



Informe de sostenibilidad 2019-2020



## 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
11	Objetivos
12	Aspectos Ambientales
17	Aspectos Sociales
18	Aspectos económicos
23	Grupos de interés
	Accionistas
23	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**

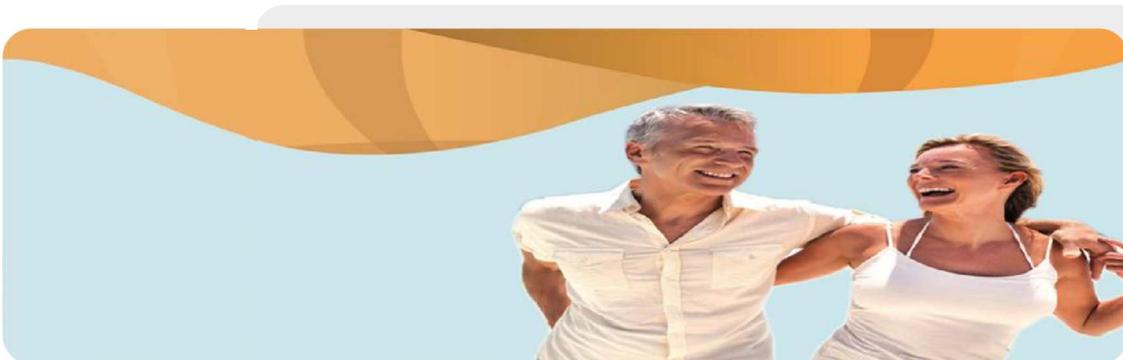
La mejora continua y el control de la calidad forman parte de la cultura de empresa siempre orientada a satisfacer las necesidades y expectativas de los clientes e implicada en todos los procesos conectados y contando con la participación activa de todo el personal de la organización.

## **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.

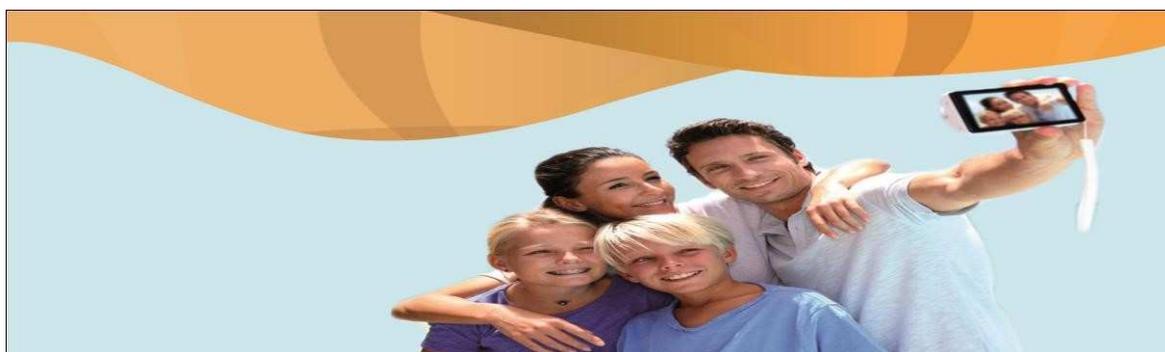


## **POLITICA DE PROTECCIÓN AL MENOR**

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.



## CERTIFICACIONES Y PREMIOS

Medplaya 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 Touroperadores y asociaciones de viejes 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 Salo 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%.



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 2019-2020

Estos son los compromisos para el Desarrollo Sostenible realizados en 2019-2020 y que servirán también de guía en el futuro.



**OBJETIVOS DE DESARROLLO SOSTENIBLE**

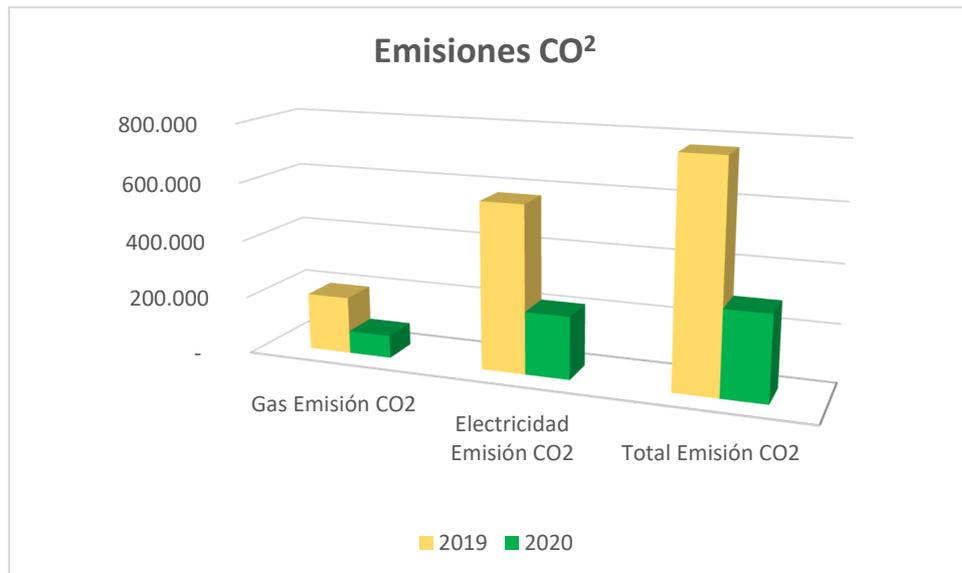
Los Objetivos de Desarrollo Sostenibles (ODS) han sido creados por las Naciones Unidas con el objetivo de poner fin a la pobreza, proteger el planeta y que las personas disfruten de paz y prosperidad. Estos retos y estrategias son asumidos también por el grupo Med Playa y en los cuales ejercen más influencia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



## OBJETIVOS 2019 -2020

- **Reducir un 2% las emisiones CO2.**
- **Reducir el consumo eléctrico un 5%** con la instalación de luminaria Led, que supondrá un 70% de las lámparas del hotel.
- **Reducir el consumo del agua un 5%** con la instalación de unidades de producto economizador.
- **Reducir un 5% de los Kg de residuos** con la eliminación de plásticos de un solo uso (pajitas, vasos, platos y cubiertos) y la reducción del uso de monodosis pasando a utilizar formatos a granel (dispensadores de salsas, aderezos, helados y yogures en cubetas).
- **Utilizar exclusivamente papel reciclado en el hotel**

## ASPECTOS AMBIENTALES



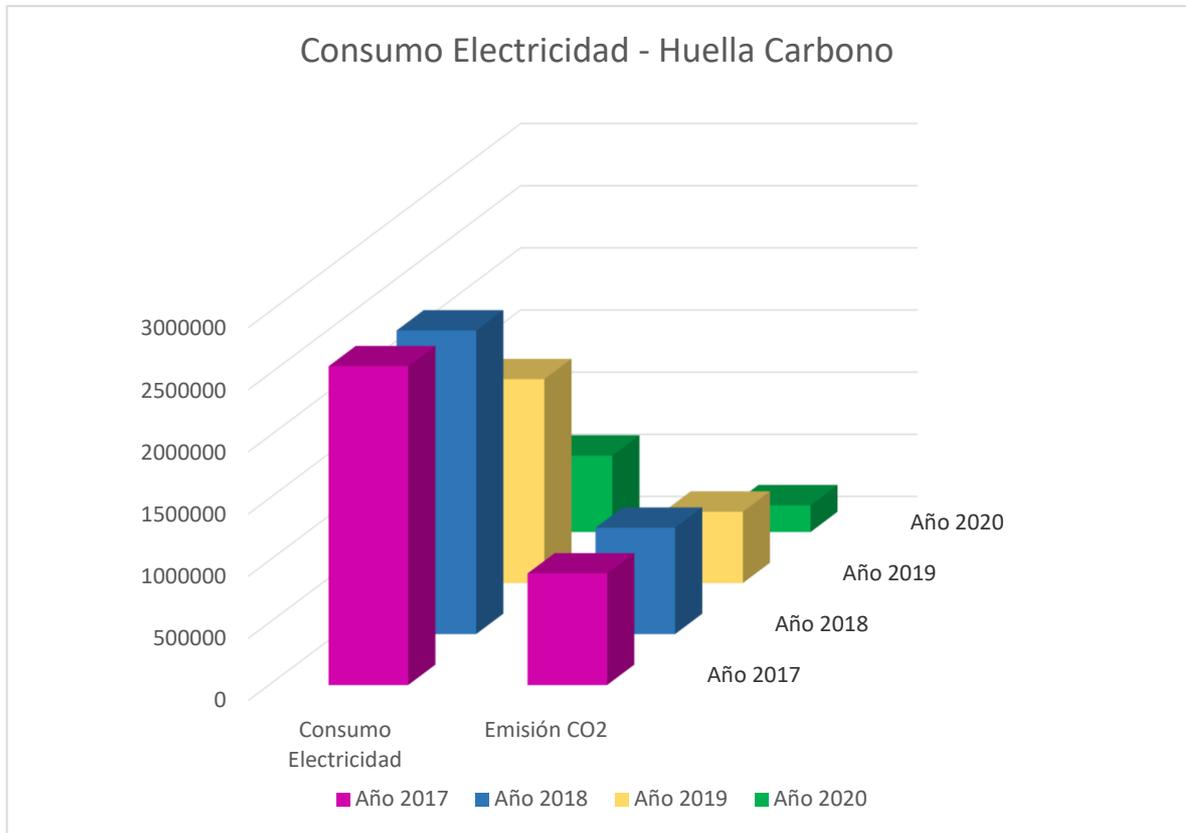
### Emisiones CO<sub>2</sub>



Se ha conseguido reducir las emisiones de CO<sub>2</sub> en un 60% respecto al año anterior, debido al cierre de actividad desde Marzo 2020 dejando las instalaciones con servicios mínimos.

**Consumos energéticos:**

**Electricidad**



El consumo de electricidad así como huella de carbono ha ido decreciendo en los últimos años, en 2020 con más motivo por el cierre de actividad.

**CERTIFICADO DE ENERGÍA**  
100% GARANTÍAS DE ORIGEN RENOVABLE

Durante el año 2020, Axpo Iberia declara que

MED PLAYA MANAGEMET, SL

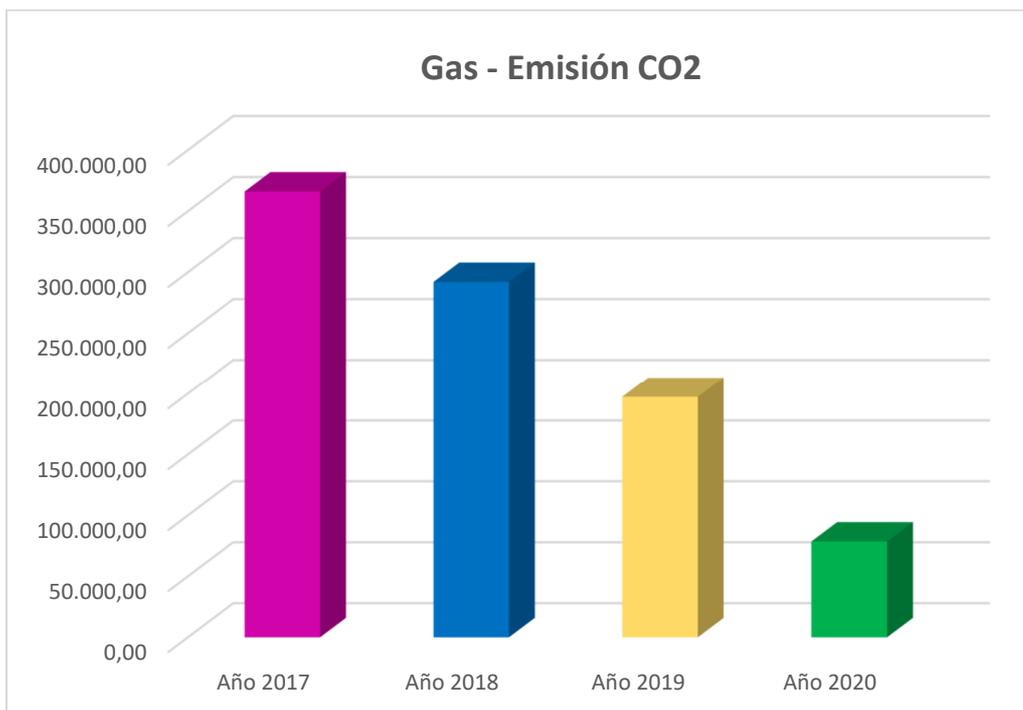
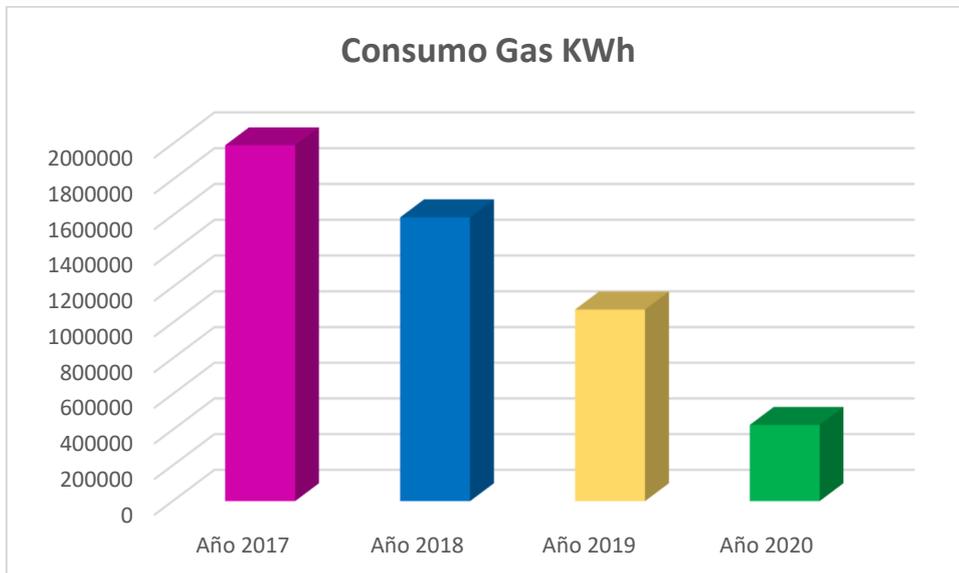
---

Ha sido suministrada con Energía 100% Garantías de Origen Renovable, contribuyendo de este modo a la protección del medioambiente y a la lucha contra el cambio climático.

**axpo**

energiapymes.axpo.com

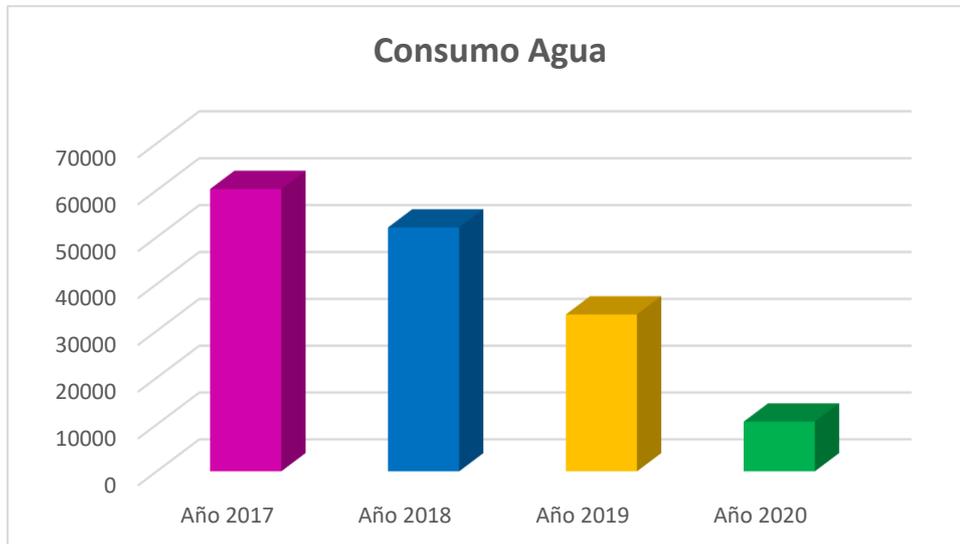
## Consumo Gas Natural



El consumo de Gas también ha ido reduciéndose año a año.



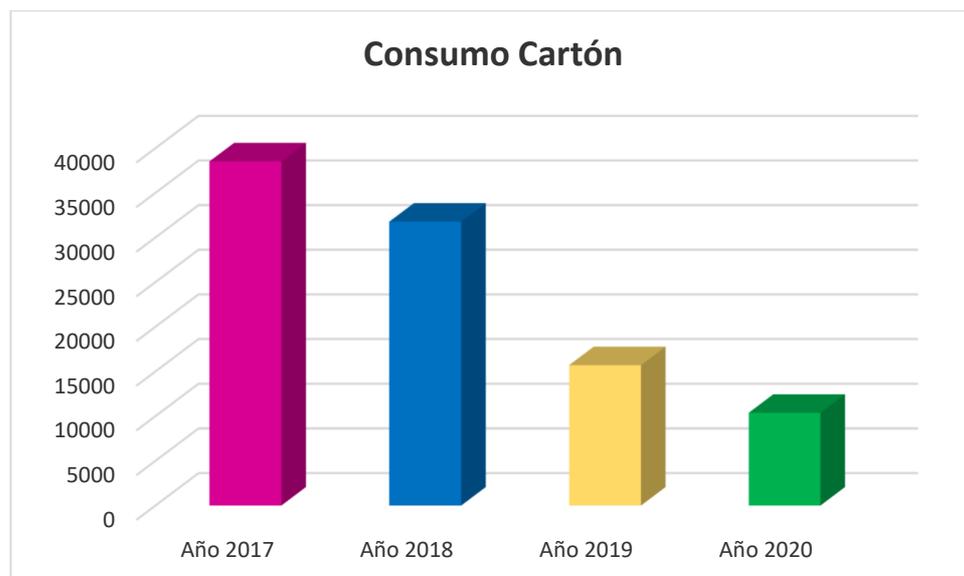
## Consumo de Agua: Empresa suministradora (regional)



El consumo de agua se ha reducido en los últimos 4 años lo que viene a suponer un ahorro considerable.

## Residuos sólidos

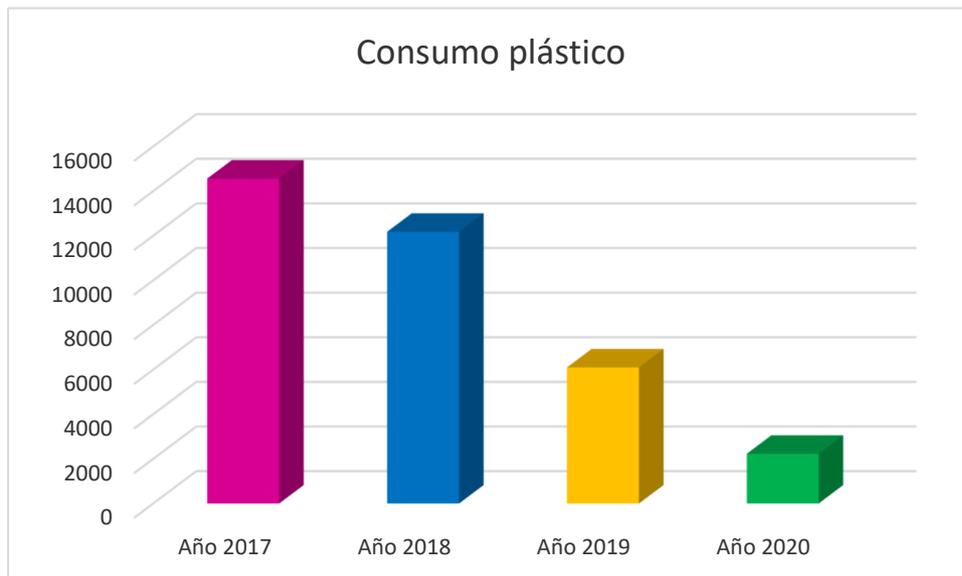
### Cartón



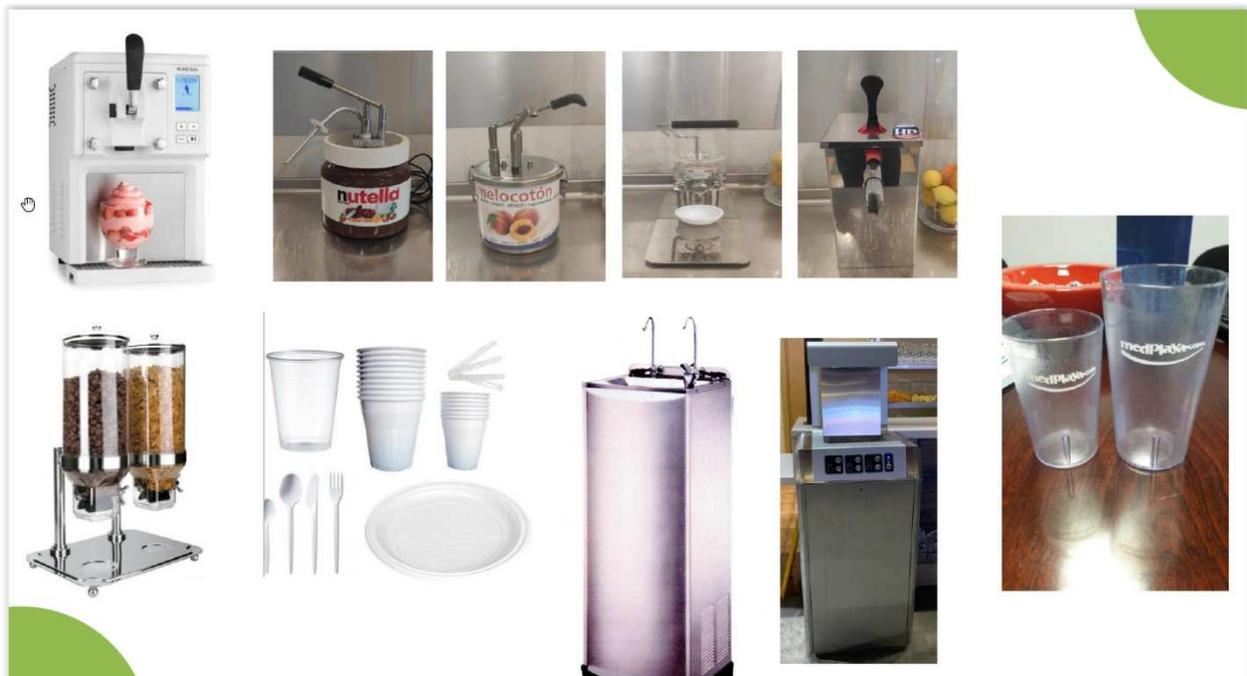
El consumo de cartón se ha reducido a más de 60% Vs 2018, objetivo del 2022 es reducir el consumo de cartón en 5% con respecto a años de plena actividad.



## Plástico



Se reduce Vs 2018 un 80% en uso, como objetivo para 2022 es reducir el consumo de plástico en un 5% con respecto a años de plena actividad.



Para ello se apuesta por retomar el proyecto de eliminación de productos monodosis

## 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 animo de lucro en forma de recaudación de donativos o rifas extraordinarias. (Bussy Bees, Gandia Children preventorio, Asociación Doble Amor, ...)
- Se realiza colaboración por programa Incorpora de “la Caixa” en alianza con COCENFE para personas en riesgos de exclusión social a realizar prácticas no laborales en varios departamentos como Cocina, Restaurante y Bar.



- En momentos de la pandemia, se ceden alimentos perecederos entre los miembros del personal.
- En momentos de la pandemia se dona a asociación Alicante Gastronómica Solidaria dotación de comida por valor de 564,29€.

## ASPECTOS ECONOMICOS

Durante los años 2019-2020 en su apuesta por la calidad el Grupo Med Playa ha realizado diversas inversiones y operaciones para la mejora de los Hoteles.

5,3 millones de euros en el Hotel Calypso de Salou en la reforma de habitaciones con el objetivo de mejorarlas a través de la geometría, iluminación y color, su eficiencia energética, accesibilidad y seguridad y también mejoras en las zonas comunes.

1,3 millones de euros en el Aparthotel San Eloi de Tossa de Mar se destinan a 38 habitaciones y a las zonas de piscinas, juegos y ocio con prioridad para las actividades infantiles. 1,8 millones de euros en la reforma del Hotel Santa Mónica de Calella, todas las habitaciones han sido actualizadas y decoradas con un estilo moderno y contemporáneo, teniendo muy en cuenta su comodidad y eficiencia energética.

Proyecto de obra 2019 del Hotel Rio Park, con el objetivo de apostar por el turismo de calidad y en busca de satisfacer siempre las demandas de sus huéspedes, y de brindar la mejor atención, rodeando de comodidades y detalles que los hagan sentir como en casa, se lleva a cabo la rehabilitación y remodelación de algunas de sus áreas.

Las obras empezaron el mes de Enero y acabaron en Mayo, coincidiendo con el inicio de la temporada turística. La reforma implicó una inversión de 8.900.000 €, que se suman a los 3.274.000 € que costaron las dos fases anteriores de la obra. Con la remodelación, el Hotel Río Park pasó de dos a cuatro estrellas.

Construido en 1970-71, el hotel consta de 408 habitaciones y de 12 plantas. En una primera fase (2017), se remodelaron dos plantas, en una segunda fase (2018), tres plantas más y en 2019 se llevó a cabo la acción más importante, con la renovación de las otras siete plantas. Se actuó en 408 habitaciones, en las cuales se cambió totalmente el mobiliario y los pavimentos. También se remplazaron las bañeras actuales por platos de

ducha para potencial, así el confort de los clientes y aumentar el ahorro de consumo Hídrico.

Aprovechando las obras, se sustituyeron las habitaciones dobles del complejo por otras triples y familiares. De éstas últimas, 48 fueron cádruples con el objetivo que el público familiar – que es mayoritario en temporada de verano- tenga todas las comodidades. Después de la remodelación el Hotel Rio Park cuenta con 408 habitaciones, de las cuales 146 son dobles, 214 triples y 48 cuadrúples o familiares incluyendo 13 habitaciones adaptadas.

Otra novedad es la remodelación de la recepción y la creación de unos nuevos baños públicos, así como la mejora de la accesibilidad de los ascensores. Por este motivo se instalaron dos ascensores más uno de ellos específicamente destinado a personas con movilidad reducida. Y es que la adaptación para la eliminación de barreras arquitectónicas fue una constante en el proyecto.

La remodelación también se aplicó en el exterior del hotel donde se creó una nueva zona lúdica acuática con piscina tipo laguna para los adultos, y una piscina “Splashpad” (un parque de juegos de agua sin profundidad) así como una zona específica de ocio para los más pequeños. Esta es una apuesta en la cual la cadena Med Playa incide en todas las remodelaciones que lleva a cabo en los complejos hoteleros que gestiona. Tener una zona de agua para los menores es un elemento diferenciador respecto a otras cadenas y, además, permite que las familias tengan a su disposición un nuevo servicio lúdico. Aprovechando la ejecución del proyecto, se renovó el sistema de climatización del hotel, sustituyendo las enfriadoras anteriores por otras actuales con sistemas inverter de alta eficacia energética y poca emisión de CO2 con gas poco contaminante R134.

En cuanto a la fachada, las actuales barandillas de hierro fueron sustituidas por un nuevo concepto de vidrio y acero inoxidable que contribuye a dar una imagen mucho más actual. Finalmente, se renovó la totalidad de la zona del buffet y se creó un restaurante al fresco, con productos de primera calidad que se pueden degustar en la terraza.

La inversión realizada se amortiza en un plazo de 10 años. El EBITDA previsto tiene un incremento de un 85% . El ADR se incrementa en un 32% y el RevPar se incrementa en un 30%.





## Alianzas

El grupo Azora adquirió en el año 2019 al grupo hotelero Med Playa siete hoteles; el Hotel Pez Espada de Torremolinos y El Hotel Riviera de Benalmádena, localizados en la Costa del Sol y los hoteles Flamingo Oasis, Riudor, Regente Agir y Rio Park situados en Benidorm. Azora llevará a cabo la reforma y el reposicionamiento de los hoteles, fundamentalmente, a hoteles de categoría 4\*, por un total de 30 millones de euros; mientras que el Grupo Med Playa continuará con la gestión de los mismos.

## HOTEL RIO PARK

Hotel Rio Park

Categoría 4 estrellas

Capacidad 408 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.	2,64 %
% pernoctaciones vs Benidorm.	2,88 %
Ingreso bruto por habitación	10,38 €
Gastos destinados a medidas energéticas y modernización de instalaciones	110.452,00 €
Donaciones recaudadas para Unicef (nivel de grupo)	4.250 €

## 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.

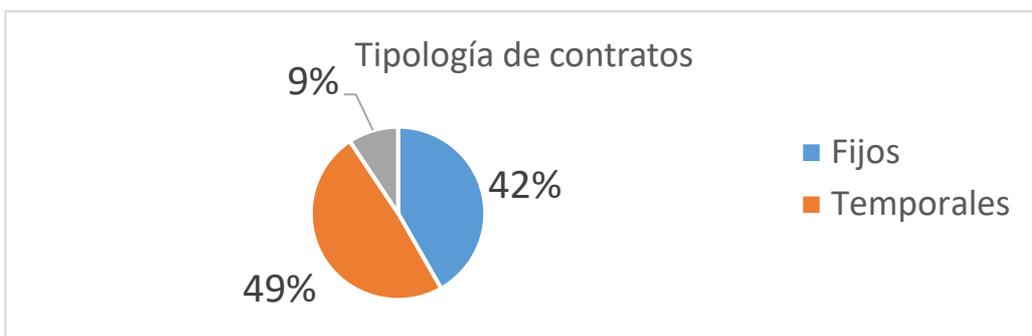
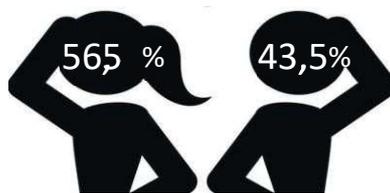


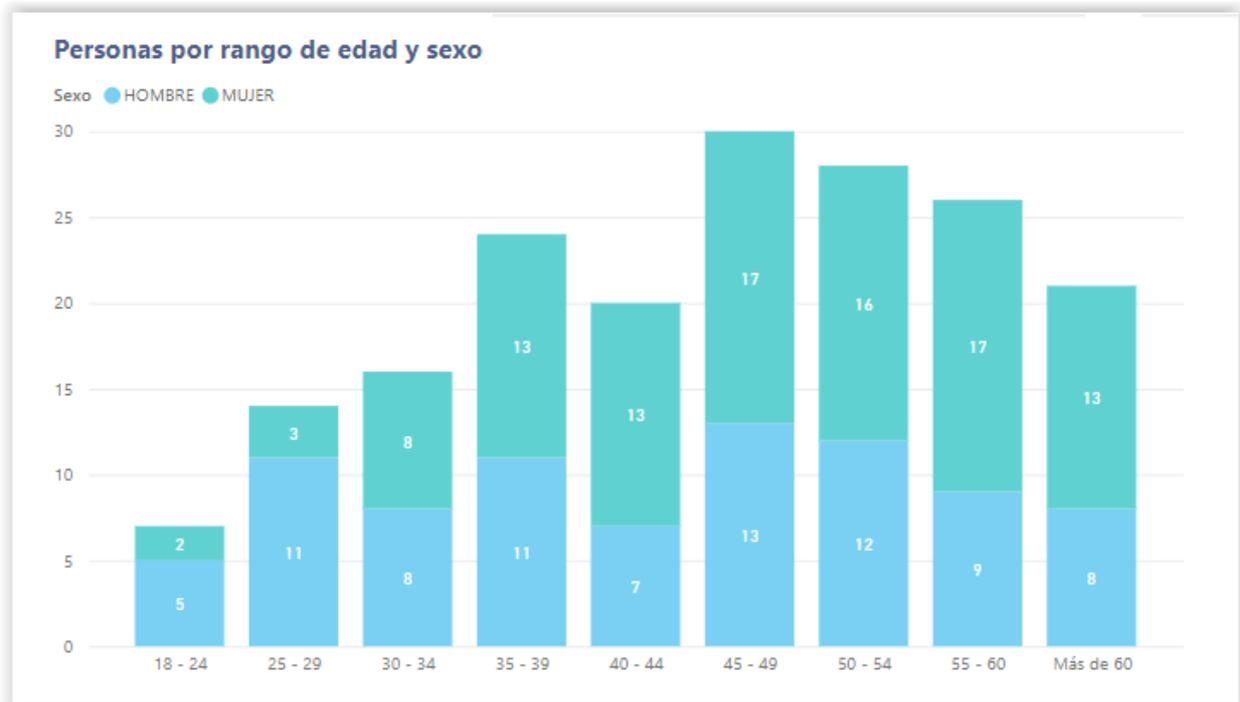
### Empleados

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 2019-20 durante los meses que se estuvo abierto fue de **135,88** empleados/as



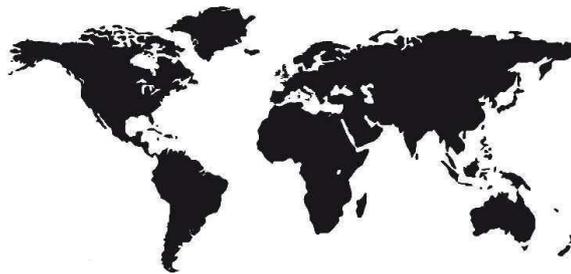


**43,8** Años de edad media

**9,45** Años de antigüedad

**% Absentismo**  
**3,42 %**

**9** Nacionalidades diferentes



## **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:**

- En 2020 en Dpto de Bar se ha procedido a 3 cambios de categoría de ayudante de camarero a camarero:  
Miguel Ángel Almanza, Saedhur Rehman, Consuelo Blanquer.
- En 2020 en Dpto de Restaurante se ha procedido a 2 cambios de categoría de ayudante de camarero a camarero:  
Maria Teresa Espino, Francisca Mayor.
- Benet Presas Maestro Subdirector en Rio Park promociona a Director en Medplaya Hotel Agir.
- Miguel Angel Navarro, 2º responsable de Cocina se promociona a Jefe de Cocina en Hotel Cooperativo Medplaya Regente.
- Eva Maria Luque, subgobernanta pasa a contrato indefinido.
- Jose Miguel González Bernal, promociona a categoría cocinero.
- Se fomenta el trabajo con jóvenes con capacidad intelectual reducida.
- Acuerdo colectivo con camareras de pisos en base a las cargas de trabajo una vez finalizada la reforma del 2019, con la nueva distribución de habitaciones. Así como hay contratadas 8 personas más que en Octubre del 2018.
- Se incentiva la contratación de jornadas parciales con el fin de favorecer la conciliación familiar.
- En Navidades 2020 a pesar de que los hoteles estaban cerrados y la mayoría de los empleados en ERTE, Medplaya hace un esfuerzo económico para obsequiar a todos sus empleados con la típica cesta Navideña, deseándole las unas felices fiestas.



## Formación

Durante estos 2 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”.*

- Gestión Ejecutiva Cocina y Bufet Benidorm

*“Actualizar y optimizar los conocimientos en gestión de equipos de cocina, bar y restaurante con el objetivo de maximizar los ingresos, el coste primario & el gasto e incrementar beneficios”.*

- 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”.*

- Prevención Frente a los Contagios por Coronavirus en el Trabajo

*“Dotar al trabajador que se incorpora después del confinamiento por Coronavirus información de cómo actuar en esta nueva situación.”*



## 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.

## 2019



**2020**



### 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).