



Informe de Sostenibilidad 2016 - 2017



Indice

03	Bienvenidos
	Misión
	Visión
04	Política Medioambiental
05	Política de Sostenibilidad
	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
08	Objetivos
09	Aspectos Ambientales
17	Aspectos Sociales
18	Aspectos económicos
20	Grupos de interés
	Accionistas
	Empleados
25	Clientes

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.

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 SOSTENIBILIDAD

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 al Hotel Riviera de Benalmádena-Costa.
- 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.



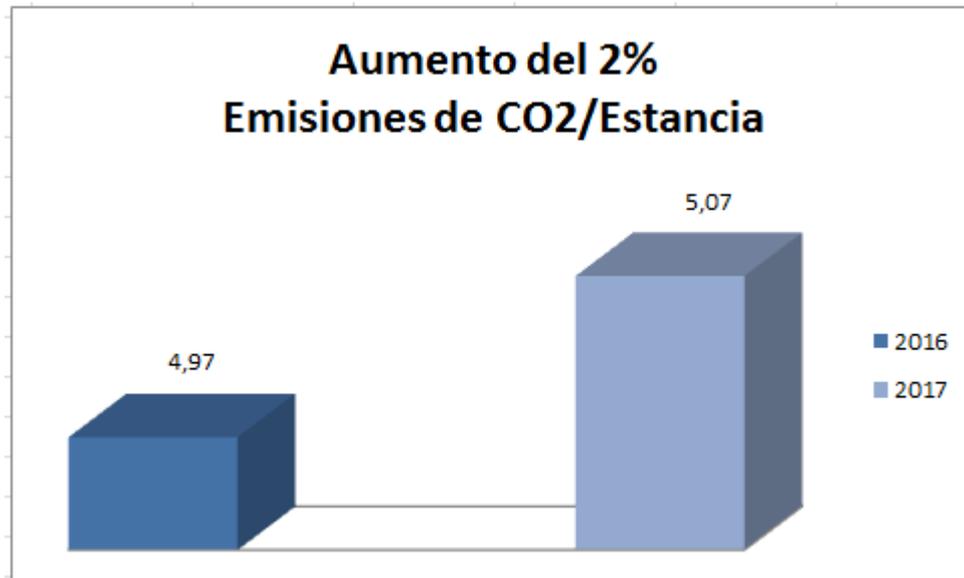
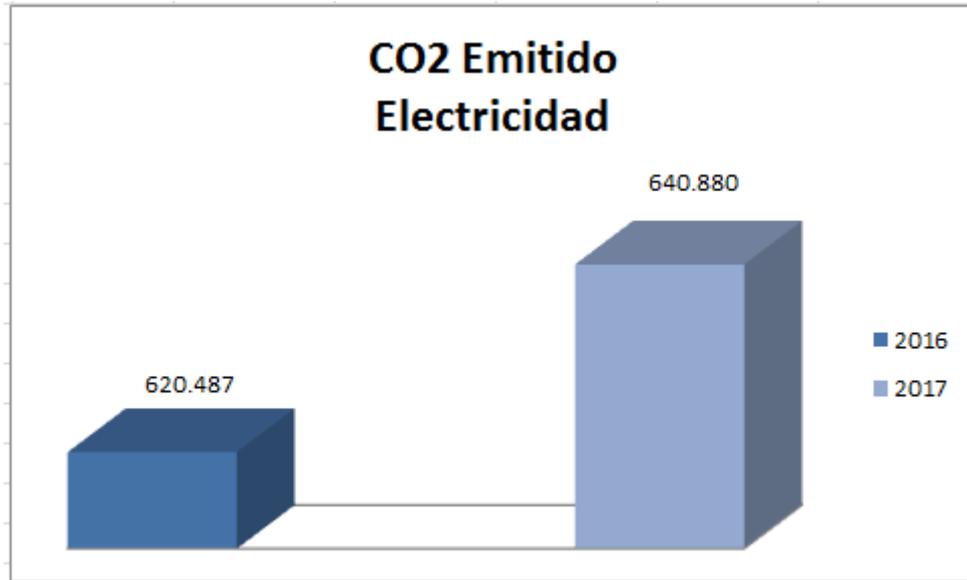
OBJETIVOS 2016-17



- Reducir el consumo eléctrico una vez que se tomen las medidas técnicas consistentes en la sustitución progresiva de las lámparas incandescentes que todavía tenemos; esto unido a una concienciación de todo nuestro personal y con los cambios de hábitos transmitidos mediante cursos y entrega de manuales de buenas prácticas de ahorro energético, estimamos poder rebajar un 1%.
- Reducir durante 2017 el consumo de agua en Litros/estancia, situado en 235 litros durante 2016.
- Proyecto para rebajar los kilos de lavado de ropa de lavandería, se trata de dotar a las camas con fundas de nórdicos y eliminar tanto la colcha como la sábana encima.
- Renovación e instalación de más contenedores para reciclar el papel, los plásticos y vidrios.
- Tener a mano información del Ayuntamiento de Benalmádena sobre las zonas de interés natural del municipio (flora, fauna, senderismo, playas, etc). Esta información se tendrá en Recepción y se facilitará a los clientes que la soliciten.

ASPECTOS AMBIENTALES

Emisiones CO2 de Electricidad

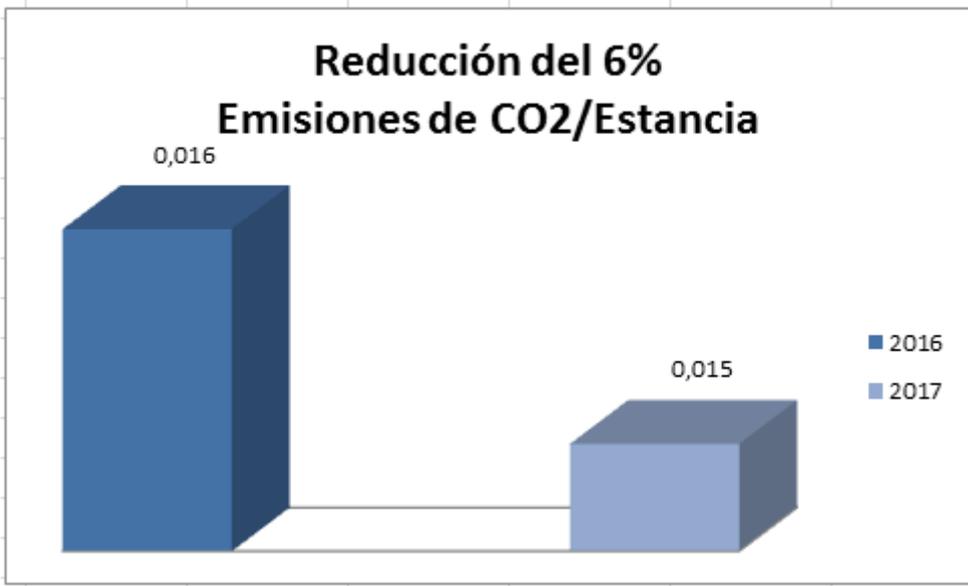
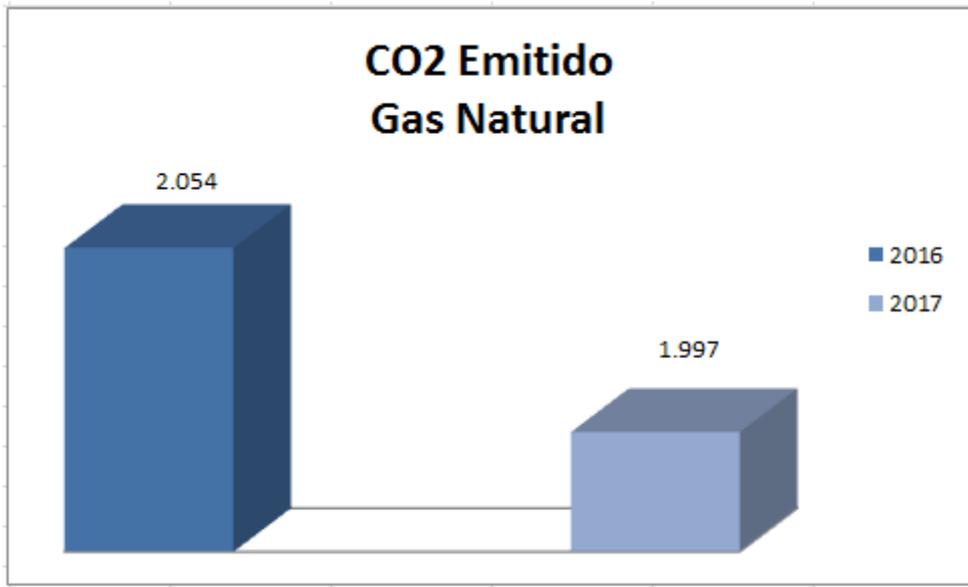


4,97 emisiones de CO2/ estancia emitidos 2016



5,07 emisiones de CO2/ estancia emitidos 2017

Emisiones de CO2 de Gas Natural



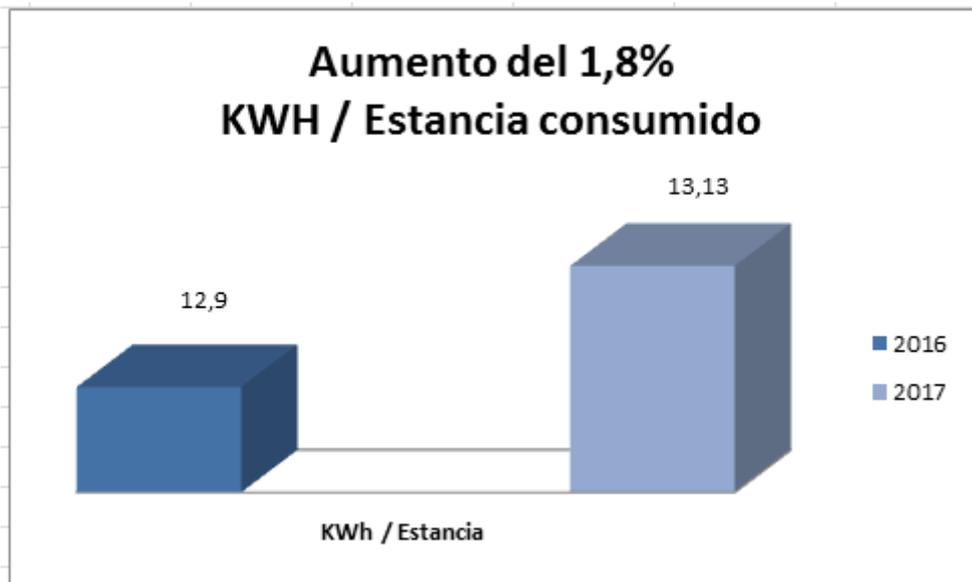
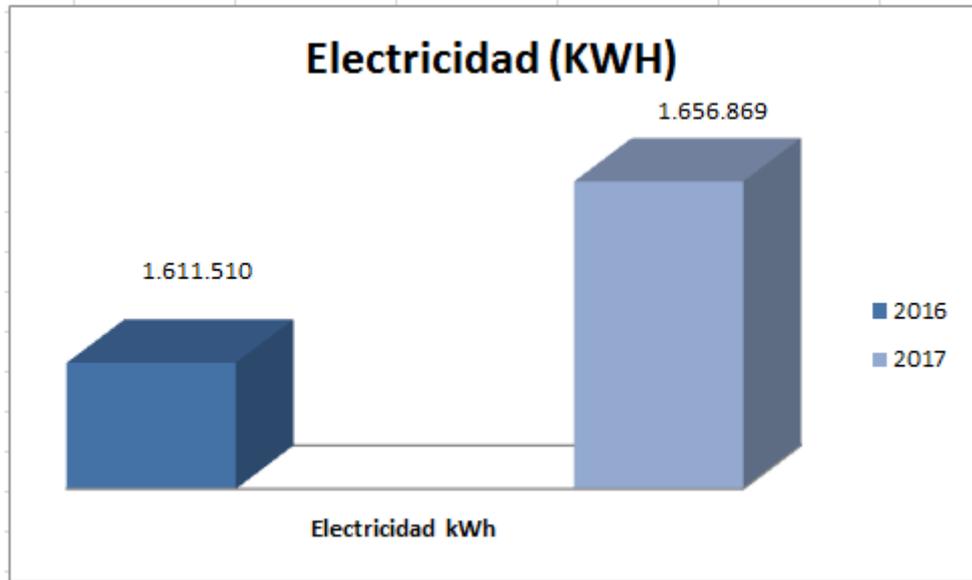
0,016 emisiones de CO2/ estancia emitidos 2016



0,015 emisiones de CO2/ estancia emitidos 2017



Electricidad



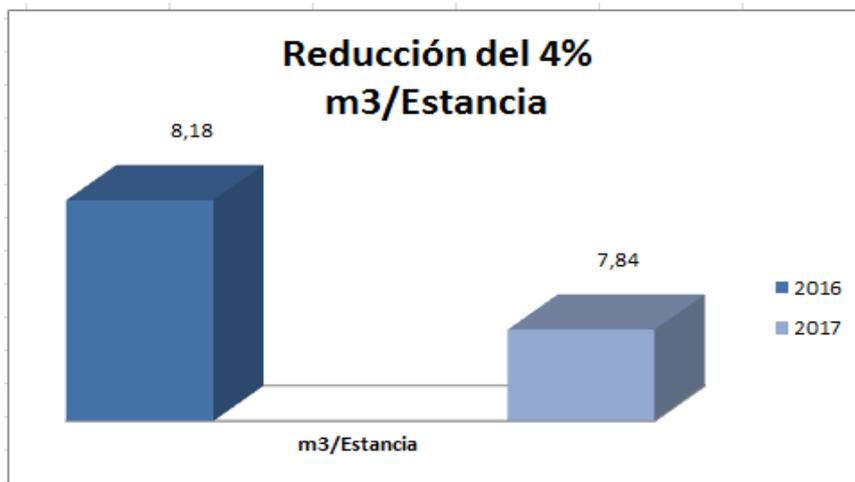
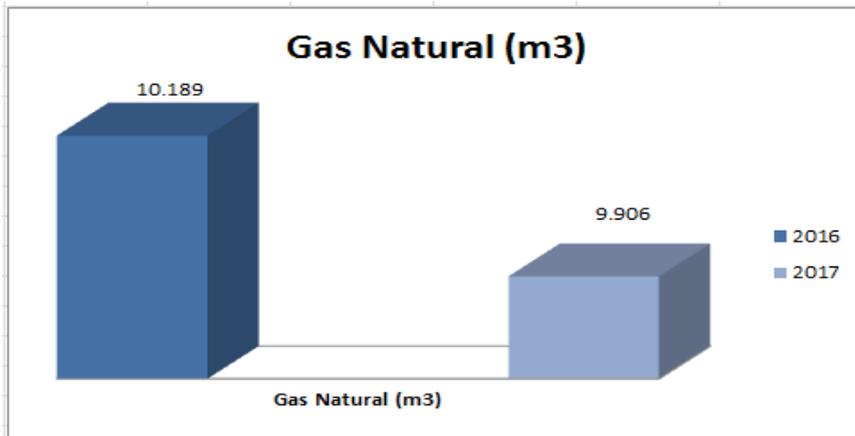
Y aumento del 1,8% del consumo de electricidad por estancia.

12,9 Kwh consumidos 2016



13,13 Kwh consumidos 2017

Gas Natural



Descenso significativo del 4,2% en el consumo de gas natural por estancia en 2017

Se consigue reducir el consumo energético de gas mediante acciones de mantenimiento preventivo en las instalaciones, el ligero aumento de consumo eléctrico se corresponde también con un aumento de estancias en 2017 con respecto a 2016 de 1.385 pernотaciones mas, equivalente a un 1,10%

8,18 Kwh producidos 2016



7,84 Kwh producidos 2017



Energías renovables

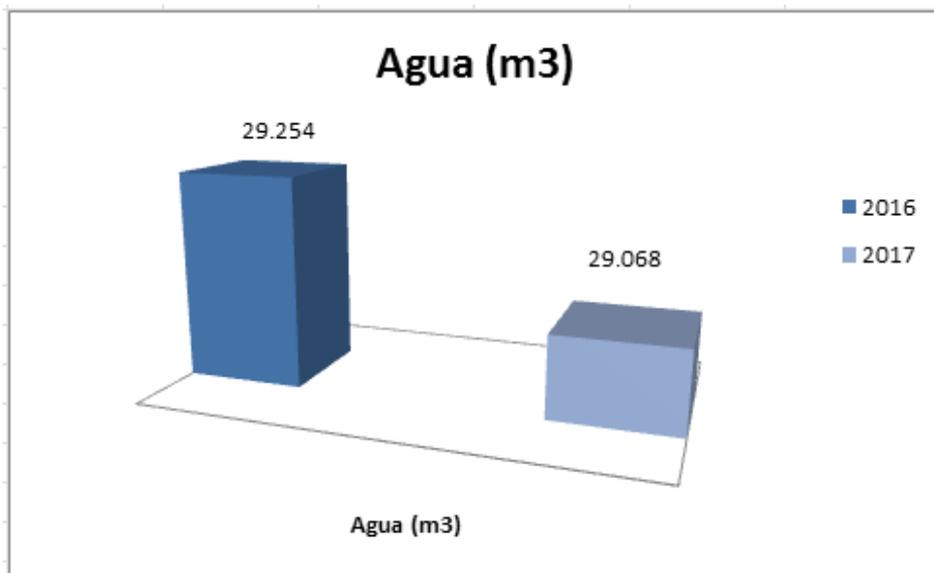
121.371 Kwh producidos 2016

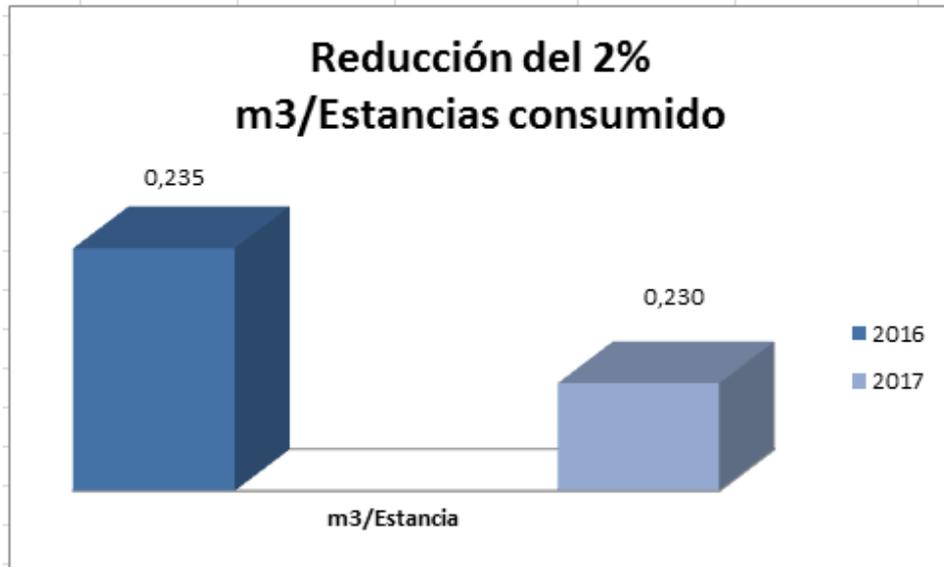


121.116 Kwh producidos 2017



Agua (m3)





0,235 de m3 / estancia emitidos 2016



0,230 de m3 / estancia emitidos 2017

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.

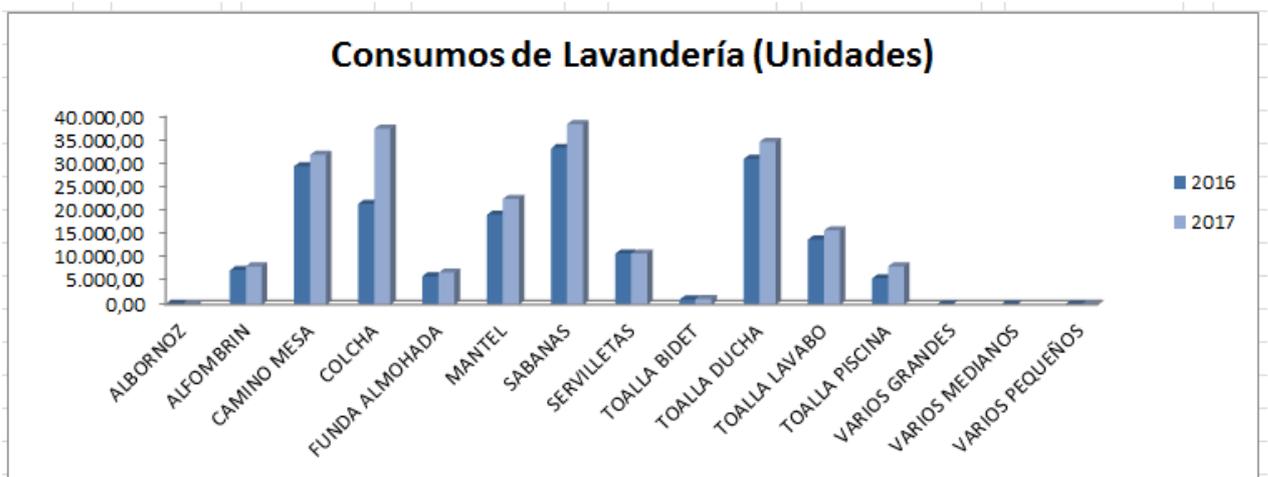
Otros consumos

La estancia media de 2016 y 2017 son muy similares y los consumos de lavandería se han mantenido muy controlados.

8,71 días de estancia media en 2016

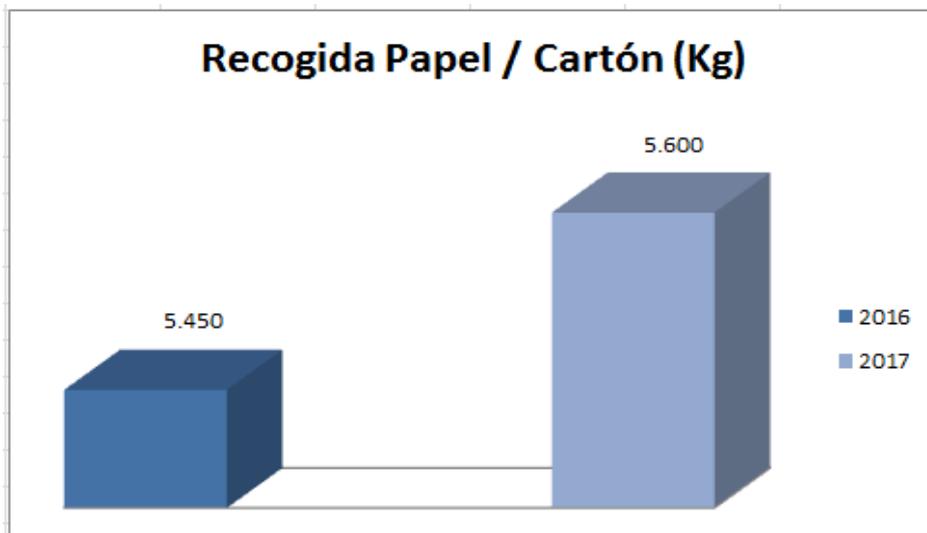
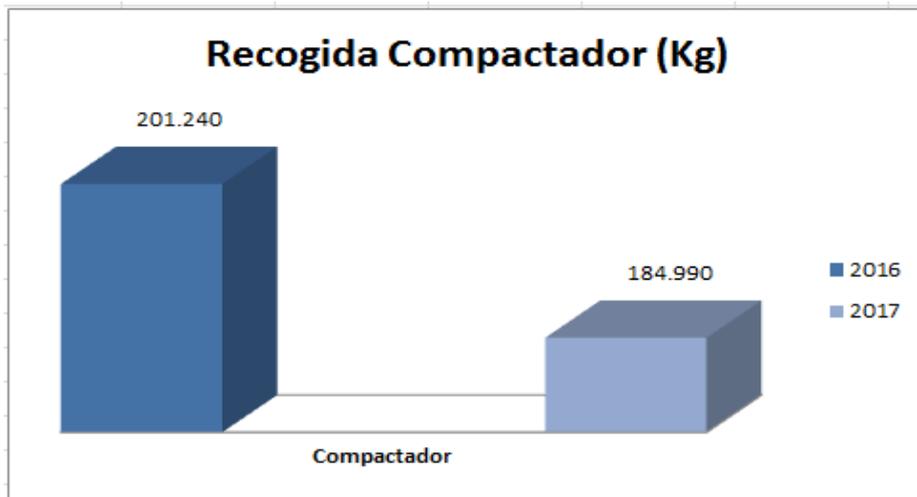


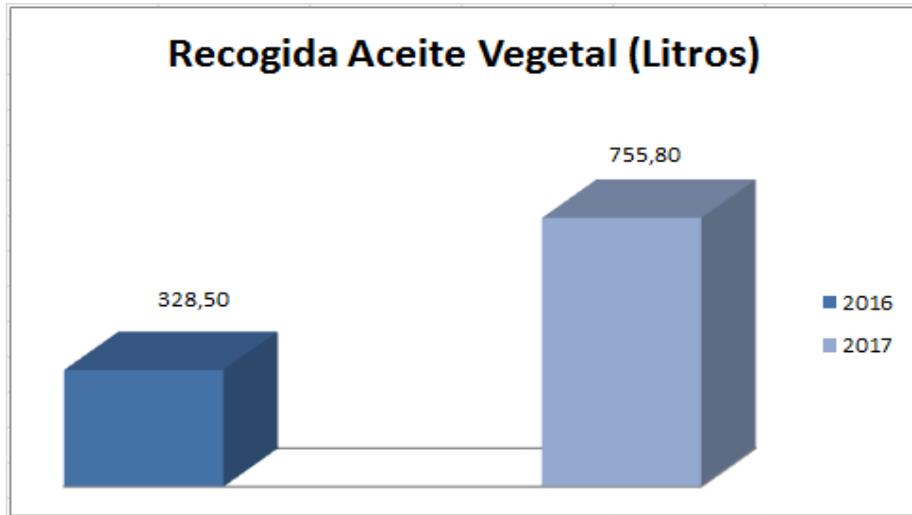
8,24 días de estancia media en 2017



Residuos

Se consigue rebajar sensiblemente la producción de residuos sólidos en relación a 2016 en casi un 8%. Sin embargo aumenta ligeramente la recogida de papel y cartón debido al mayor número de clientes registrados en 2017. Se ha eliminado el cartón y el embalaje de las mercancías, se fomenta la comunicación electrónica, se reutiliza el papel de oficina y se hace concientización sobre el uso racional del papel.





ASPECTOS SOCIALES

Acciones locales

730 comidas a personas con riesgo de exclusión social a través de Cáritas Bnd.

Se consigue el objetivo previsto y se realizan otras acciones diferentes:

- Colaboración en el programa “Sin Barreras” del Ayuntamiento de Benalmádena, ofreciendo un almuerzo para 15-20 discapacitados del municipio una vez al año.
- Contribución económica en el movimiento popular para recaudar fondos para construir un monumento a D. Antonio Martín González “El Cura”, inaugurado el 12/06/16.
- Acuerdo con la Cruz Roja para colocar una hucha en Recepción para recaudar donaciones de los clientes para esta organización.
- Acuerdo con Bancosol para inserción laboral de personas en riesgo de exclusión.

- Fomento de la gastronomía local mediante la inclusión de, al menos, un plato de cocina local cada día en nuestro buffet. Celebración, asimismo, de una noche temática andaluza cada semana.
- Información a los clientes sobre las fiestas locales mediante posters en Recepción con horario de autobuses y de las principales actividades que se vayan a desarrollar.
- Donativos semestrales a la congregación de monjas Hermanitas de los Pobres.
- Colaboración con Torneo de Padel de municipio, con aportación de premios a parejas ganadoras.
- Colaboración con las Fuerzas de Seguridad aportando personal del hotel para la celebración de sus festividad

ASPECTOS ECONOMICOS

Med Playa es un grupo hotelero con sede en Girona, que está especializada en la gestión de establecimientos turísticos situados en la Costa. Fundada en el año 1967 en la Costa Brava, su expansión se va a iniciar en Benidorm y continúa por la Costa del Sol, Salou y el Maresme con la compra de diversos hoteles ya construidos, entre ellos el histórico Pez Espada de Torremolinos (Málaga). Actualmente el grupo tiene 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

El Hotel Riviera Med Playa (Benalmádena), recibe en Fitur 2015 el certificado como Hotel Sostenible en su categoría Oro y el Premio «Un Compromiso real con la Sostenibilidad».

 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.

1,31%

% pernoctaciones vs Benalmádena.

2,9%

Beneficio bruto por habitación disponible.

17,54 €

Gastos destinados a medidas energéticas y modernización de instalaciones.

36.361,5 €

Programa Sostenibilidad Travelife.

1.440,0 €

Formación Sostenibilidad

2.754 €

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.



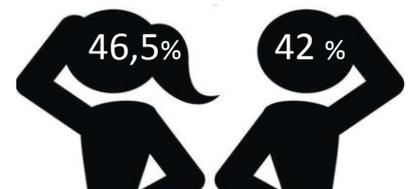
Empleados

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.



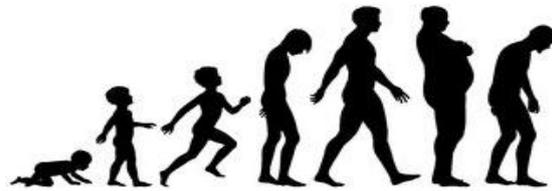
La plantilla media 2016 fue de 72 empleados/as

Y en 2017 fue de 71 empleados/as





- 0,72 Siniestralidad
- 46 Años de edad media
- 7,8 Años de antigüedad
- 10 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:

Eventuales a Fijos

Ana Vanessa Mallen	2016
Manuel Santana	2017
José Reygaza	2016

Ascensos

Manuel Santana (2º Jefe de Cocina)	2016
------------------------------------	------

Formación

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

2016

- Curso APPCC y Norovirus
- Soporte vital básico y desfibrilación externa (DESA)
- Programa Sensi-Mar Riviera
- Buffetes seductores
- Regeneración, claves para una buena presentación y servicio (Quick Chef)
- Equipos extraordinarios: liderar y transformar las emociones, las relaciones y los resultados
- Gestión de equipos remotos



- Formación en Sostenibilidad
- Tareas de mantenimiento higiénico-sanitarias frente a la Legionela
- Prevención de Riesgos Laborales



2017

- Liderar equipos eficientes de anfitriones 5*
- Análisis de peligros y control de puntos críticos- APPCC, manipulador de alimentos
- Actuación ante brotes críticos, Norovirus
- Sostenibilidad
- Mantenimiento de piscinas
- Tareas de mantenimiento higiénico-sanitarias frente a la Legionela
- Formación gastronomía: Regeneración y presentación de buffet-jefes de cocina

Otros

Desde el 2007 el Hotel realiza un concurso para la innovación*



En el 2016 los ganadores fueron:

Antonio Jesús Duran Raimundo

M^a Jesús –montero Cosano

Julie Sara Taes

En el 2017 los ganadores fueron:



Raquel Talavera Casado

Antonio Jesús Duran Raimundo

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.



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.

