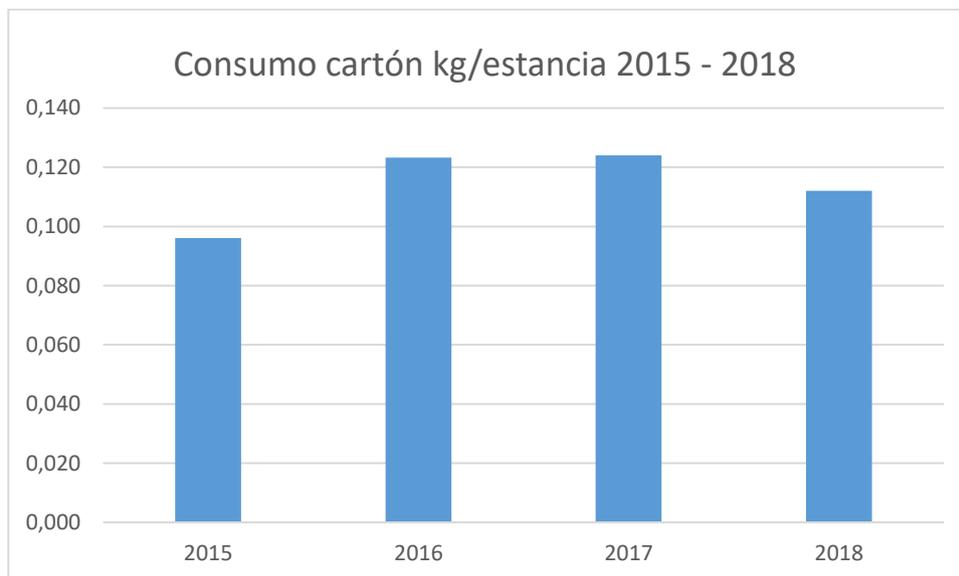


8,38 días de estancia media 2016-17-18



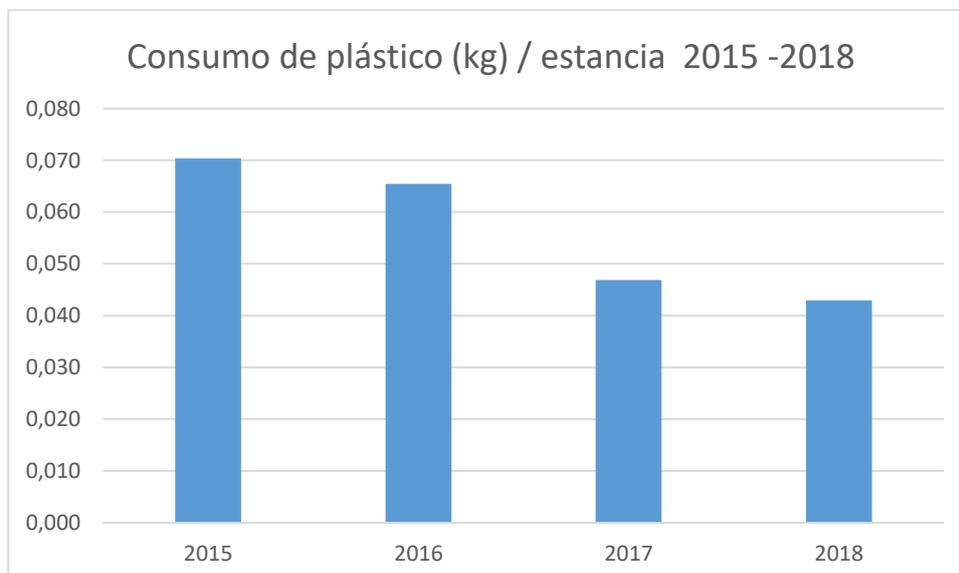
Residuos sólidos

Cartón



Se ha incrementado el consumo de cartón kg/estancia, debido a las obras de reforma realizadas, y a la forma en la que vienen los componentes sustituidos esto se ha visto incrementado. El objetivo es rebajarlo y volver a niveles iguales o inferiores a los de 2015.

Plástico



Se ha reducido en el período de 2015 – 2018 un consumo de plástico en 0.30kg por estancia. Se ha llevado a cabo para ello un control de consumos de residuos sólidos y de plástico.

ASPECTOS SOCIALES

Acciones locales

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 con educación especial y facilitando trabajo.
- Ayudar a Humanitel, Asociación de discapacitados, mediante la compra de sus productos.
- Fomentar la gastronomía local en los menús de los buffets 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 peñas, colaboración con compra de productos artesanales.
- Facilitar información a los clientes de horarios, trenes autobuses, actividades culturales, excursiones, ocio local, etc.
- Colaborar con el Taller Prelaboral de Inserción Social (T.A.P.I.S.): se trata de un servicio que ofrece la Concejalía de Bienestar Social del Ayuntamiento de Benidorm para personas con dificultades especiales de inserción social y/o laboral, en concreto a personas con discapacidad.
- 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.
- Se colabora en Fiestas especiales como Navidad, Med Summer Fest, Halloween con asociaciones sin ánimo de lucro en forma de recaudación de donativos o rifas



extraordinarias. (Bussy Bees, Gandia Children preventivo, Asociación Doble Amor, ...)

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 Rio Park

Categoría 2 estrellas

Capacidad 461 habitaciones

Zona costera Benidorm – Alicante - España

Acreditación Travelife Oro

 SOLARIUM	 PISCINA EXTERIOR	 RESTAURANTE
 INTERNET CORNER / INTERNET CENTRE	 FACILIDADES PARA MINUSVÁLIDOS	 TIENDA
 RECEPCIÓN 24H.	 CAFETERÍA	 PROGRAMA DE ANIMACIÓN
 INTERNET	 BAR	 SALÓN
 WIFI	 MALETERO	 MINI CLUB
 PING PONG	 VENTA DE EXCURSIONES	 ALQUILER DE COCHES
 CAMBIO DE DIVISAS	 SALÓN DE JUEGOS	 NO SE ADMITEN ANIMALES

% plazas vs Benidorm.	2,61 %
% pernoctaciones vs Benidorm.	2,82 %
Ingreso bruto por habitación	10,40 €
Gastos destinados a medidas energéticas y modernización de instalaciones	103.000,00 €
Donaciones recaudadas para Unicef (nivel de grupo)	3.344,0 €

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.

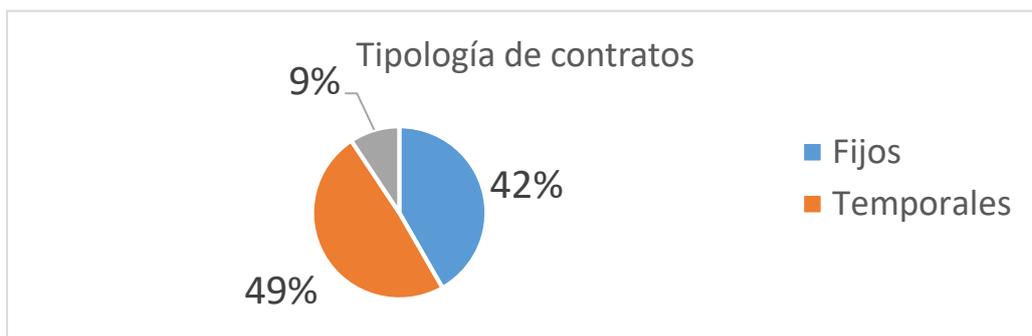
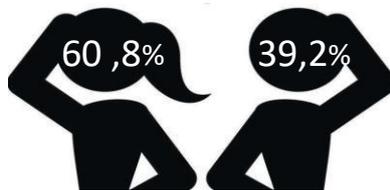


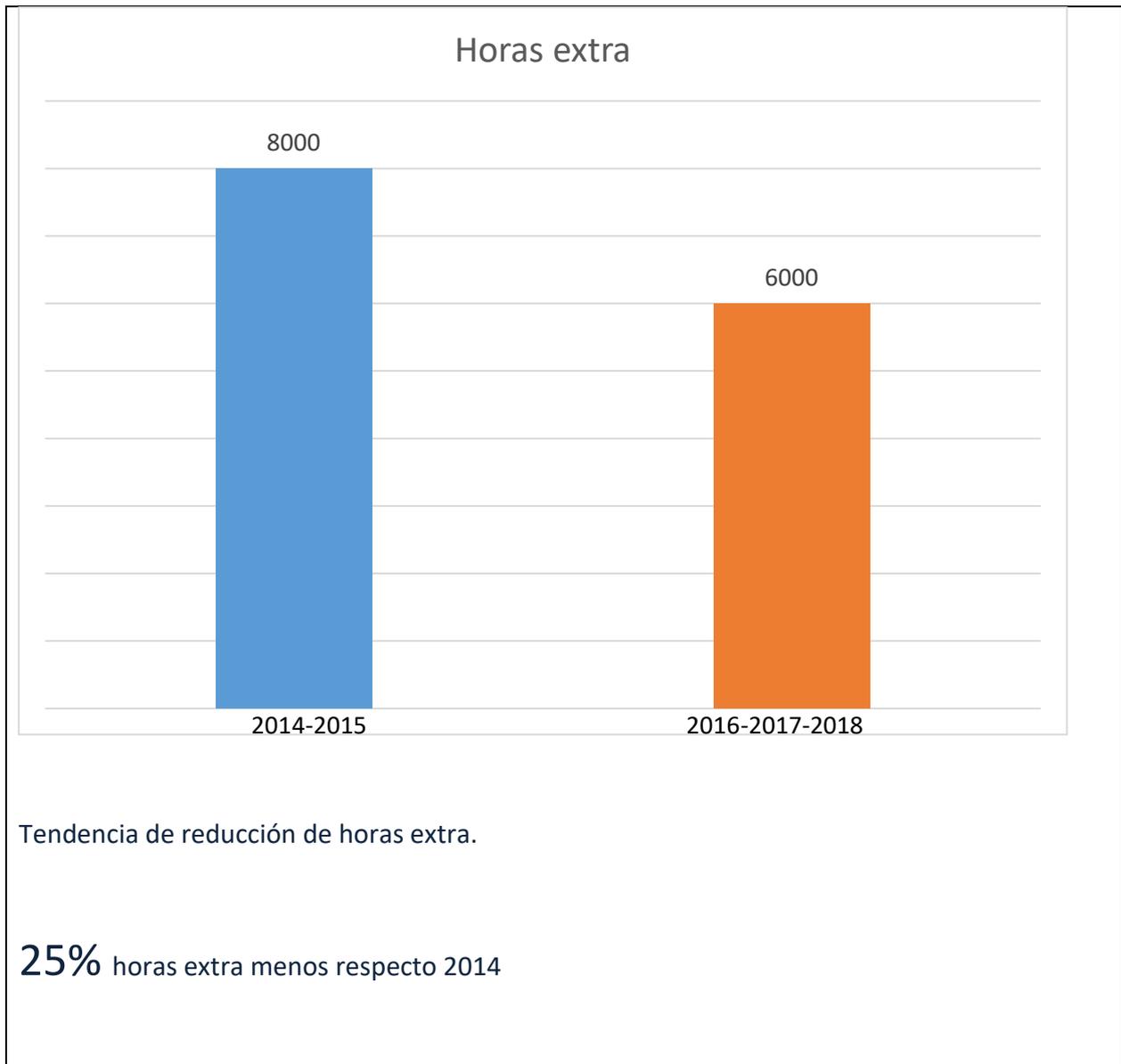
Empleados

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 2016-17-18 fue de **143,41** empleados/as



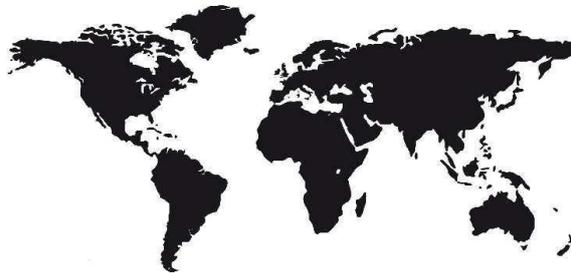
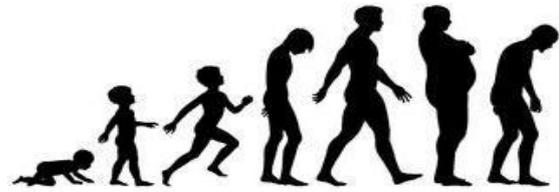


0,85 Siniestralidad

43,8 Años de edad media

9,45 Años de antigüedad

9 Nacionalidades diferentes



En comparación con los años 2014-15, el número total en plantilla se ha mantenido aunque se han reducido habitaciones. Ha descendido notablemente la siniestralidad pasando de 1,35 a 0,85. La proporción de plantilla femenina ha crecido su cuota de un 53,9 a un 60,80%. La plantilla fija cuota un 46% y la eventual en un 54%. Se rejuvenece la plantilla, se acorta la antigüedad, la internacionalidad, se reducen las horas extras 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.

Formación

Durante estos tres 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

“Mejorar las habilidades para conseguir que los clientes se lo pasen bien durante su estancia en el hotel, se sientan muy a gusto, repitan y compartan su experiencia”.

- Bienestar profesional

“Dirigido al departamento de Pisos con el objetivo de mejorar la condición física en el puesto de trabajo, aplicar técnicas y ejercicios posturales de relajación específicos y adecuados a la actividad que se desarrolla reduciendo el impacto físico negativo asociado a las labores propias del puesto de trabajo”.



Otros

Desde el 2007 el Hotel realiza un concurso para la innovación



Se ha mejorado las instalaciones en el Comedor de Personal, equipándolo de un buffet caliente y un buffet frío. Además de cambiar las sillas, poner un nuevo TV y ofrecer una rueda de menú de 14 días.



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.

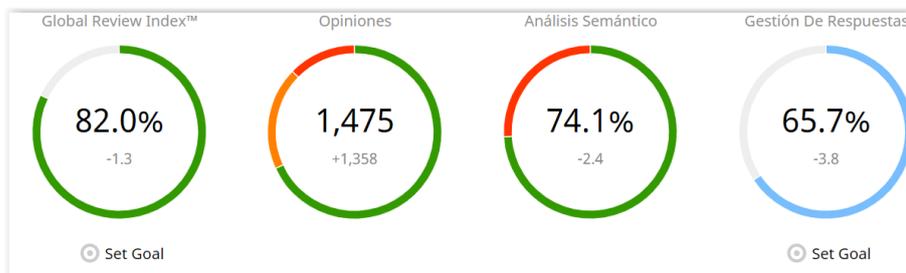


Otra herramienta utilizada para conocer la satisfacción del cliente es **ReviewPro** GUEST INTELLIGENCE analiza opiniones online y permite agregar, organizar y gestionar de manera eficaz la reputación y presencia online en las principales agencias de viajes online, sitios web de opinión y redes sociales.

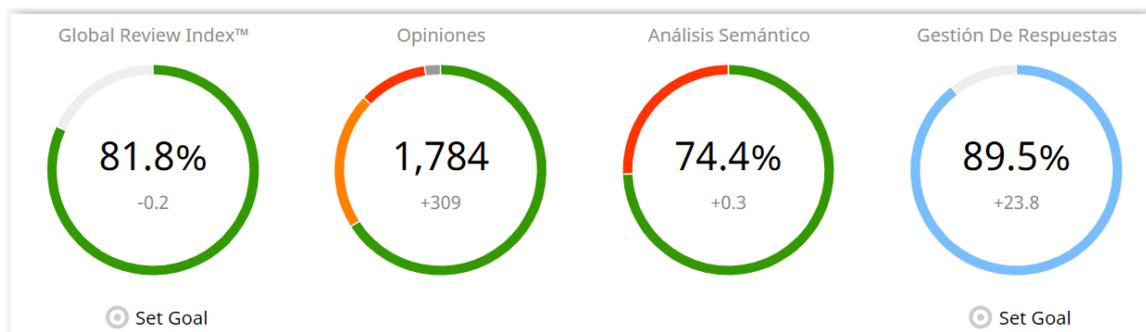
2016



2017



2018



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.