



Informe de Sostenibilidad 2020-2021



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	8
Aspectos ambientales	10
Emisión CO2.....	10
Consumos energéticos.....	11
Gas natural	12
Agua	13
Energías renovables.....	14
Residuos.....	16
Alimentos.....	15
Papel y Cartón.....	15
Aceite.....	17
Acción social.....	18
Aspectos económicos	19
Grupos de interés.....	20
Accionistas	20
Empleados.....	20
Clientes	23
Proveedores.....	24



Resumen

En esta memoria se incluyen las actividades y principales resultados de Hotel Riviera en el ámbito de la Sostenibilidad durante los años 2020-2021.

En 2020 cerramos temporalmente nuestro establecimiento a causa de la COVID-19. Debido a las circunstancias tan inusuales que nos han tocado vivir durante este periodo, ha sido difícil reflejar una comparativa que recoja nuestros logros y objetivos.

La pandemia nos ha obligado a buscar objetivos diferentes a los planteados los años anteriores, adaptándonos a una situación en continuo cambio e incertidumbre y sobre todo a estar preparados para afrontar nuevos retos.

Hemos realizado algunos cambios en el Hotel desde que volvimos a abrir, tras el confinamiento. En las habitaciones, los documentos informativos deben ser de un material de fácil limpieza y desinfección, el uso del gimnasio requiere de cita previa y el acceso está restringido a huéspedes de una misma habitación cada hora, en el buffet teníamos que conseguir un equilibrio entre Sostenibilidad y Seguridad, por ello se ha priorizado el uso de envases individuales, siempre que estuvieran fabricados en cristal o material biodegradable.

El cierre del establecimiento durante este periodo, ha hecho que las comparativas que realizamos cada año sean imposibles de evaluar esta vez. Este informe refleja el esfuerzo y el compromiso de clientes y personal, por alcanzar nuevos proyectos. Algunos de los objetivos propuestos en el Informe de Sostenibilidad anterior se han logrado y otros han tenido que ser aplazados.



Bienvenidos

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 polución, 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.

Objetivos 2020-21

- Reducir el consumo energético en un 2%.
- Aumento del uso de la energía solar en un 10%.
- Aumentar en un 5% las colaboraciones con Asociaciones sin ánimo de lucro y la cooperación con el Ayuntamiento de Benalmádena en actividades benéficas locales.
- Reducir en un 5% los residuos, o de no ser posible, al menos mantenerlo.
- Cambio del 100% de la iluminaria del Bar por bombillas LED.
- Eliminación, al menos, del 50% de los envases de plástico, cambiándolos por material reutilizable, como PVC o cristal.



Compromisos 2020-2021

Estos son los compromisos para el Desarrollo Sostenible realizados en 2020 - 2021 y que servirán también de guía en el futuro.





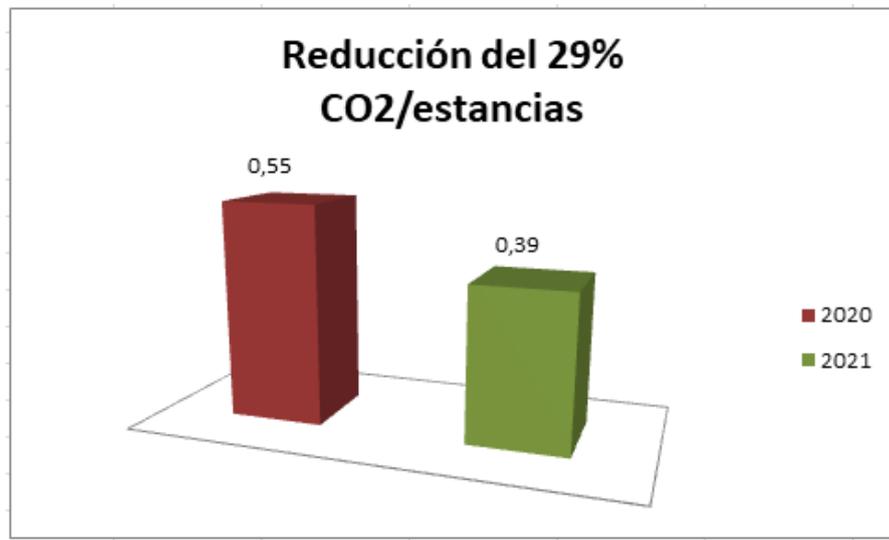
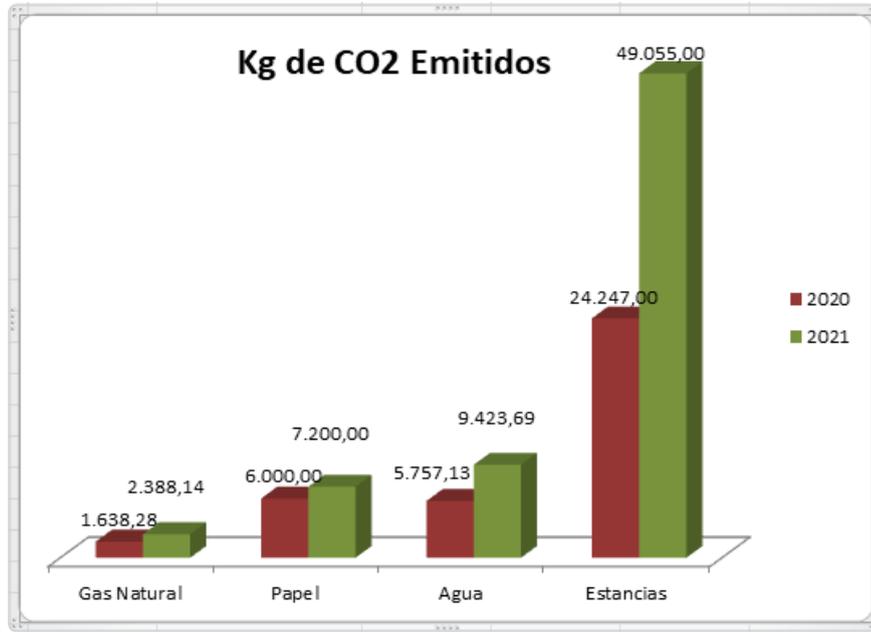
Los Objetivos de Desarrollo Sostenibles (ODS) han sido creados por las Naciones Unidas con el objetivo de poner fin a la pobreza, proteger el planeta y que las personas disfruten de paz y prosperidad. Estos retos y estrategias son asumidos también por el grupo Med Playa y en los cuales ejercen más influencia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

Principales Objetivos Desarrollo Sostenibles donde el grupo tiene mayor incidencia



Aspectos Ambientales

EMISIONES DE CO2

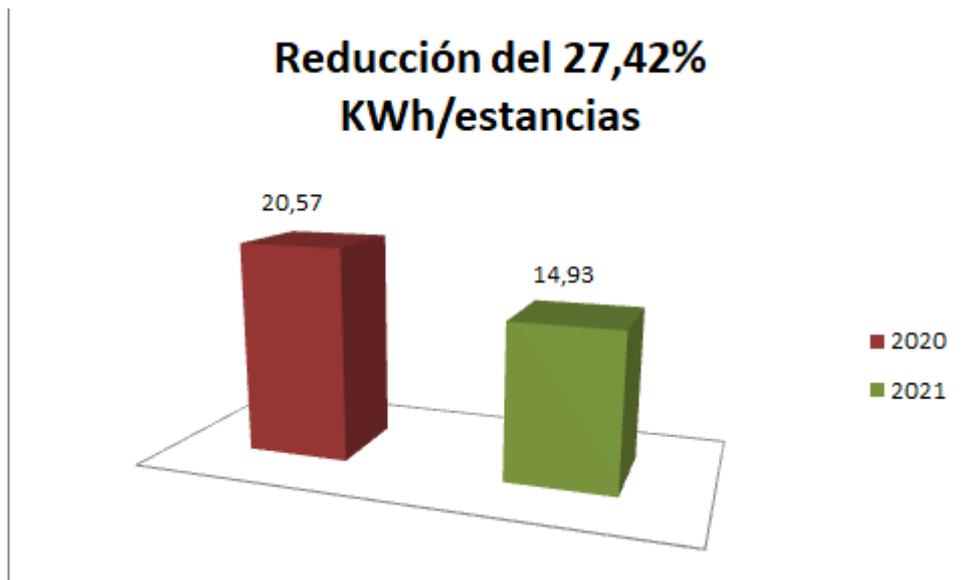
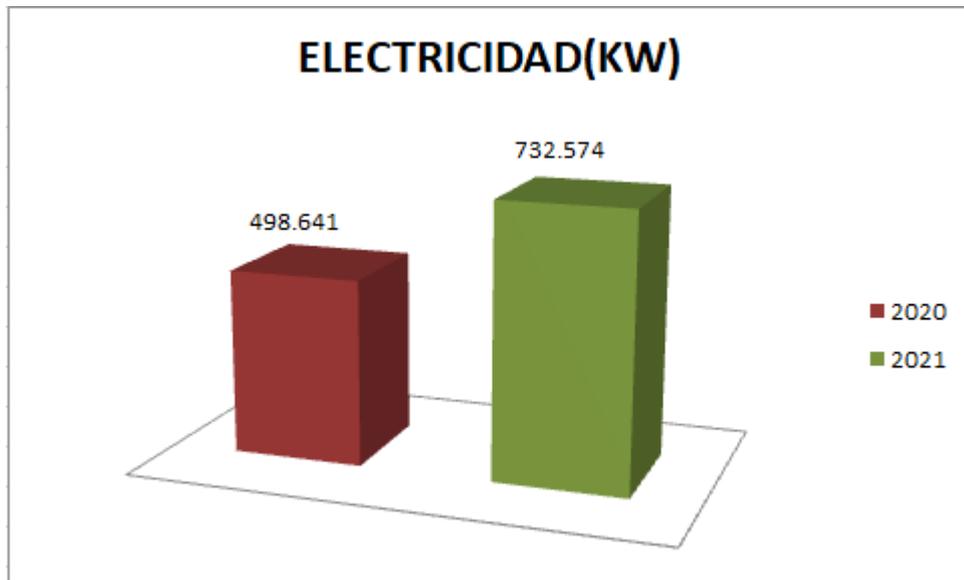


0,55 CO2/ estancia emitidos 2020



0,39 CO2/ estancia emitidos 2021

ELECTRICIDAD

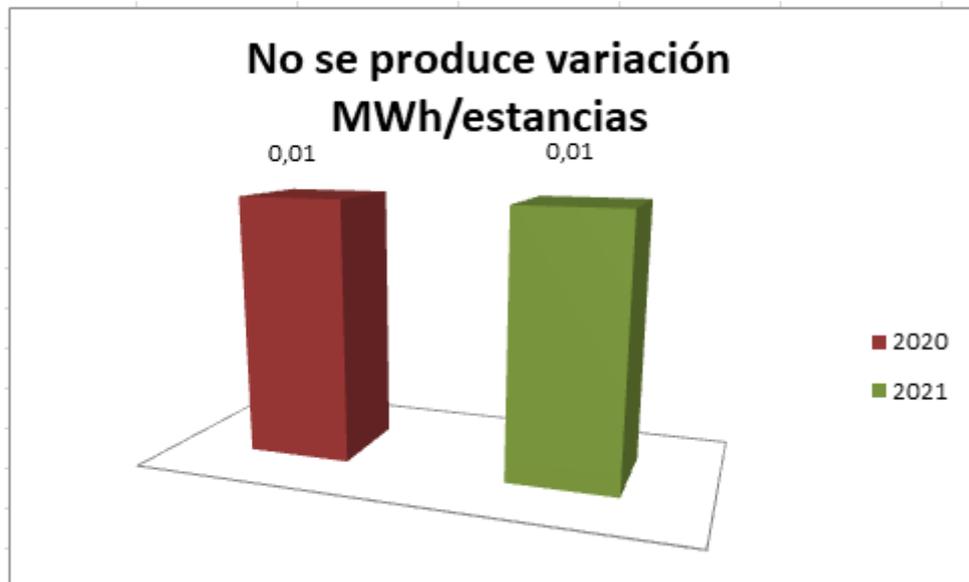
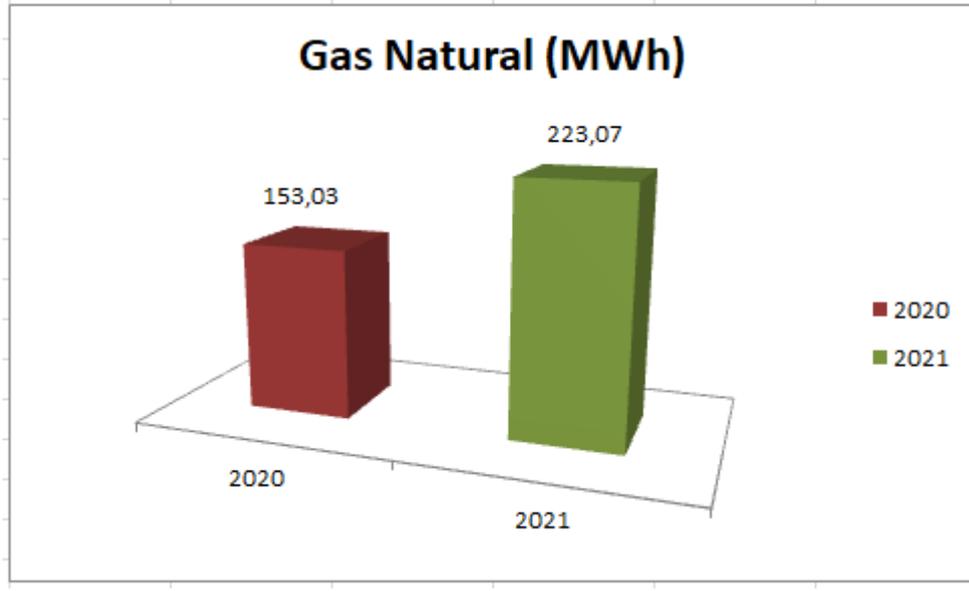


20,57 de Kwh / estancia emitidos 2020



14,93 de Kwh / estancia emitidos 2021

GAS NATURAL

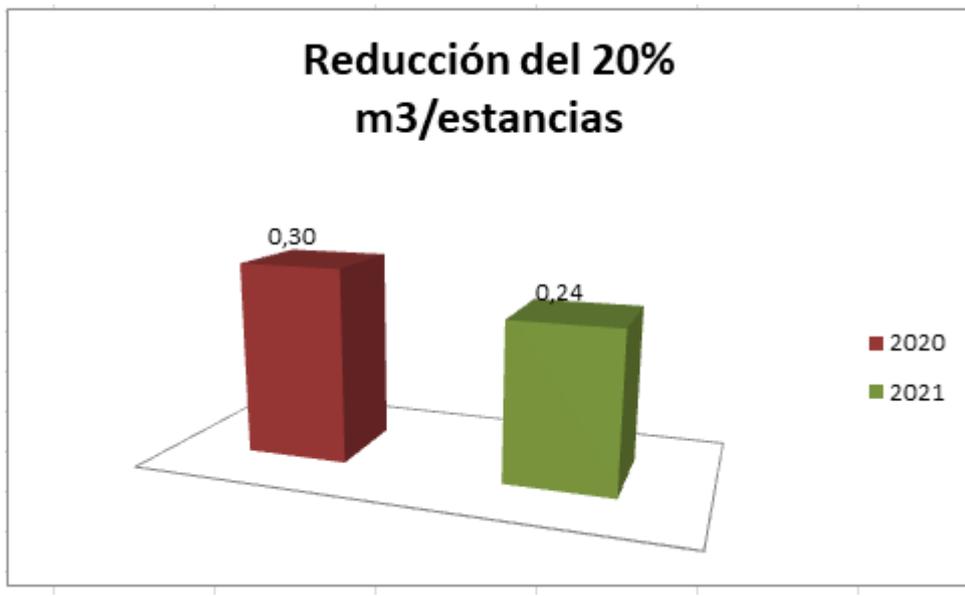
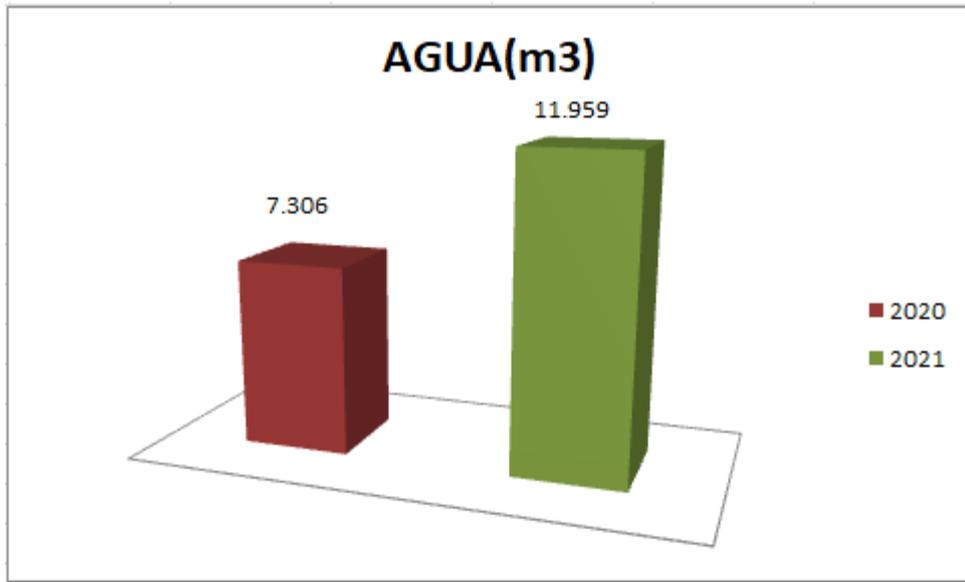


0,01 MWh / estancia de Propano emitido 2020



0,01 MWh / estancia de Gas Natural emitido 2021

AGUA

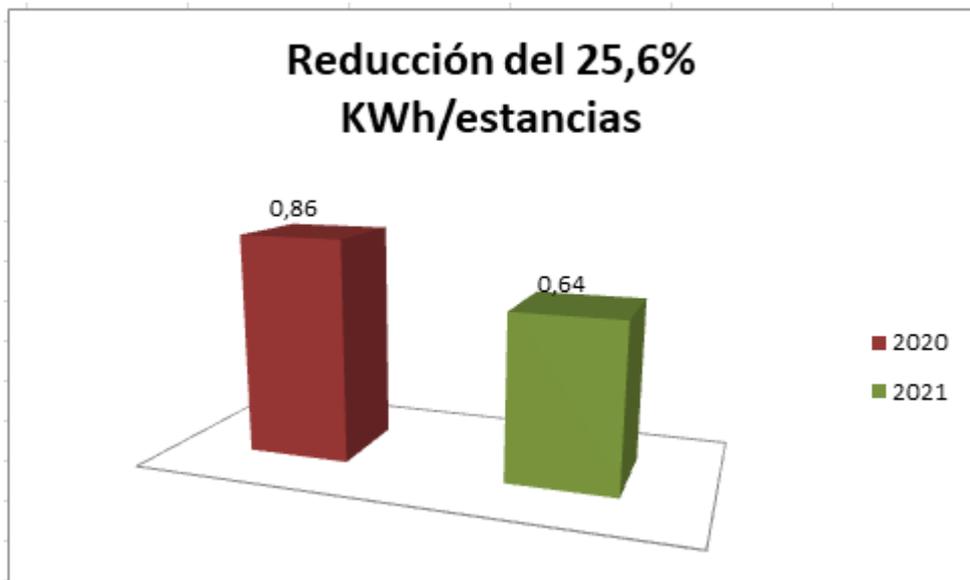
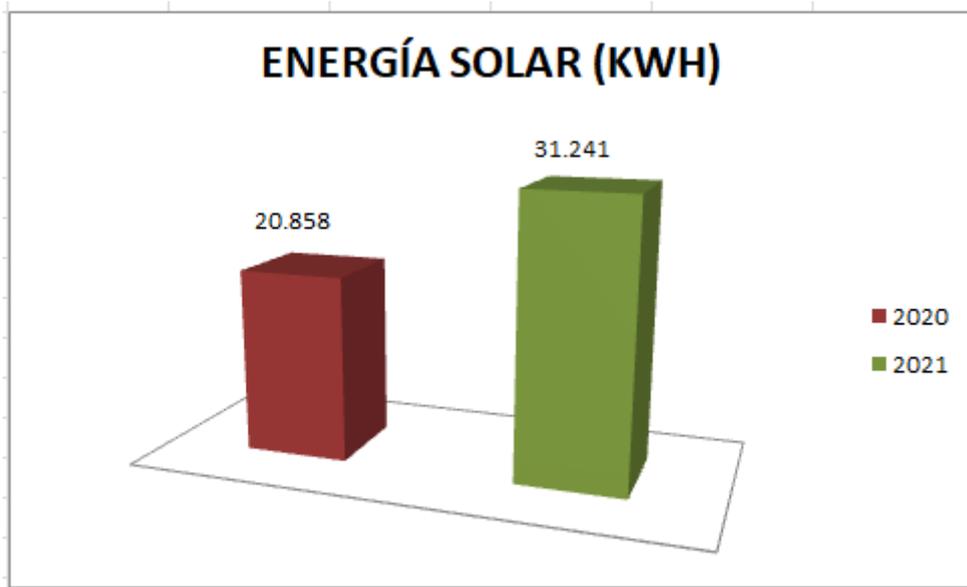


0,30 de m3 / estancia emitidos 2020



0,24 de m3 / estancia emitidos 2021

ENERGÍAS RENOVABLES



0,86 KWh consumidos en 2020



0,64 KWh consumidos en 2021



Residuos

ALIMENTOS

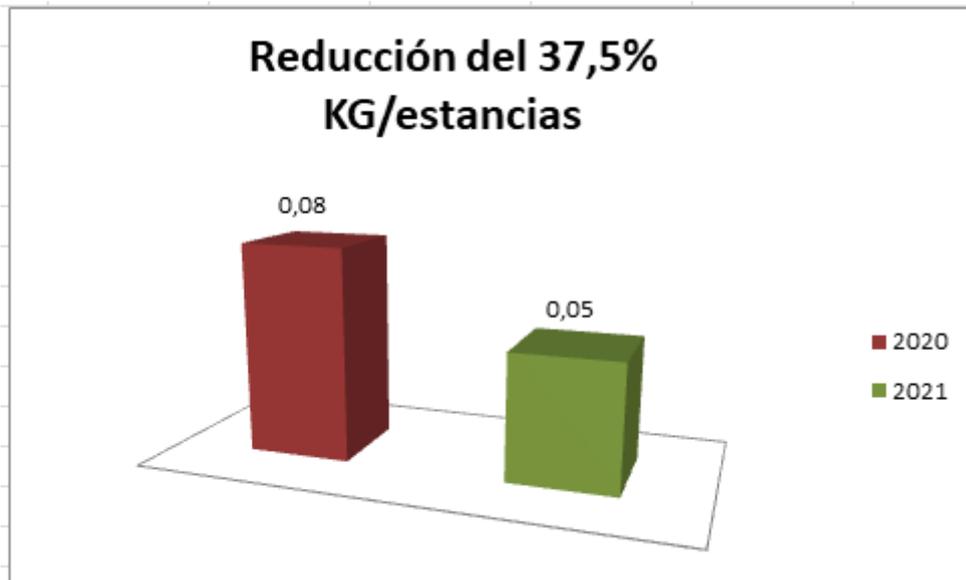
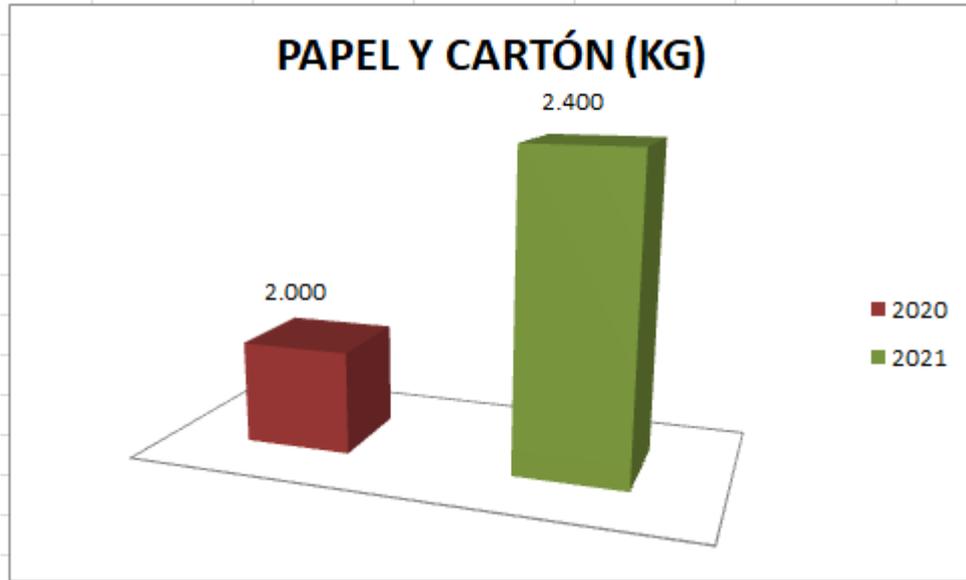
Reducción de desperdicios alimentarios

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 el año 2022 mediante:

1. Planificación de menús, fichas técnicas y recetas.
2. Control de reposición de las bandejas para su exposición en los bufé, 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

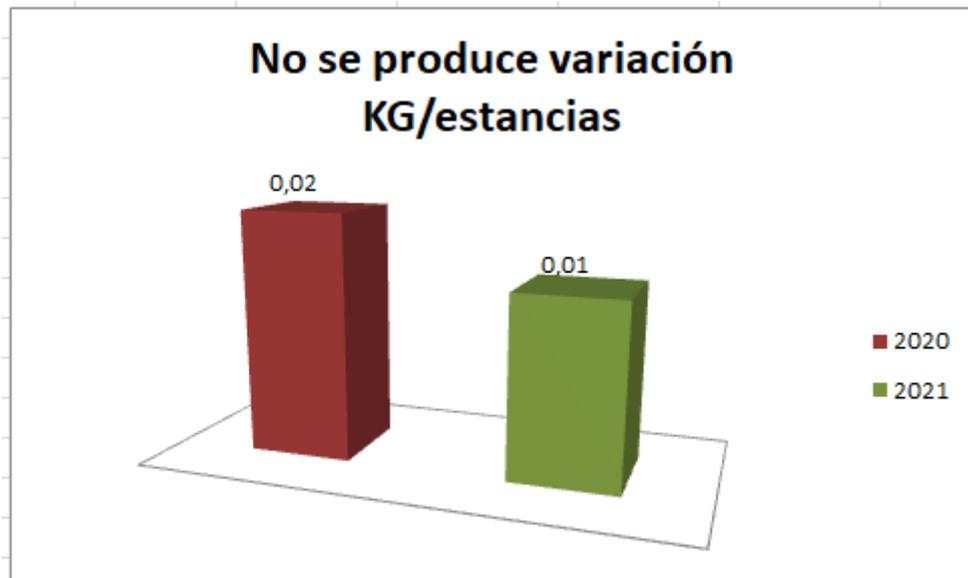
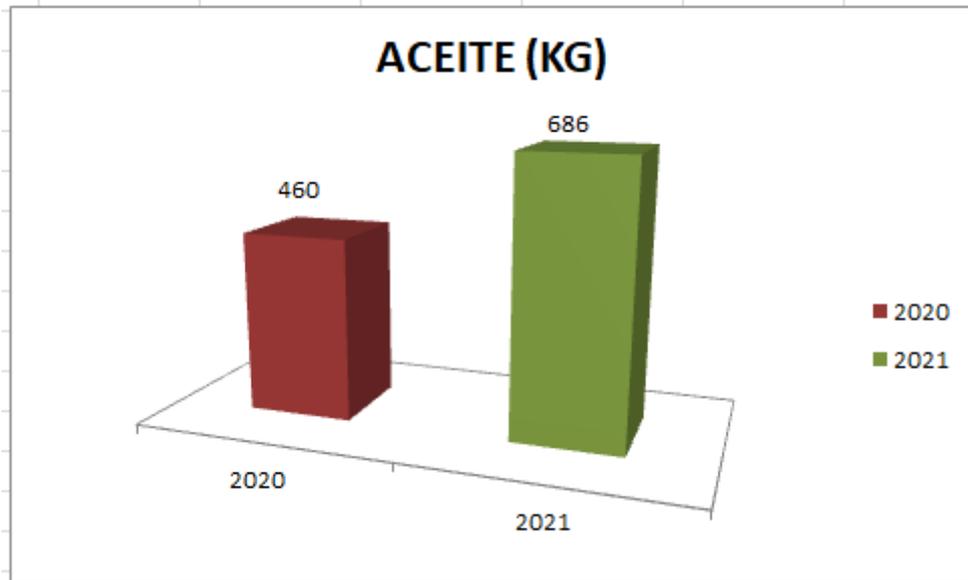


0,08 Kg / estancia retirados en 2020



0,05 Kg / estancia retirados en 2021

ACEITE VEGETAL



0,02 Kg / estancia retirados en 2020



0,01 Kg / estancia retirados en 2021



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.
- 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.
- 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		

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.

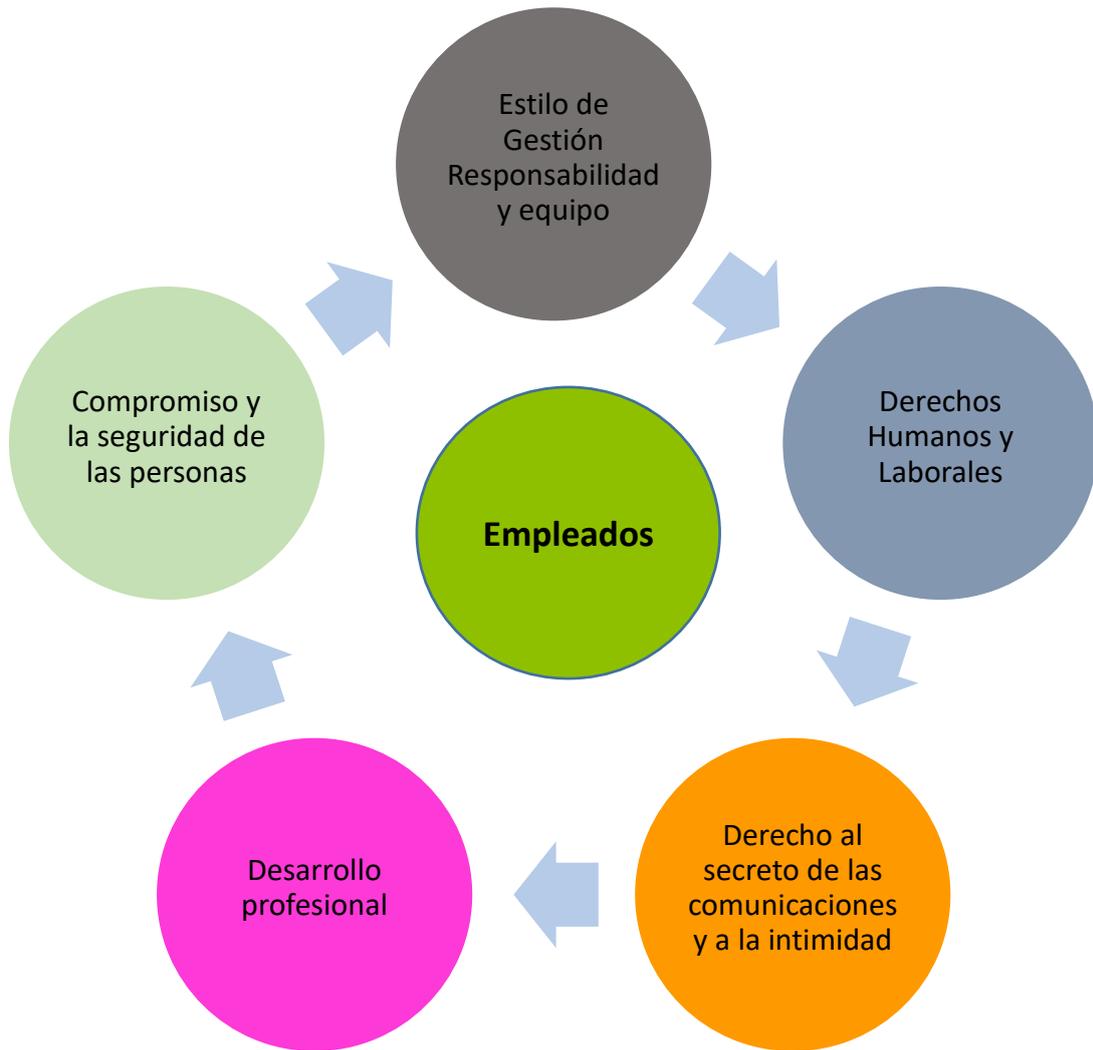
ACCIONISTAS

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

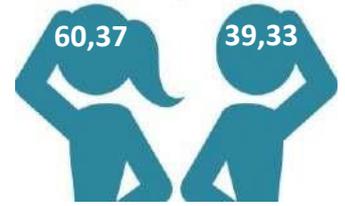


Uno de los objetivos principales del Grupo Med Playa es promover un entorno de trabajo que facilite el desarrollo profesional y humano de todos los empleados. La diversidad de capacidades y experiencias y la integración de personas y culturas distintas es una de las fuentes de éxito de Med Playa.

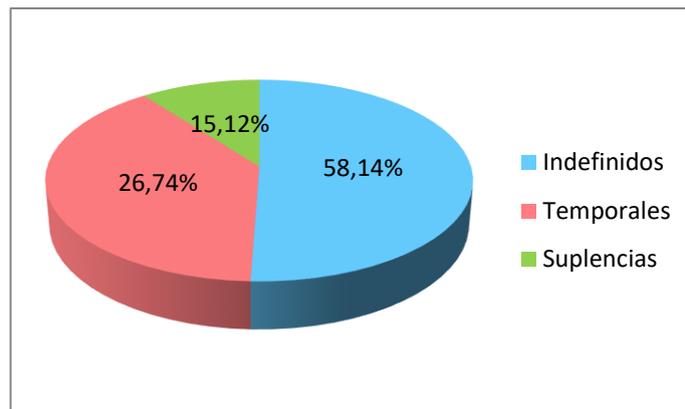


La plantilla media fue de **89** trabajadores/as

en el Hotel Riviera, 39,33% hombres y el 60,37% mujeres.



Tipología de contratos



42 años es la media de edad

6 años es la media de antigüedad

6 nacionalidades diferentes

0 Siniestralidad



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.





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.