



Informe de sostenibilidad 2018-2019-2020



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 |
| 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 contaminación, etc.) por lo que nuestra responsabilidad es fomentar la protección de nuestros empleados y del medioambiente que nos rodea.

A través de las políticas de sostenibilidad huéspedes, empleados, proveedores, accionistas y la sociedad en general 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

“ Nuestra misión es favorecer la Sostenibilidad y aportar mejora a las condiciones sociales de nuestro ámbito de actuación ”

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 trabajadores/es designado/s en materia de prevención y con la colaboración y asesoramiento del servicio de prevención de empresas líderes en el sector en la aplicación del plan de prevención a todas las actividades de la empresa.

POLITICA DE PROTECCIÓN AL MENOR

En Med Playa estamos comprometidos con la protección del menor y en hacer todo lo posible para su defensa. El personal admite y reconoce nuestras responsabilidades para desarrollar una conciencia social sobre los problemas que ocasionen perjuicio al menor.



POLITICA PROTECCION DE LOS DERECHOS HUMANOS

Med Playa tiene la responsabilidad de proteger, apoyar y promover los derechos humanos fundamentales dentro del impacto de influencia y actividad, proporcionando el marco necesario para esforzarse en mejorar libremente las condiciones de trabajo.

POLITICA DE PARTICIPACIÓN EN LA COMUNIDAD

Med Playa participa de forma activa en todos los lugares donde desarrolla sus actividades y contribuye a la mejora y el progreso de su entorno social creando oportunidades para el desarrollo económico y social de la comunidad.

LEGISLACIÓN DE REFERENCIA

Med Playa utiliza la legislación vigente en materia de medioambiente a nivel internacional y estatal así como la de las distintas comunidades autónomas y locales.

RESUMEN

En esta memoria de Sostenibilidad se incluyen las actividades y principales resultados del Hotel Riudor, gestionados por el grupo Med Playa en el ámbito de la Sostenibilidad durante los años 2018-2020.

A nivel cadena se han reducido las emisiones de CO2 principalmente por la incorporación de combustibles menos contaminantes en los sistemas de producción de agua caliente sanitaria y cocción en cocinas

situándolas en 4,75 kg por cliente y día y se ha disminuido el consumo de agua potable mediante el uso más racional alcanzando un consumo de 187,05 Litros por cliente y día.

Se ha formado en distintas materias formativas a 1.263 trabajadores/as que representa el 91% de la plantilla media. Se han invertido 12.570 horas en formación y se han realizado 83 acciones formativas suponiendo una inversión de 107.620€.

A nivel cadena, se han suprimido 5,8 millones de piezas de plástico por la eliminación de envases de productos de aseo, vasos, platos, cubiertos y utensilios de un solo uso.

Se establecen estrategias de gestión para todos los hoteles de la cadena con el objetivo de reducción de desperdicios alimentarios de los bufés con las que se pretenden una reducción de excedentes de 27.000Kg de comida año.

Se han renovado 12 acreditaciones de Sostenibilidad Gold de Travelife y se recibe el premio de Endesa a la Sostenibilidad y Eficiencia energética en el Hotel Calypso de Salou por la modernización de la sala de calderas, también se recibe el premio de CAIXABANK de Responsabilidad Social Corporativa por la eliminación de plásticos de un solo uso y la reducción de desperdicios alimentarios.

En el área de la Acción Social se han realizado distintas acciones; locales orientados al tratamiento de enfermedades, promoción de fiestas, deporte, cultura o cuidados de flora y fauna y en el ámbito nacional e internacional dirigidas a la ayuda de catástrofes, pobreza o protección de la infancia como Cáritas, Cruz Roja y Unicef. En otras líneas de actuación se han orientado a la formación y empleo de personas con discapacidad o riesgos de inclusión social, colaborando con programas sociales como INCORPORA de la Caixa, Cruz Roja, OSCOBE y escuelas de formación profesional.

CERTIFICACIONES Y PREMIOS

Med Playa 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 tour operadores y asociaciones de viajes 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.



Pez Espada
Torremolinos

Riviera
Benalmádena

Bali
Benalmádena

Balmoral
Benalmádena

Flamingo Oasis
Benidorm

Riudor
Benidorm

Regente
Benidorm

Rio Park
Benidorm

San Eloy
Tossa de Mar

Esmeraldas
Tossa de Mar

Santa Mònica
Calella

Calypso
Salou

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 Salou 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%.



Recoge el premio derecha Ellen Lluens subdirectora Hotel Calypso

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.**



Recoge el premio derecha Agustí Codina Presidente-Director General Grupo Med Playa e Izquierda Jordi Avellí Director Operaciones.

COMPROMISOS MEDPLAYA 2018-2020

Estos son los compromisos para el Desarrollo Sostenible realizados en 2018 - 2019 y que servirán también de guía en el futuro.



OBJETIVOS 2018-2019-2020



- Reducir las emisiones de CO2 un 2% anual vs 2016-17.
- Reducir el consumo eléctrico un 2% anual vs 2016-17.
- Reducir el consumo del agua un 2% anual vs 2016-17.

ASPECTOS AMBIENTALES

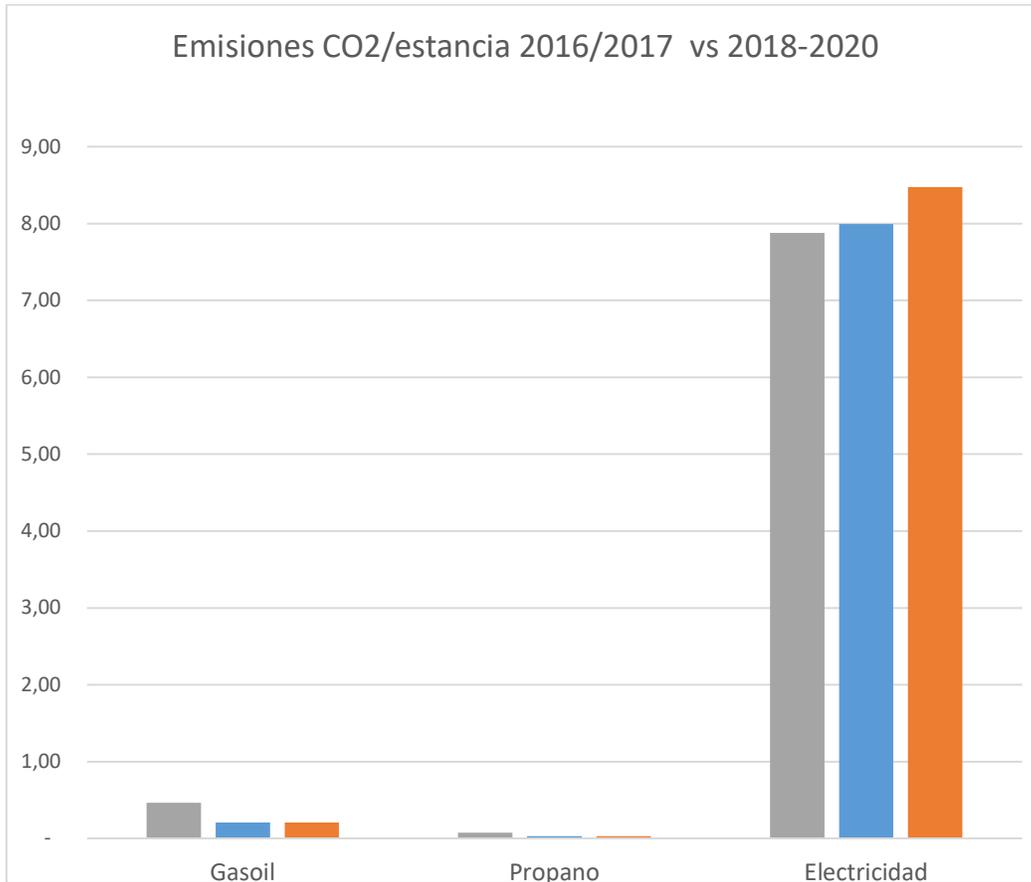
Consumos y Emisiones CO2

| Año | Estancias | Gasoil | gasoil / estancia | Propano | Propano / estancia | Electricidad | Electricidad / estancia | Huella de Carbono |
|--------------|----------------|----------------|-------------------|---------------|--------------------|------------------|-------------------------|-------------------|
| 2016 | 300.964 | 147.280 | 0,49 | 26.222 | 0,09 | 2.298.320 | 7,64 | |
| 2017 | 306.858 | 133.600 | 0,44 | 20.654 | 0,07 | 2.491.803 | 8,12 | |
| TOTAL | 607.822 | 280.880 | 0,46 | 46.876 | 0,08 | 4.790.123 | 7,88 | |

| Año | Estancias | Gasoil | gasoil / estancia | Propano | Propano / estancia | Electricidad | Electricidad / estancia | Huella de Carbono |
|--------------|----------------|----------------|-------------------|--------------|--------------------|------------------|-------------------------|-------------------|
| 2018 | 318.706 | 133.600 | 0,42 | 9.587 | 0,03 | 2.450.050 | 7,69 | |
| 2019 | 309.072 | - | | | | 2.564.587 | 8,30 | |
| 2020 | 282.255 | - | - | | | 2.442.587 | 8,65 | |
| TOTAL | 910.033 | 133.600 | 0,21 | 9.587 | 0,03 | 4.892.637 | 8,21 | |

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

- El consumo de Gasoil y Propano ha disminuido debido a que se ha incorporado desde junio de 2018 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



3,27 kg de CO2/ estancia emitidos 2016-2017

2,13 kg de CO2/ estancia emitidos 2018-2020



Se ha conseguido reducir las emisiones de CO2 en **1,15 KG** 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.

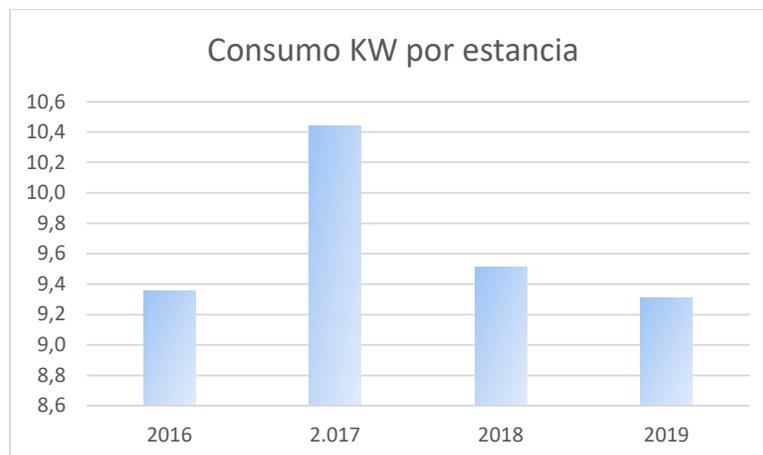
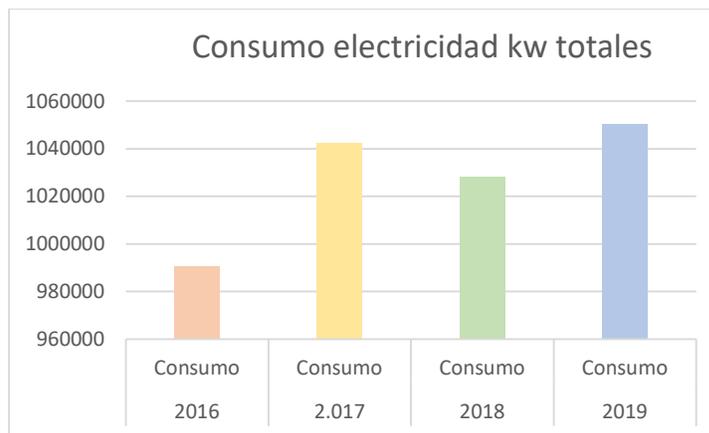
Consumos energéticos:

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.

10 KWh consumidos en 2016-2017

9 KWh consumidos en 2018-2020



- Se prevé reforma para el año 2022, dónde se instalarán luces led, sensores y otros dispositivos que favorezcan el ahorro y la sostenibilidad. Además de cambio de maquinaria cómo aires acondicionados de las habitaciones, lo que permitirá un consumo eficiente de energía.
- También a finales de 2019 hemos cambiado la empresa proveedora de energía eléctrica, a AXPO y ello nos ha permitido hacer uso de energía renovables.

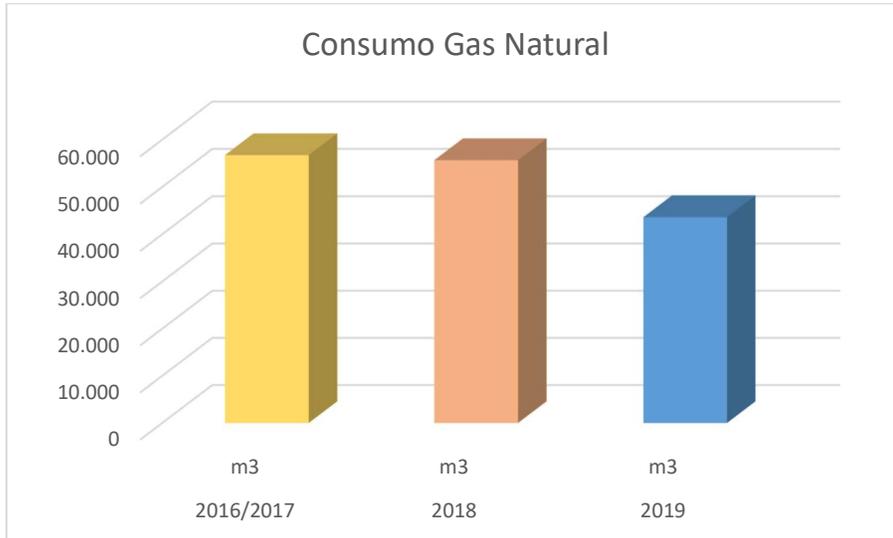


Consumo Gas Natural

En 2017 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.

- El consumo de Gasoil y Propano se elimina por completo, y se introduce el consumo por Gas Natural.
- La incorporación se realiza a finales de 2017, y entre 2018– 2020 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 2016 – 2017.

A partir del 2018 se instala GAS NATURAL, eliminando por completo el consumo de propano.

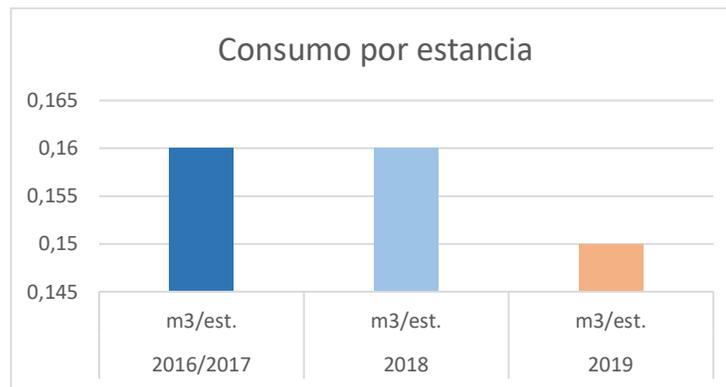
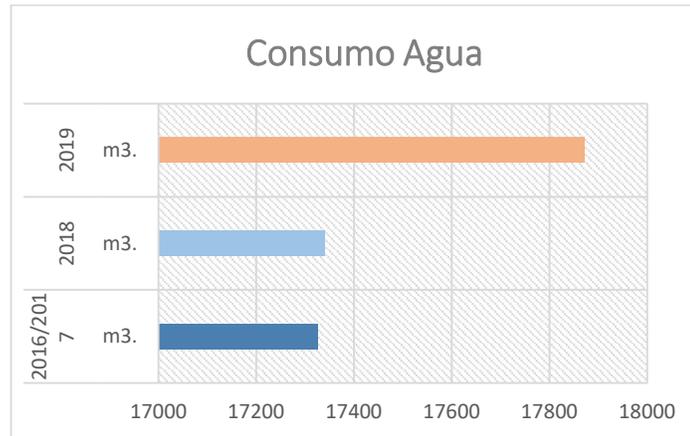
Consumo Gasoil, Empresa suministradora (Local)



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 a finales de 2017.

Consumo de Agua: Empresa suministradora (regional)

Total consumos de agua en m3, 2016-2017 vs 2018-2019



El consumo de agua se ha incrementado en los últimos 2 años debido al aumento de las estancias, pero si vemos **el consumo por estancia se ha reducido en 0.10m³** por estancia. Esto supone un **ahorro de 10 litros de agua por cliente y día**.



- El hotel ha tomado medidas de ahorro como el cambio de tuberías, averías existentes y cartelería en habitaciones y zonas comunes para promover el ahorro de agua.

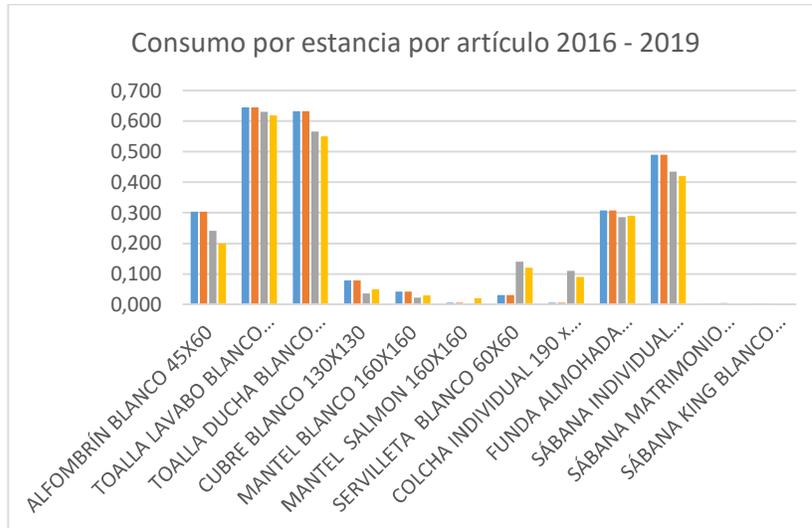
Lavandería

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.

8,3 días de estancia media 2016-2017

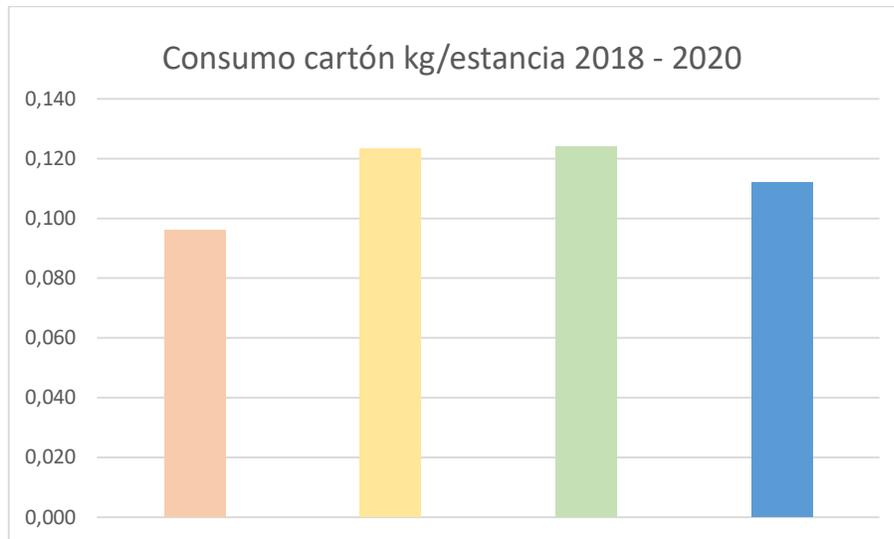


7,2 días de estancia media 2018-2019



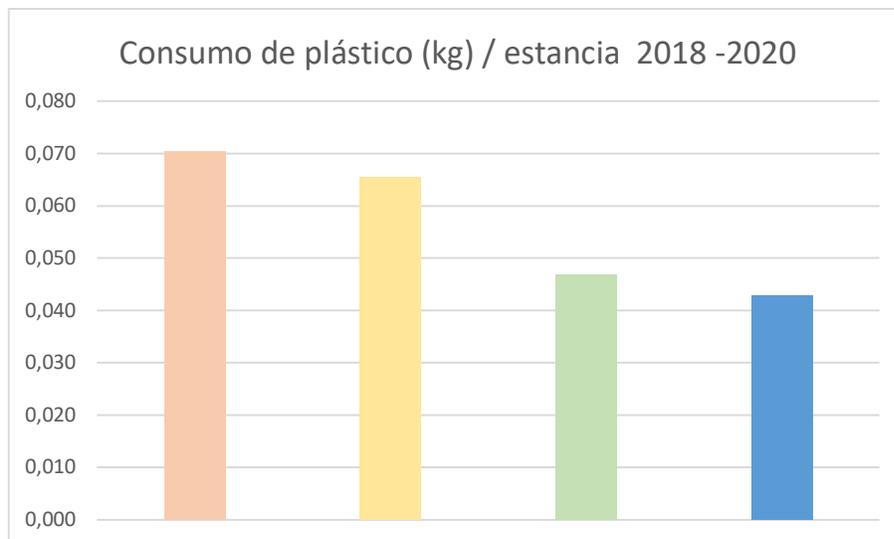
Residuos sólidos

Cartón



Se ha incrementado el consumo de cartón kg/estancia, debido al cambio en el formato de packaging que tienen la mayoría de empresas con las que trabajamos, que se han visto obligados a reducir el plástico y utilizar materiales reciclables. El objetivo es rebajarlo y volver a niveles iguales o inferiores a los de 2016.

Plástico



Se ha reducido en el período de 2018-2020 un consumo de plástico en 0.25kg por estancia. Se ha llevado a cabo para ello un control de consumos de residuos sólidos y de plástico. Además de compromiso por parte de proveedores para sustituir el plástico por cartón.

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 preventivo, Asociación Doble Amor, ...)



ASPECTOS ECONOMICOS

Durante los años 2018-2020 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 Apartotel Sant 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.

8,9 millones de euros en la reforma del hotel Rio Park de Benidorm que junto a los 3,3 millones de euros invertidos en fases anteriores representan 12,2 millones de euros de inversión para la mejora del confort, calidad, seguridad y accesibilidad de los clientes. 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.

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, Río Park, Riudor, Regente y Agir 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.

| | | |
|---|---|---|
|  SOLARIUM |  PISCINA EXTERIOR |  RESTAURANTE |
|  INTERNET CORNER / INTERNET CENTRE |  FACILIDADES PARA MINUSVÁLIDOS |  RECEPCIÓN 24H. |
|  CAFETERÍA |  BAR |  SALÓN |
|  MALETERO |  TELEVISIÓN CON PANTALLA GIGANTE |  VENTA DE EXCURSIONES |
|  ALQUILER DE COCHES |  CAMBIO DE DIVISAS |  NO SE ADMITEN ANIMALES |
|  WIFI GRATIS | | |

| | |
|--|--------------|
| % plazas vs Benidorm | 1.61 % |
| % pernoctaciones vs Benidorm | 1,82 % |
| Gastos destinados mejora de instalaciones, accesibilidad y sostenibilidad (nivel de grupo) | 30.000.000 € |
| 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.

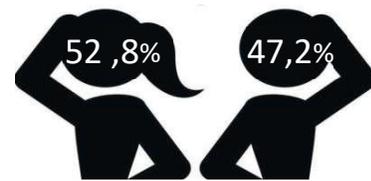


Empleados

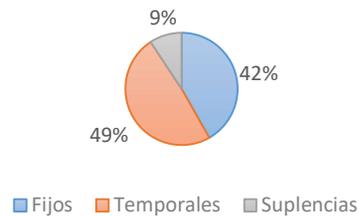
Uno de los objetivos principales del Grupo Med Playa es promover un entorno de trabajo que facilite el desarrollo profesional y humano de todos los empleados. La diversidad de capacidades y experiencias y la integración de personas y culturas distintas es una de las fuentes de éxito de Med Playa.



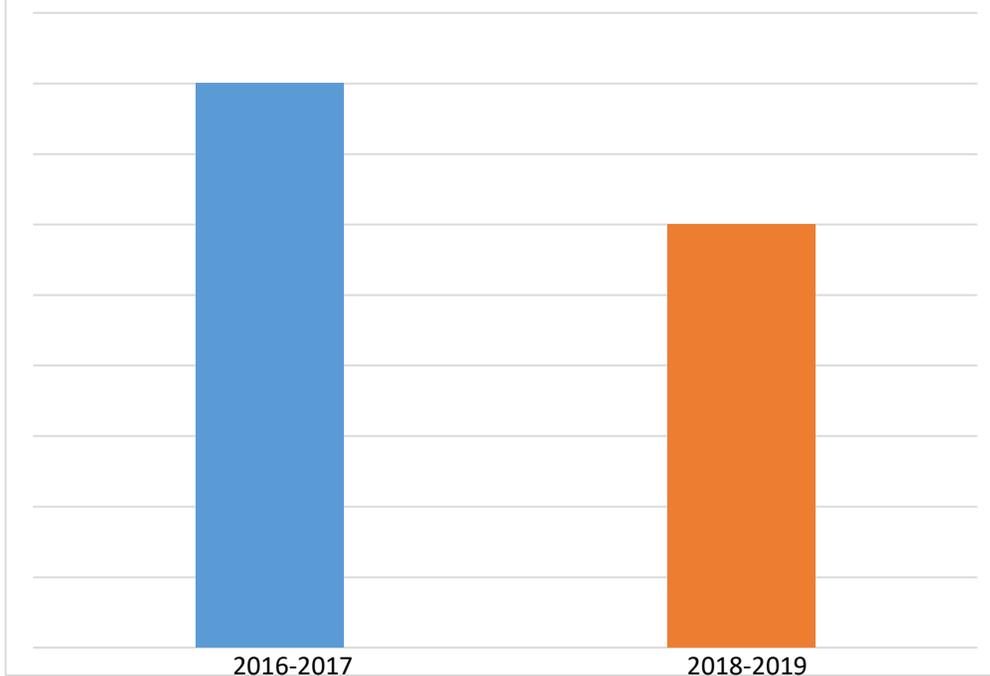
La plantilla media 2016-17-18 fue de **56** empleados/as



Tipología de contratos



Horas extra



Tendencia de reducción de horas extra. Se realizaron en 2016 – 2017 alrededor de 2.100 horas extras, mientras que en los años 2018 – 2019 fueron aproximadamente 825 horas extras.

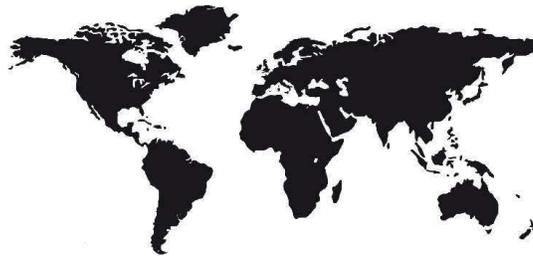
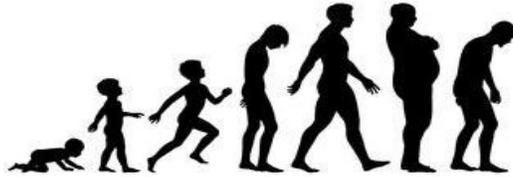
58% horas extra menos respecto 2016-2017

0,65 Siniestralidad

48,8 Años de edad media

14,45 Años de antigüedad

4 Nacionalidades diferentes



En comparación con los años 2016-2017, el número total en plantilla se ha mantenido aunque se han llevado a cabo varias jubilaciones. Ha descendido notablemente la siniestralidad pasando de 0.85 a 0,65. La proporción de plantilla femenina ha crecido su cuota de un 46.9% a un 52.8%. 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.

Promoción:

- Leticia Lebrón Subdirección.
- Miguel Correa, director de Hotel Regente pasa a ser director de Hotel RioPark
- Daniel Arpón, subdirector del Hotel Flamingo convierte a Director del Hotel Regente
- Maria Dolores Marin ayudante de camarer@ convierte en camarera
- Delia Martinez, ayudante de camarer@ convierte en camarera
- María Fernández, ayudante de camarer@ convierte en camarera
- Se fomenta el trabajo con jóvenes con capacidad intelectual reducida.



Formación:

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

- **Norovirus. Pautas de actuación ante brotes víricos.**
 - Objetivo: Proporcionar todos los conocimientos, aptitudes y actitudes necesarias para que apliquen las prácticas correctas de limpieza y desinfección de las diferentes zonas de un establecimiento turístico y contribuyan a que su empresa garantice que la estancia de sus clientes sea segura.
- **APPCC. Higiene aplicada a la manipulación de alimentos.**
 - Objetivo: Proporcionar a los manipuladores de alimentos todos los conocimientos, aptitudes y actitudes necesarias para que, cumpliendo con el Reglamento (CE) 852/2004, apliquen las prácticas correctas de manipulación de alimentos y contribuyan a que su empresa garantice que los alimentos que pone el mercado sean seguros.
- **Prevención de la Legionella.**
 - Objetivo: Habilitar al personal de mantenimiento para efectuar las operaciones necesarias para mantener las instalaciones del establecimiento siguiendo la frecuencia y metodología requerida.
- **Soporte vital básico y uso del desfibrilador.**
 - Objetivo: Aportar los conocimientos y destrezas necesarias para poder realizar una primera atención cualificada a la víctima.
- **Prevención de Riesgos Laborales.**
 - Objetivo: Conocer y tratar los riesgos laborales más frecuentes según el puesto de trabajo.
- **Sostenibilidad y buenas prácticas medioambientales.**
 - Objetivo: Aportar nueva información sobre prácticas fundamentales en la gestión medioambiental para sensibilizar y mejorar factores como el agotamiento de los recursos o evitar la contaminación, entre otros.



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 un comentario a través de la página web medplaya.com. Además, pueden hacerlo también a través TripAdvisor, Booking, Expedia y Google



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



2019



Se gestiona desde el departamento de Loyalty and Community Manager la gestión de respuesta de las opiniones que se realizan por parte de los clientes en los canales que alimentan ReviewPro.

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.