



Informe de Sostenibilidad **2018 - 2019**



Índice

Resumen	3
Bienvenidos.....	4
Misión	4
Políticas de Sostenibilidad	5
Política de calidad	6
Política de compras.....	6
Política de seguridad y salud.....	6
Política de protección al menor	6
Política protección de los derechos humanos	6
Política de participación en la comunidad.....	6
Objetivos	7
Compromisos 2018-2019.....	8
Aspectos ambientales	10
Emisión CO2	10
Consumos energéticos.....	11
Gas natural	12
Agua	13
Energías renovables	14
Otros consumos	15
Residuos.....	16
Alimentos.....	17
Papel y Cartón.....	18
Compactadora	19
Aceite.....	20
Vidrio	21
Acción social.....	22
Aspectos económicos	23
Grupos de interés.....	24
Accionistas	24
Empleados.....	24
Clientes	28
Proveedores.....	29



En esta memoria de Sostenibilidad se incluyen las actividades y principales resultados del Hotel Riviera en el ámbito de la Sostenibilidad durante los años 2018-2019.

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 y se ha disminuido el consumo de electricidad mediante el uso más racional.

Se han suprimido 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 la reducción de desperdicios alimentarios de los bufés de los hoteles con las que se pretenden una reducción de excedentes de comida al año.

Se ha formado a los trabajadores/as en distintas materias relacionadas tanto con su ámbito de trabajo como con la pandemia, para garantizar que el reinicio a la actividad sea de forma segura. El compromiso de la empresa en esta nueva situación es conseguir que el proceso de reincorporación al trabajo se realice garantizando al máximo la seguridad y la salud de los trabajadores.

En el área de la Acción Social se han realizado distintas acciones a nivel local orientadas al tratamiento de enfermedades (ayudando a la Fundación Cudeca, a los pacientes con cáncer y a sus familias, cediendo alojamiento gratuito a psicólogos que vienen a impartir formación al personal del Centro), promoción de fiestas, deporte, cultura (colaborando con el Ayuntamiento de Benalmádena y con la Asociación de Empresarios Hoteleros de la Costa del Sol (AEHCOS), ofreciendo anualmente un almuerzo para personas con problemas de movilidad, colaborando así en el programa “También contamos contigo, sin barreras”). 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 y escuelas de formación profesional.



Med Playa es una empresa familiar, cercana, con tradición y gran experiencia, especializada en vacaciones de costa que ofrece una excelente relación calidad precio y buenas instalaciones, un equipo de trabajo con vocación de servicio y comprometido con la sociedad y la protección del medioambiente.

Los hoteles gestionados por el grupo Med playa son 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 y 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.



Misión

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





Políticas de Sostenibilidad

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 de 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.



Política 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.

Política 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.

Política 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, los/las trabajador/as designados/as 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.

Política 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.

Política protección 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.

Política 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.

Compromisos 2018-2019

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



 **OBJETIVOS DE DESARROLLO SOSTENIBLE**

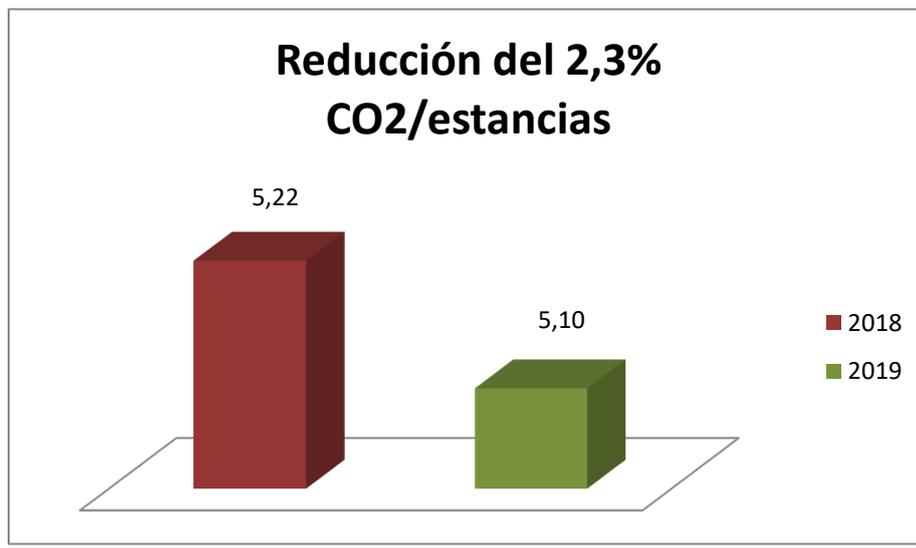
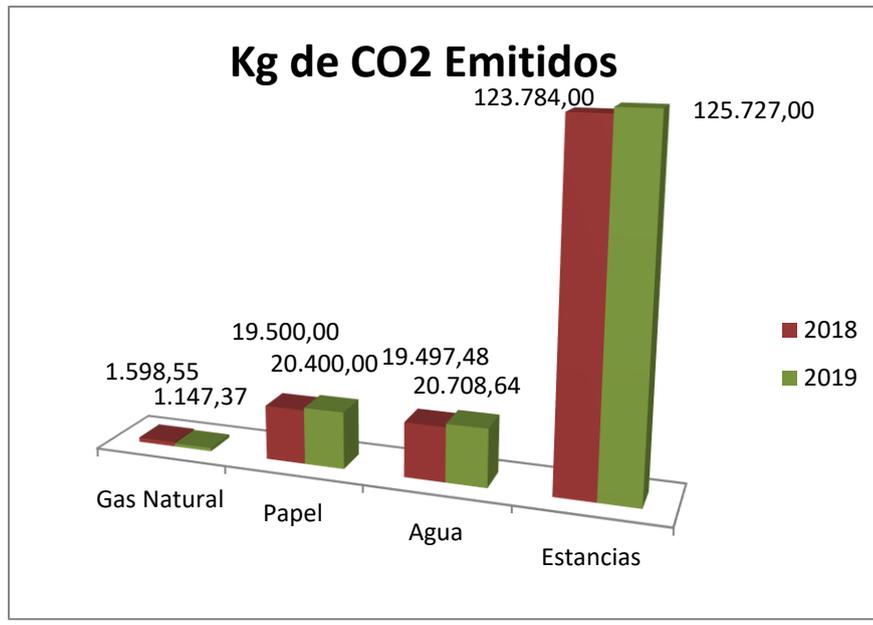
Los Objetivos de Desarrollo Sostenibles (ODS) han sido creados por las Naciones Unidas con el objetivo de poner fin a la pobreza, proteger el planeta y que las personas disfruten de paz y prosperidad. Estos retos y estrategias son asumidos también por el grupo Med Playa y en los cuales ejercen más influencia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

Principales Objetivos Desarrollo Sostenibles donde el grupo tiene mayor incidencia



Aspectos Ambientales

EMISIONES DE CO₂



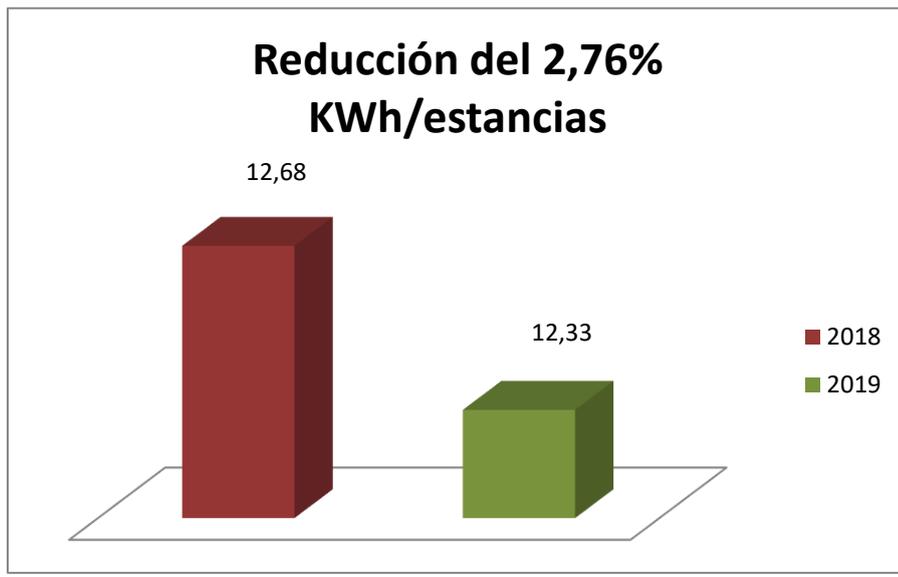
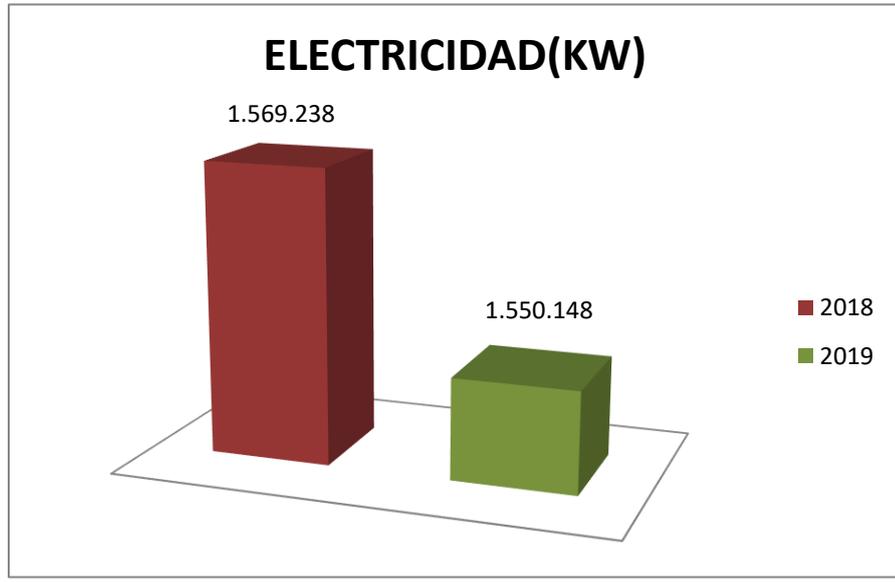
5,22 Kg de CO₂/ estancia emitidos 2018



5,10 Kg de CO₂/ estancia emitidos 2019



ELECTRICIDAD



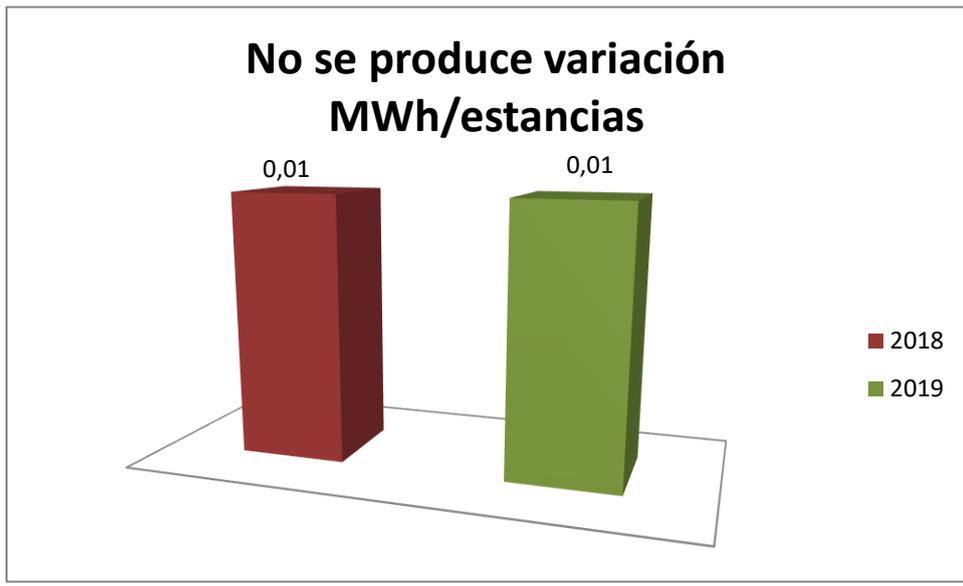
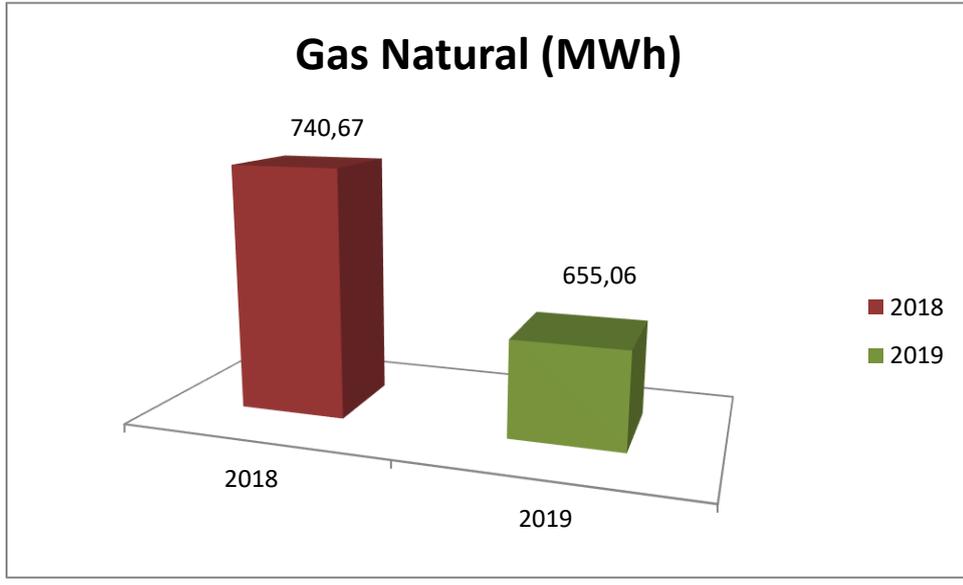
12,68 de Kwh / estancia emitidos 2018

12,33 de Kwh / estancia emitidos 2019



Desciende el consumo de electricidad principalmente por las medidas de eficiencia energética, usos de franja horaria, la monitorización y digitalización de los consumos.

GAS NATURAL



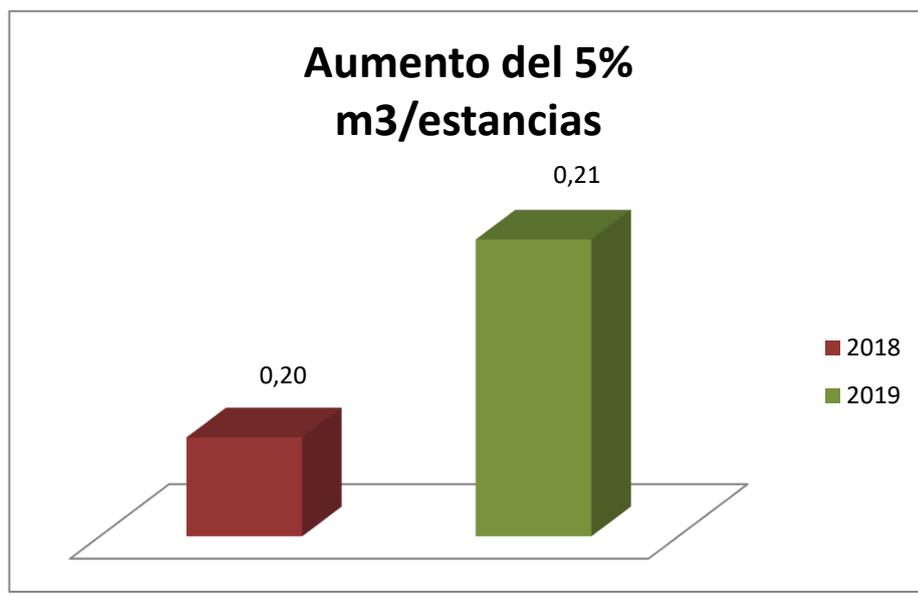
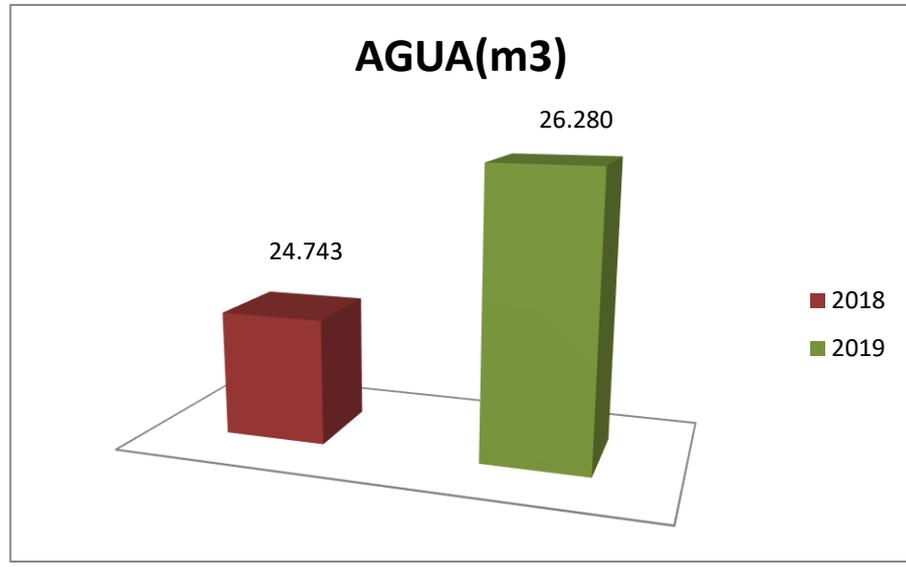
0,01 MWh / estancia de Propano emitido 2018-19



0,01 MWh / estancia de Gas Natural emitido 2018-19



AGUA



0,20 de m3 / estancia emitidos 2018

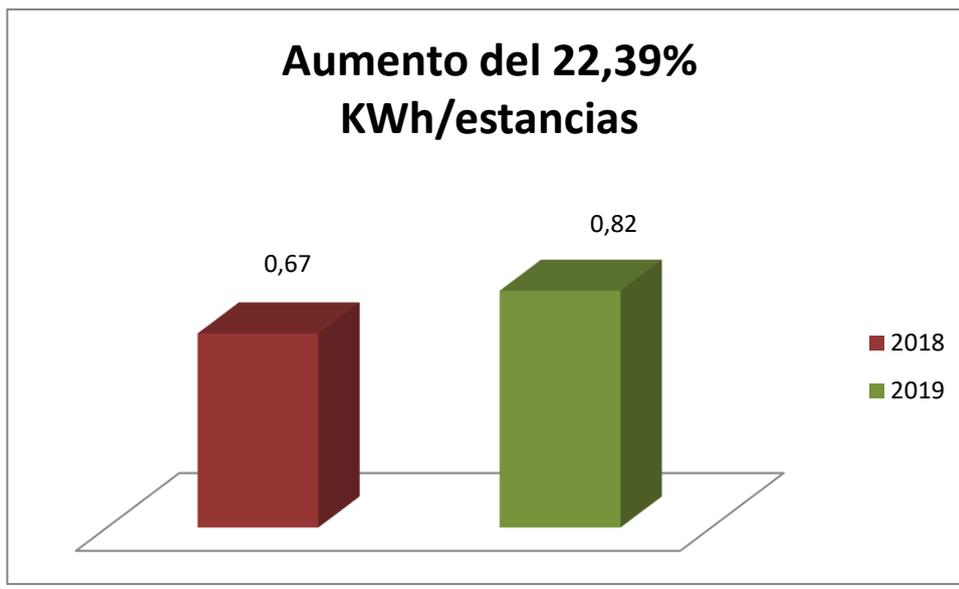
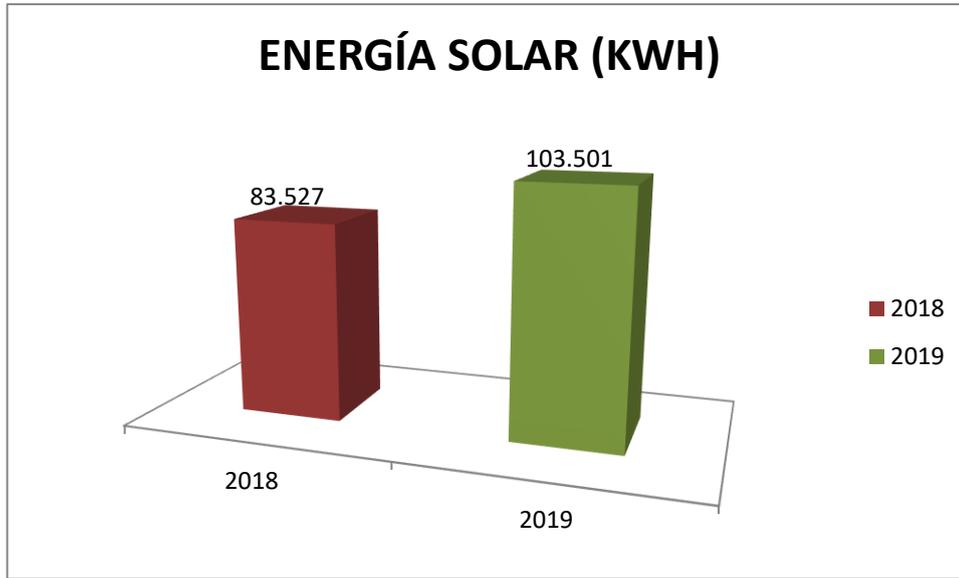


0,21 de m3 / estancia emitidos 2019



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.

ENERGÍAS RENOVABLES



0,67 KWh consumidos en 2018

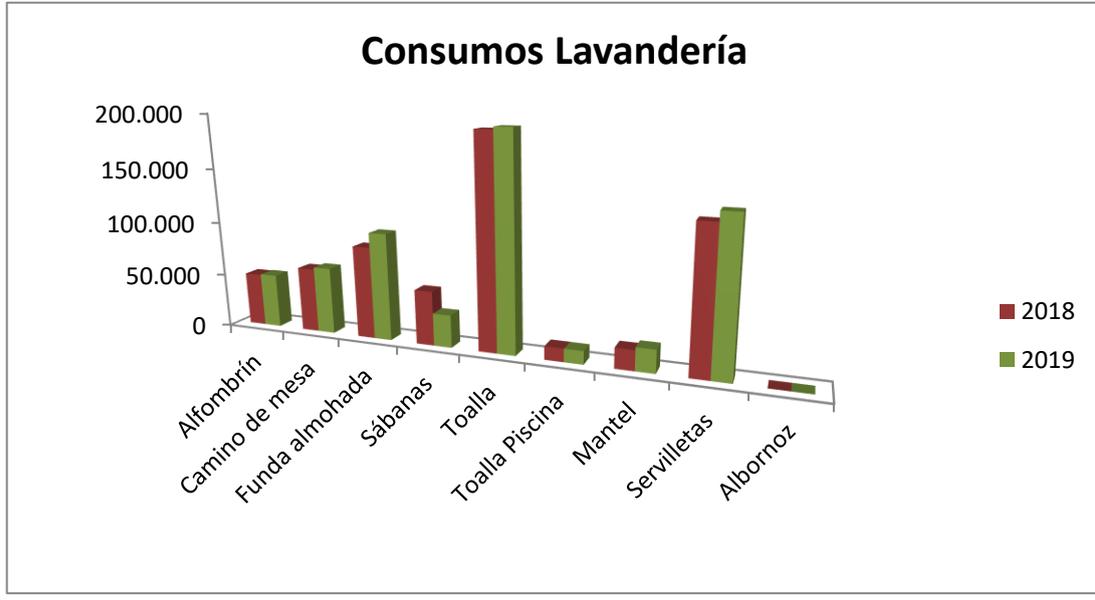


0,82 KWh consumidos en 2019



Se ha conseguido realizar un mayor aprovechamiento de las energías renovables, introduciendo la innovación tecnológica y modificando hábitos de consumo.

OTROS CONSUMOS



7,87 días de estancia media 2018



7,85 días de estancia media 2019



Los consumos de lavandería se han mantenido muy controlados, sin cambios significativos. Ha aumentado el consumo de prendas pequeñas, debido también al aumento en el número de estancias pero hemos conseguido mantener un buen equilibrio en el lavado de las prendas que suponen mayor volumen en el Hotel, como son las toallas y las sábanas, gracias al programa de renovación y a la concienciación de clientes y personal.



Residuos

El Hotel Riviera realiza desde 2018 acciones para la eliminación de residuos de uso individual.

1. Eliminación de los productos de aseo de uso individual gel, champú y jabón por dosificadores murales mediante la utilización de estos dosificadores se han evitado el uso de 23.415 piezas de plásticos.
2. Eliminación de 78.528 unidades vasos de plásticos por vasos de policarbonato reutilizables o mini vasos de cristal, en el caso de los utensilios para las degustaciones a clientes.
3. Continuar con el uso de envases de yogures en cubos, en lugar de vasos individuales.
4. Continuar con el uso de helados a granel.
5. Eliminación de los platos y cubiertos de plástico por material compostable, eliminando 7.018 unidades.
6. Eliminación de monodosis de salsas, evitando el uso de 16.850 unidades.
7. Eliminación de aceite y vinagre en porciones de 5.400 unidades.
8. Reducción en el uso de manteles de papel evitando el uso de 7.500 unidades.



ALIMENTOS

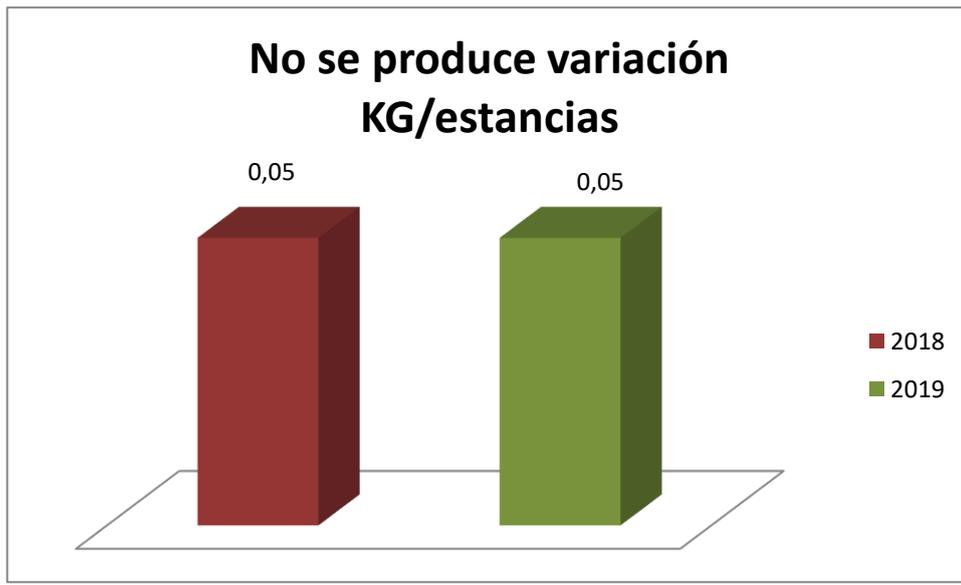
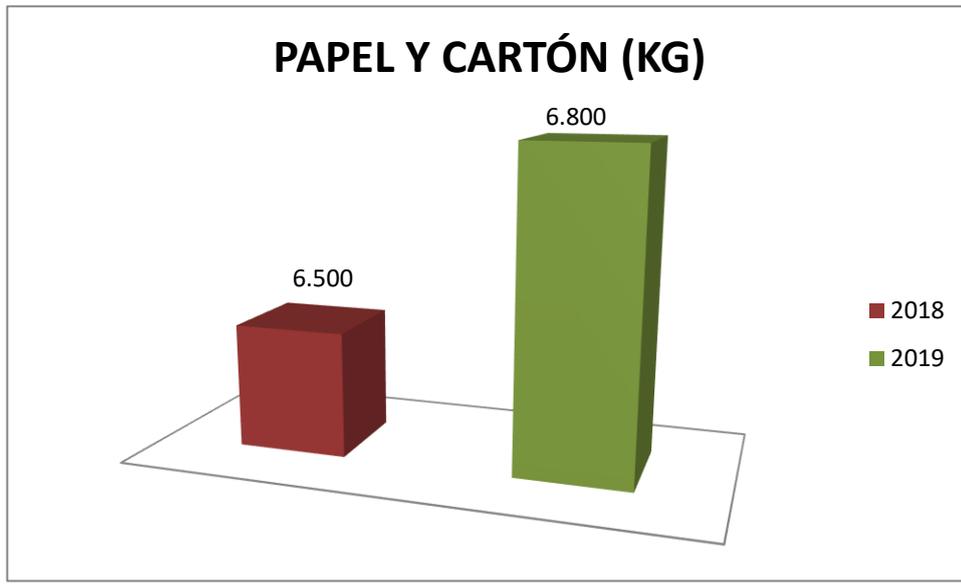
Reducción de desperdicios alimentarios

Dentro del sistema de economía circular se está llevando a cabo estrategias para la reducción de desperdicios de comida y evitar generar excedentes de sus bufés fijándose un objetivo de reducción de desperdicios de comida del 15% para año 2020-2021 mediante:

1. Planificación de menús, fichas técnicas y recetas.
2. Control de reposición de las bandejas para su exposición en los bufés, preparación de porciones pequeñas y servicios de bufés asistidos.
3. Abastecimiento diario de mercancías de la Central de Compras fijando un stock mínimo de productos en los Hoteles que mantiene un Sistema de APPCC para el control de temperaturas, almacenamiento, First-in First-out, trazabilidad y buenas prácticas alimentarias.

Se han conseguido con estas medidas una reducción de los desperdicios de comida en un 10% al año.

PAPEL Y CARTÓN

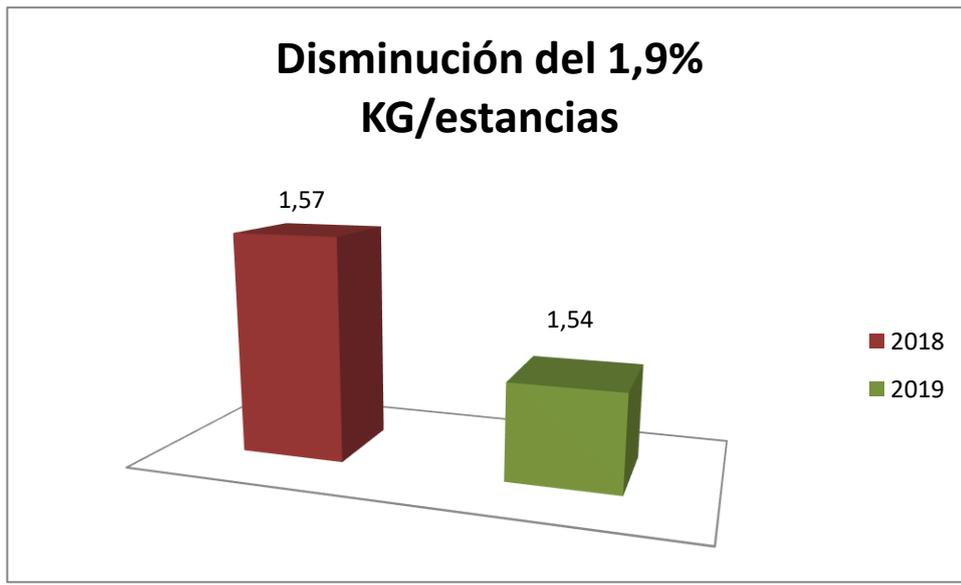
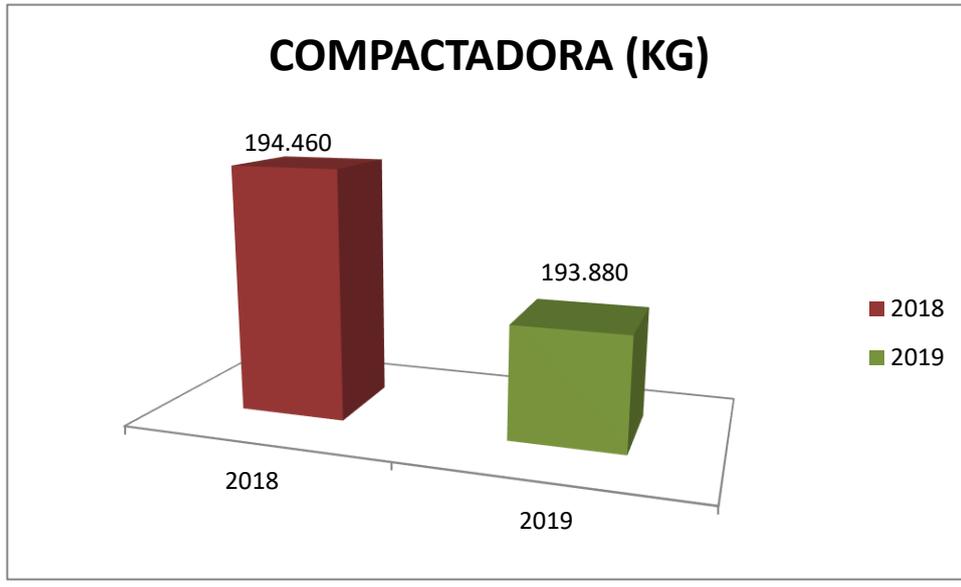


0,05 Kg / estancia retirados en 2018



0,05 Kg / estancia retirados en 2019



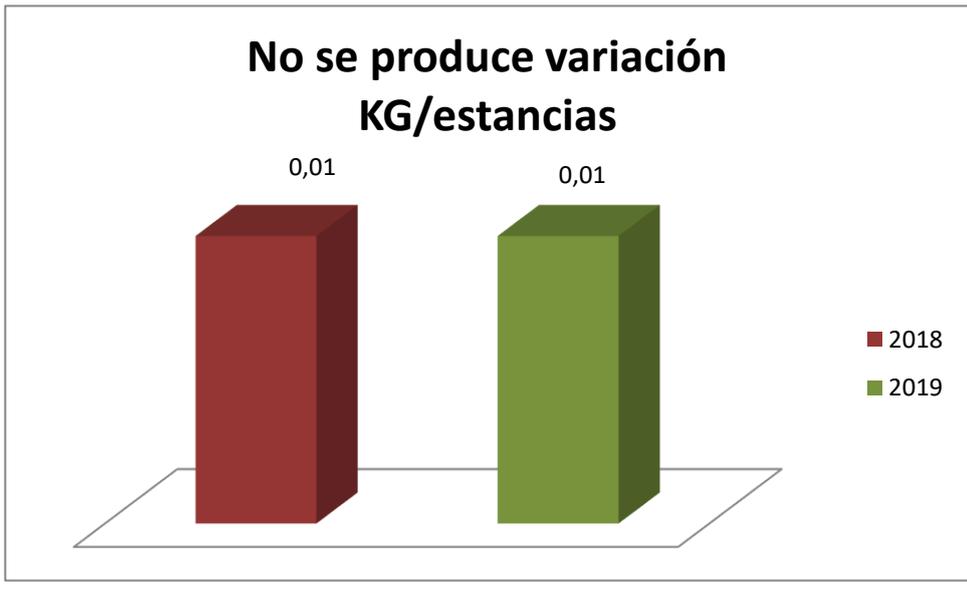
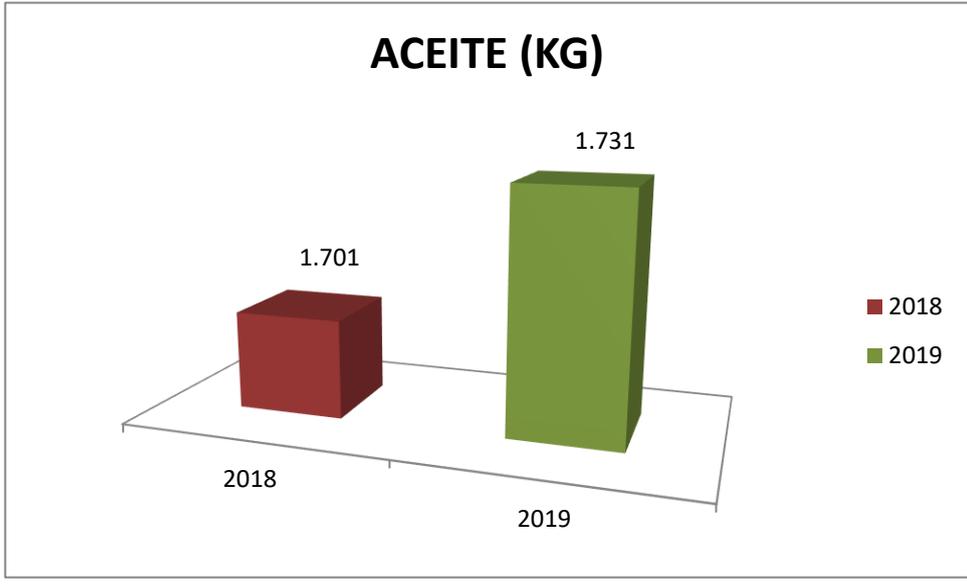


1,57 Kg / estancia retirados en 2018



1,54 Kg / estancia retirados en 2019



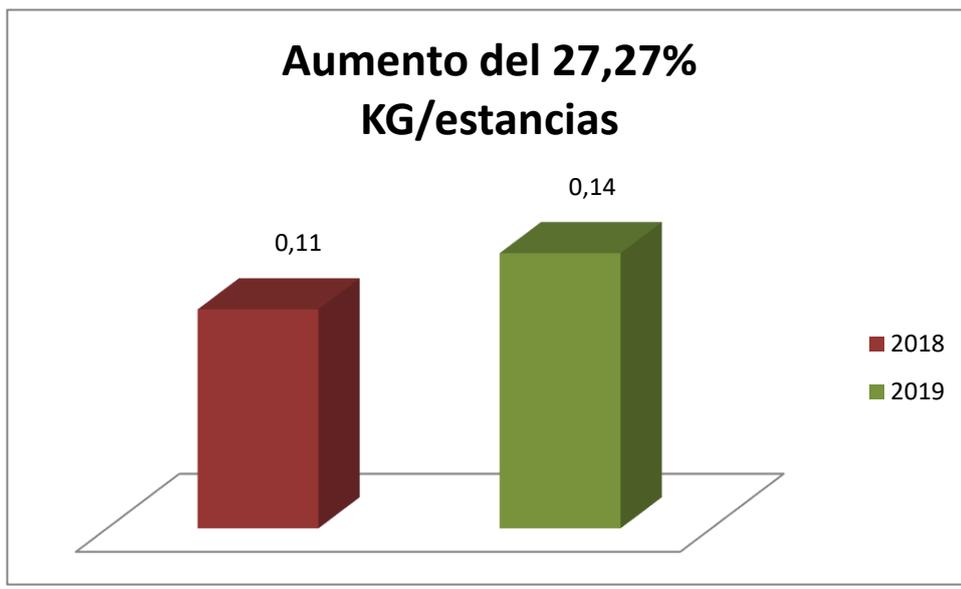
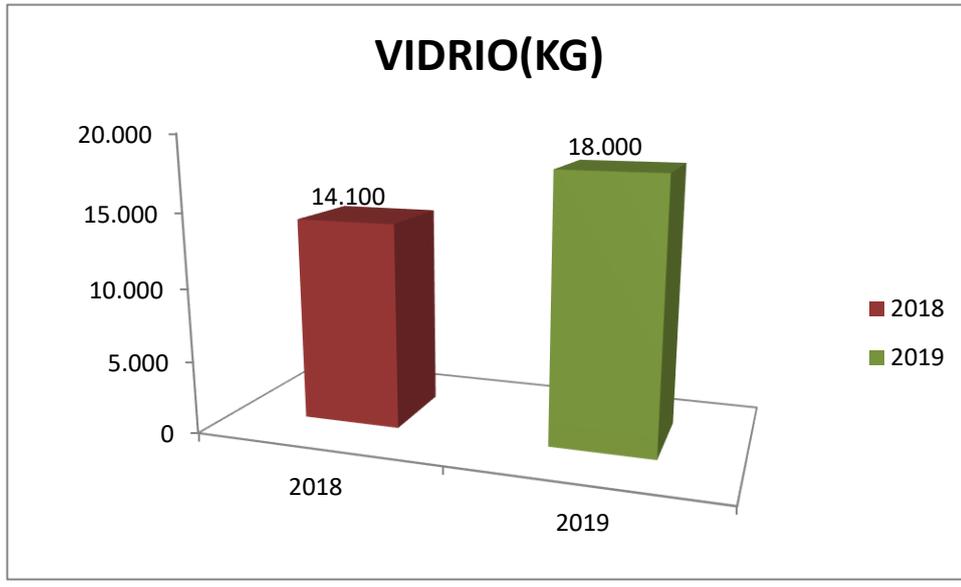


0,01 Kg / estancia retirados en 2018



0,01 Kg / estancia retirados en 2019





0,11 Kg / estancia retirados en 2018



0,14 Kg / estancia retirados en 2019





Acción social

En los hoteles de Med Playa se realizan acciones sociales de diversa finalidad, en distintos ámbitos de actuación y destinadas principalmente a fundaciones, asociaciones, organizaciones y colectivos vulnerables. Se realizan entrega de enseres, recogida de alimentos, recaudación de fondos, se colabora con entidades nacionales e internacionales.

En los últimos años, el Hotel Riviera ha realizado diversas acciones sociales:

- Colaboración con el programa “Sin Barreras” del Ayuntamiento de Benalmádena, ofreciendo un almuerzo para un grupo de personas con movilidad reducida.
- Colaboración con el Ayuntamiento de Benalmádena, ofreciendo un premio para el evento “Torneo de Padel Liga de la Amistad”, invitando a dos personas a una cena en nuestro Restaurante Culinarium.
- Contrato de colaboración para la formación en el extranjero de estudiantes con el Programa Erasmus+, recibiendo a alumnos internacionales para que realicen las prácticas en nuestro establecimiento.
- Convenio de colaboración con la Entidad Bancosol para la realización de prácticas en el departamento de pisos.
- Convenio con Cruz Roja Española para la realización de prácticas en el Hotel.
- Donaciones económicas a la Congregación Hermanitas de los Pobres, que se encargan de dar hospitalidad a ancianos desfavorecidos.
- Colaboración con la Fundación CUDECA, cediendo alojamiento gratuito a psicólogos que vienen a impartir formación al personal del Centro.
- Donación de alimentos a la Asociación “Comedores Sociales Emaús”.

Aspectos Económicos

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 16 hoteles, gestionando 3.929 habitaciones con 8.080 plazas hoteleras.

Hotel Riviera

Categoría 4 estrellas

Capacidad 190 habitaciones

Benalmádena Costa (Málaga) - España

Acreditación Travelife Oro

	PARKING		SOLARIUM		GIMNASIO
	SAUNA		PISCINA EXTERIOR		RESTAURANTE
	SERVICIO DE HABITACIÓN		FACILIDADES PARA MINUSVÁLIDOS		RECEPCIÓN 24H.
	CAFETERÍA		PROGRAMA DE ANIMACIÓN		BAR
	SALÓN		MALETERO		TELEVISIÓN CON PANTALLA GIGANTE
	PING PONG		VENTA DE EXCURSIONES		JARDÍN
	ALQUILER DE COCHES		CAMBIO DE DIVISAS		NO SE ADMITEN ANIMALES
	SPA		RESTAURANTE A LA CARTA		ALQUILER TOALLA PISCINA
	WIFI GRATIS				

% plazas vs Benalmádena.	2,63%
% pernoctaciones vs Benalmádena.	4,16%
Beneficio bruto por habitación disponible.	20,26 €
Programa Sostenibilidad Travelife.	1.400,0 €
Formación Sostenibilidad	Aprox. 3500,0 €

Grupos de Interés

La divulgación y comunicación del progreso de la gestión ambiental a los distintos tipos grupos de interés, clientes, empleados, proveedores, sociedad, propietarios, accionistas y organizaciones se realiza a través de la página web medplaya.com ,formaciones corporativas, redes sociales, noticias y comunicados, reuniones ejecutivas, mail o notas de prensa.

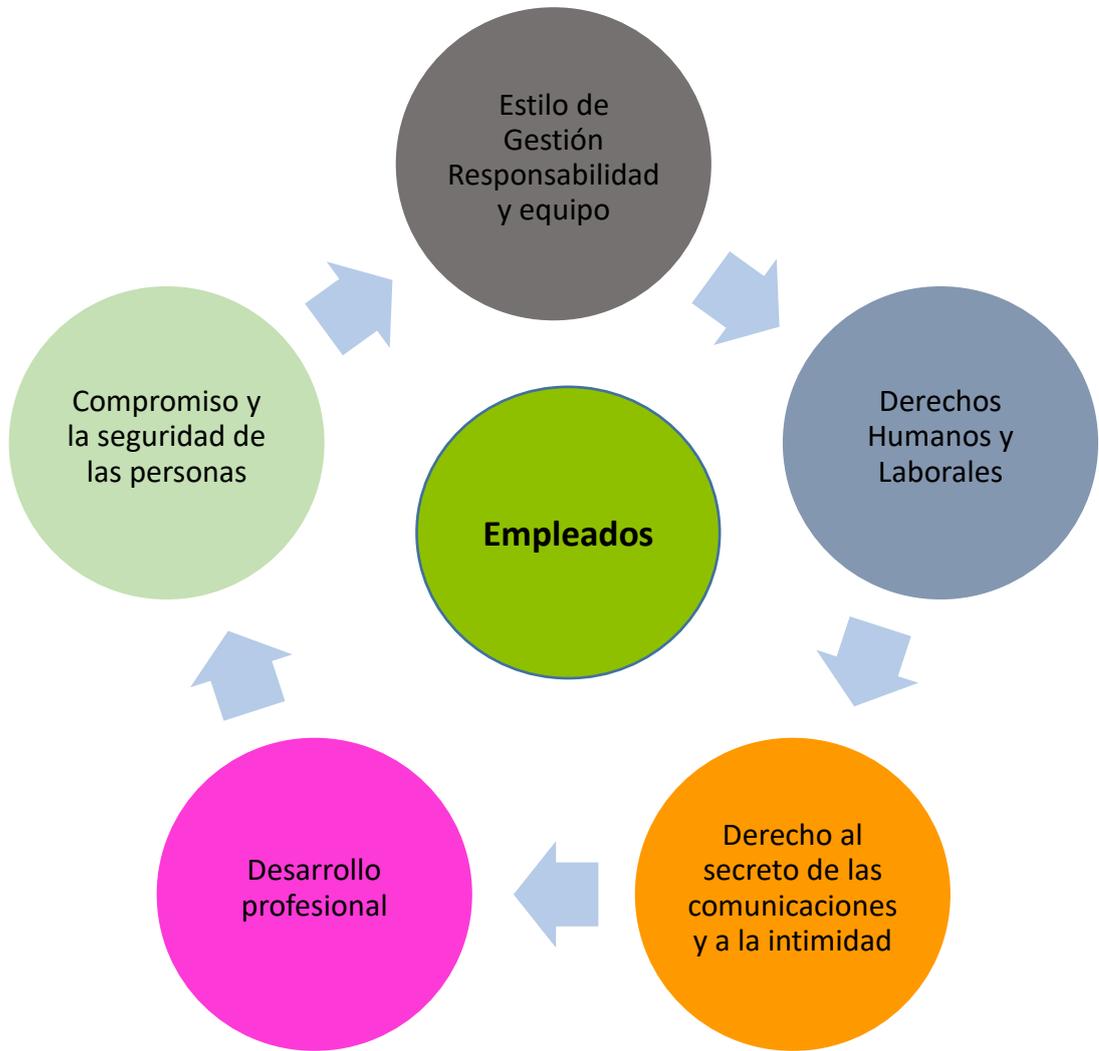
ACCIONISTAS

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.

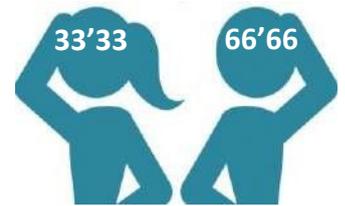
EMPLEADOS



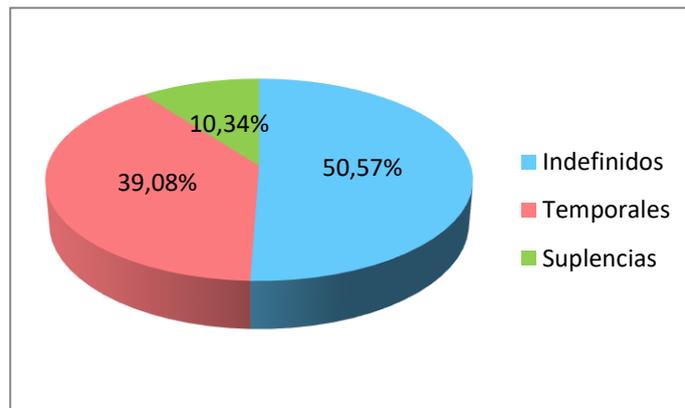
Uno de los objetivos principales del Grupo Med Playa es promover un entorno de trabajo que facilite el desarrollo profesional y humano de todos los empleados. La diversidad de capacidades y experiencias y la integración de personas y culturas distintas es una de las fuentes de éxito de Med Playa.



La plantilla media del año 2018 fue de **87** trabajadores/as en el Hotel Riviera, 33'33% hombres y el 66'66 mujeres.



Tipología de contratos



41 años es la media de edad

5 años es la media de antigüedad

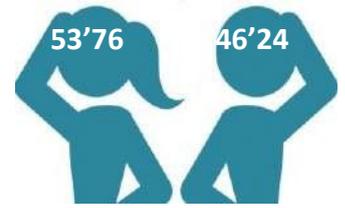
6 nacionalidades diferentes

0,58 Siniestralidad

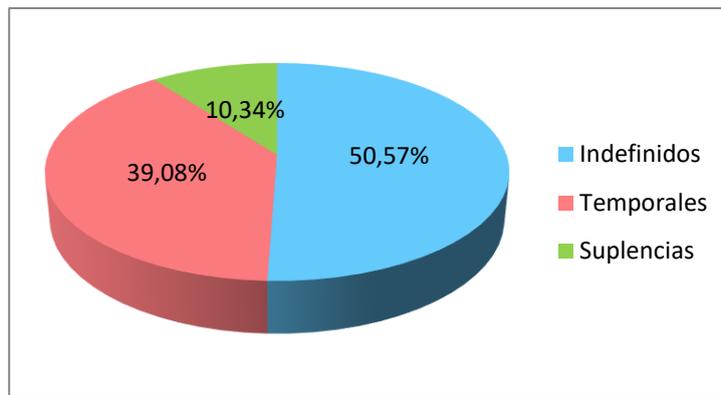


La plantilla media del año 2019 fue de **92** trabajadores/as

en el grupo Med Playa, 64'13% hombres y el 35'87 mujeres.



Tipología de contratos

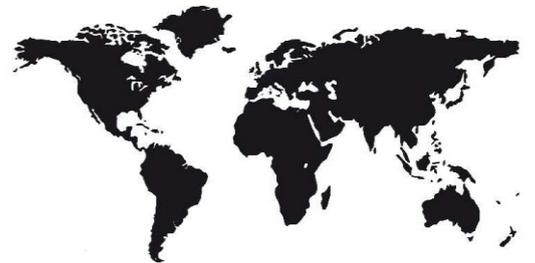


42 años es la media de edad

6 años es la media de antigüedad

6 nacionalidades diferentes

0 Siniestralidad



En 2019 se incrementa el porcentaje de personal indefinido y la siniestralidad disminuye.

CLIENTES

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 **Review Pro**, 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.



2018



2019





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.