

Santa Mónica
Calella

medPlaya.com

Informe de Sostenibilidad 2016-2017

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 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 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 distintitas 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

Med Playa renueva cada dos años sus certificaciones de Sostenibilidad a través de Travelife, entidad reconocida por numerosos tour operadores y asociaciones de viajes iniciativa líder en formación, gestión y certificación para empresas turísticas basada en principios y criterios globales con carácter universal de Turismo Sostenible. Estos principios están encaminados a asegurar la gestión responsable en materia de Sostenibilidad de destinos turísticos.

Med Playa consigue cada dos años diversas certificaciones Gold para sus hoteles.

Año 2016

Hotel Esmeraldas

Hotel Santa Mónica

Hotel Flamingo Oasis

Hotel Riudor

Hotel Regente

Hotel Rio Park

Hotel Riviera

Hotel Pez Espada

Hotel Bali



Año 2017

Hotel Calypso

OBJETIVOS 2016-2017



- 1- Reducción de las Emisiones CO2 al cambiar el suministro de Propano a Gas Natural. También hay una reducción del 95% en el consumo de Gasoil.
- 2- Reducir consumo energético respecto años anteriores con una inversión para cambiar las luces de todas las terrazas por luces LED.
- 3- Realizar 260 comidas solidarias para la Marató TV3. Realizar 30 comidas y 30 cenas solidarias para los animadores de la playa de Calella.

ASPECTOS AMBIENTALES

Emisiones CO2

Reducción : En 2016 hemos eliminado el consumo de Propano por Gas natural (más eficiente y menos contaminante)

- Hemos reducido en un 98% el consumo de Gasoil, el consumo será ocasional en el uso del grupo electrógeno.

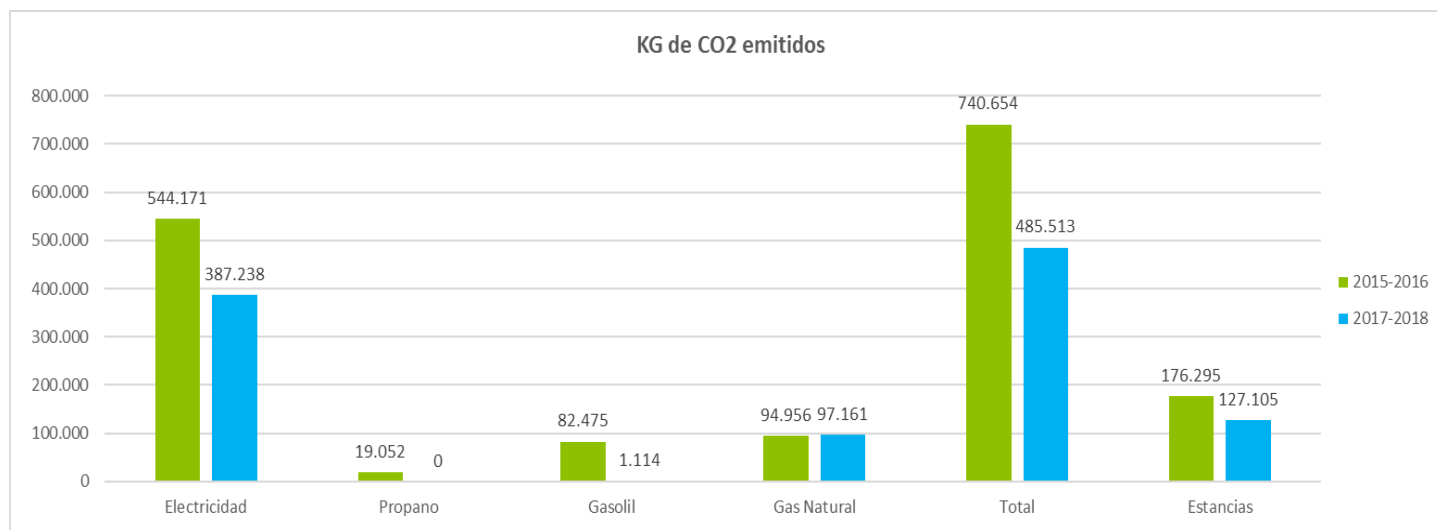
Tabla control consumo Gasoil



Energy Management Report

	Occupancy			Totals						Gasoil Consumption per Guest					
	2015	2016-17	2018	2015		2016-17		2018		2015		2016-17		2018	
				Kwh	€	Kwh	€	Kwh	€	Kwh	€	Kwh	€	Kwh	€
January															
February	1038									0,00	0,00	#iDIV/0!	#iDIV/0!	#iDIV/0!	#iDIV/0!
March	8460	12763	1272	98.831,99	5773,55					11,68	0,68	0,00	0,00	0,00	0,00
April	11648	23157	8741							0,00	0,00	0,00	0,00	0,00	0,00
May	9186	19597	12015							0,00	0,00	0,00	0,00	0,00	0,00
June	12581	26304	14514					4.034,78	260,4	0,00	0,00	0,00	0,00	0,28	0,02
July	15299	30450	15366	100.899,82	6011,8					6,60	0,39	0,00	0,00	0,00	0,00
August	15492	31586								0,00	0,00	0,00	0,00	#iDIV/0!	#iDIV/0!
September	12316	24555		98.912,69	5128,54					8,03	0,42	0,00	0,00	#iDIV/0!	#iDIV/0!
October	4003	8423								0,00	0,00	0,00	0,00	#iDIV/0!	#iDIV/0!
November															
TOTAL	90023	176835	51908	298644,5	16913,89	0	0	4034,7826	260,4	3,32	0,19	0,00	0,00	0,04	0,00

Emisiones CO2



***datos a junio 2018**

COMPARAR 2015-2016 con 2017-2018

4,20 kg de CO2/ estancia emitidos 2015-16



3,82 kg de CO2/ estancia emitidos 2017-18



Se ha conseguido reducir las emisiones de CO2 de las principales fuentes de energía utilizadas, realizando mayor aprovechamiento de las energías renovables, introduciendo la innovación tecnológica y modificando hábitos de consumo.

Inversión cambio luces LED

Se consigue reducir el consumo energético realizando acciones de mantenimiento preventivo en las instalaciones, adquiriendo materiales y maquinaria más eficiente, optimizando horarios de consumos, instalando luminarias de bajo consumo, consolidando los programas de gestión ambiental y mejorando los procedimientos de trabajo.



Energy Management Report

	Occupancy			Totals						Energy Consumption per Guest					
	2016	2017	2018	2016		2017		2018		2016		2017		2018	
				kWh	€	kWh	€	kWh	€	kWh	€	kWh	€	kWh	€
January				5856	2172,7	5449	2087,32	7456	2074,85	#DIV/0!	#DIV/0!	#DIV/0!	#DIV/0!	#DIV/0!	#DIV/0!
February				5615	2053,74	8757	2193,47	7068	1813,28	#DIV/0!	#DIV/0!	#DIV/0!	#DIV/0!	#DIV/0!	#DIV/0!
March	5021	7742	1272	54220	6534,29	70592	7354,21	30070	4106,7	10,80	1,30	9,12	0,95	23,64	3,23
April	11524	11633	8741	78497	8643,21	75445	7652,44	81801	8430,03	6,81	0,75	6,49	0,66	9,36	0,96
May	9673	9924	12015	76474	8518,84	75087	7666,54	81601	8510,91	7,91	0,88	7,57	0,77	6,79	0,71
June	12614	13690	14514	86652	9328,21	101109	10492,69	94227	10135,24	6,87	0,74	7,39	0,77	6,49	0,70
July	15150	15300		113320	11084,27	121285	13130,2			7,48	0,73	7,93	0,86	#DIV/0!	#DIV/0!
August	15780	15806		118274	11503,27	123766	13018,37			7,50	0,73	7,83	0,82	#DIV/0!	#DIV/0!
September	11981	12574		99706	9906,85	65015	2539,24			8,32	0,83	5,17	0,20	#DIV/0!	#DIV/0!
October	4529	3894		41354	5020,42	44301	5088,87			9,13	1,11	11,38	1,31	#DIV/0!	#DIV/0!
November				3659	1809,94	6122	1845,79			#DIV/0!	#DIV/0!	#DIV/0!	#DIV/0!	#DIV/0!	#DIV/0!
December				4243	1899,09	6661	1922,77			#DIV/0!	#DIV/0!	#DIV/0!	#DIV/0!	#DIV/0!	#DIV/0!
TOTAL	86272	90563	36542	687870	78474,83	703589	74991,91	302223	35071,01	7,97	0,91	7,77	0,83	8,27	0,96

©Travelife Ltd 2014 - Version 1, 13.11.2014

Consumos energéticos por estancia

Electricidad KWh



Gas Natural KWh

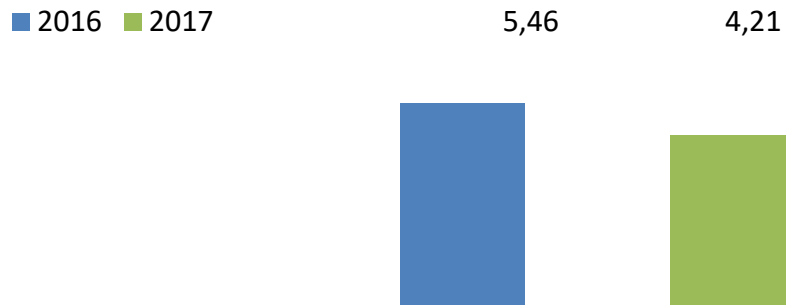
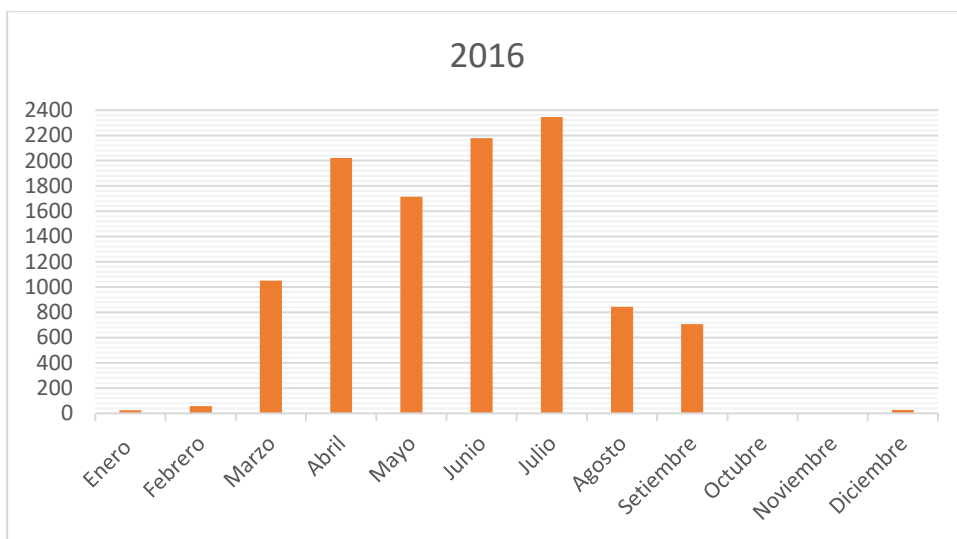
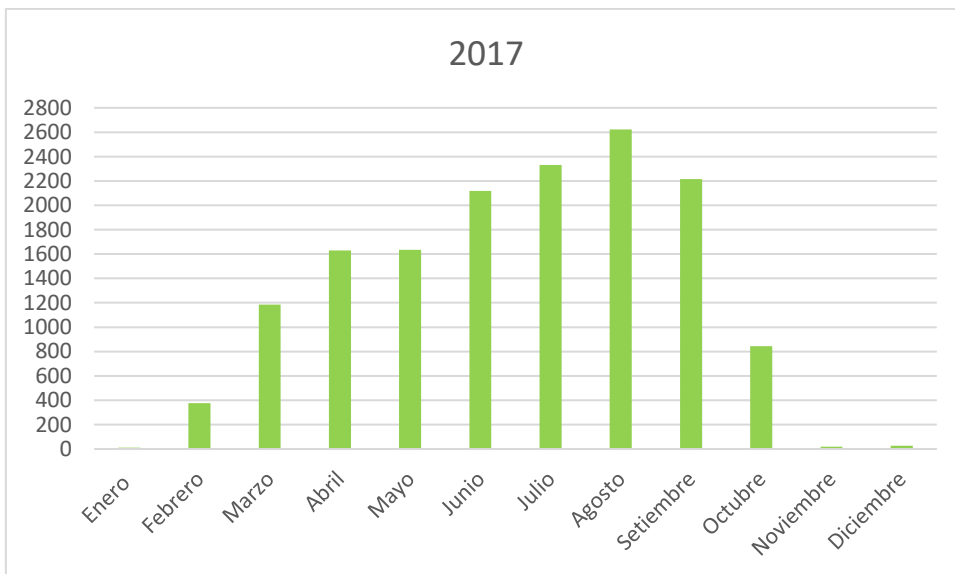


GRAFICO DE CONSUMO DE AGUA M3

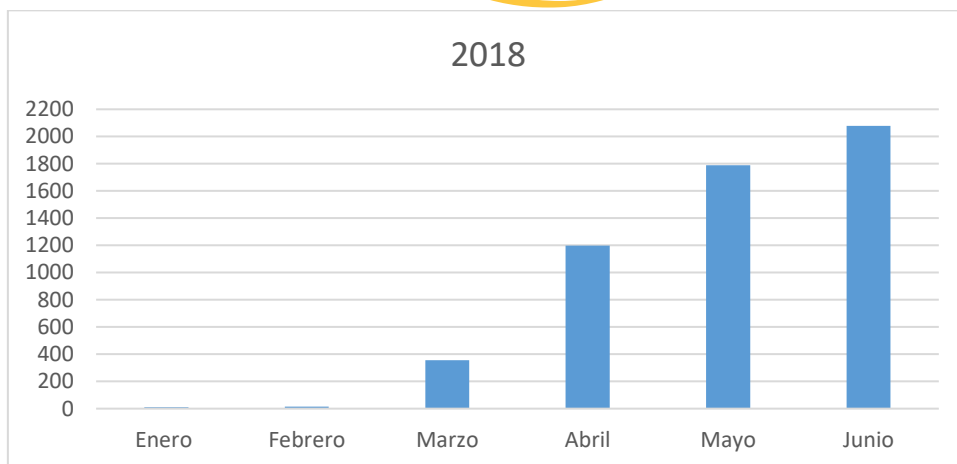


0,13 Litros de Agua
por cliente y día

***A mediados de Agosto hubo un problema con el contador que no se pudo solucionar por parte de la compañía hasta Diciembre.



0,17 Litros de Agua
por cliente y día



0,15 Litros de Agua
por cliente y día

ASPECTOS SOCIALES

Acciones locales

- Se colabora junto al Ayuntamiento de Calella, en la Marató de TV3 (programa benéfico anual donde se recogen fondos para el estudio y erradicación de diferentes enfermedades) cediendo una sala del Hotel, para realizar una Cena Benéfica, este último año 2017 a favor de la “Malalties Infeccioses”
- Se realizan 49 Comidas 35 y Cenas Solidarias, para la manutención de los animadores de la playa de la Associació Turística Calella.

Se colabora cada año con la Marató de TV3 (maratón que cada año recoge fondos para una la investigación de alguna enfermedad) en el 2017, se supera el nº de comidas realizadas para los animadores locales.

- Fomentar la gastronomía local en los menús del buffet con platos como Fricandó, Bacallà a la llauna, Faves a la catalana, Botifarra, Pa amb tomàquet, Samfaina, Crema Catalana
- Fomentar fiestas locales con trípticos, cartelería e información de acontecimientos, horarios, lugar.
- Informar a los clientes de horarios de trenes, buses etc. para todo tipo de actos culturales.
- Colaborar con la asociación deportiva Club de Tennis Taula Calella
- Colaborar en ediciones de revistas Locales

- Colaborar con la Penya Barcelonista
- Disponer de publicidad de diferentes restaurantes locales.

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 Hotel Santa Mónica (Calella). Actualmente el grupo tiene dieciséis establecimientos, trece de los cuales son en propiedad. Tiene una facturación anual de unos 80 M € y una plantilla de 1398 trabajadores.

Hotel Santa Mónica

Categoría 3 estrellas

Capacidad 216 habitaciones

Zona costera Calella– Barcelona – España

 PISCINA EXTERIOR	 RESTAURANTE	 INTERNET CORNER / INTERNET CENTRE
 FACILIDADES PARA MINUSVÁLIDOS	 SALAS DE REUNIONES	 RECEPCIÓN 24H.
 CAFETERÍA	 INTERNET	 BAR
 SALÓN	 WIFI	 MALETERO
 VENTA DE EXCURSIONES	 ALQUILER DE COCHES	 CAMBIO DE DIVISAS
 SALÓN DE JUEGOS	 NO SE ADMITEN ANIMALES	 TODO INCLUIDO

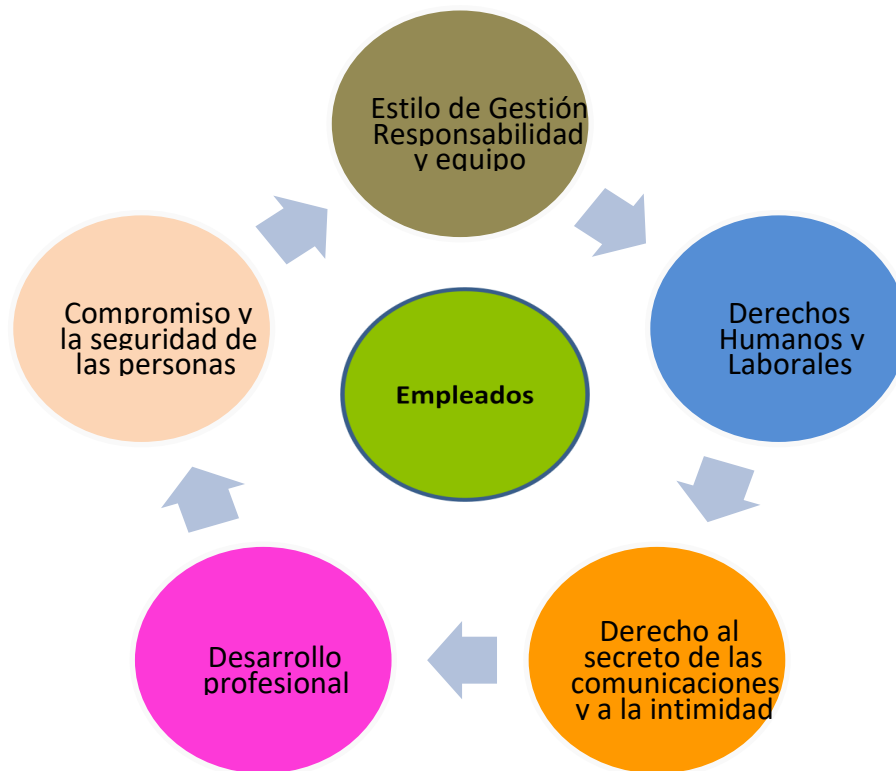
GRUPOS DE INTERES

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.

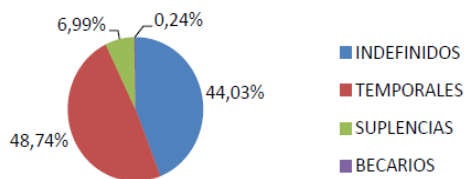


INFORME ANUAL DE PLANTILLA CORPORATIVO 2017

La plantilla media del año 2017 fue de **1.457** trabajadores/as en el grupo Med Playa, siendo el 49'32% mujeres y el 50'68 hombres.



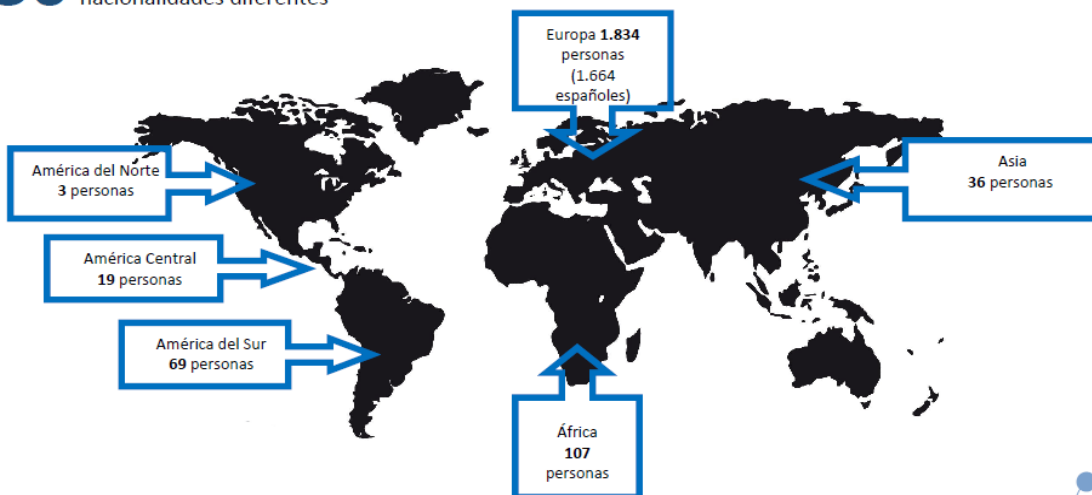
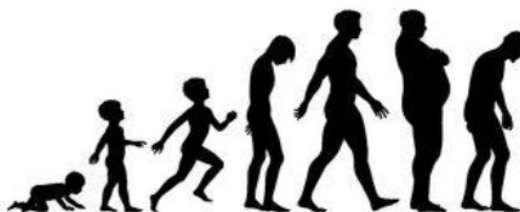
TIPOLOGÍA DE CONTRATOS



41'20 años es la media de edad

9 años es la media de antigüedad

50 nacionalidades diferentes



Promoción:

- En Julio 2017 Angela Trotter pasa a Indefinido.
- En marzo 2018 Marina Serret de administración y Victora Sobol de recepción pasan de Temporal a Fija-discontinua.

Durante estos 2 últimos años se han Jubilado a :

Mercedes Cervilla, Rosa Santamaria

Concepción Sánchez camareras de pisos

RESUMEN PLAN FORMATIVO CORPORATIVO 2017

ASISTENTES

Han asistido 1.356 trabajadores/as del grupo Med Playa a las acciones llevadas a cabo. Este dato corresponde al 93'07% de la plantilla media.

HORAS DE FORMACIÓN

Se han invertido 13.211 horas en formación, de las cuales un 65'51% corresponde a formación presencial, un 30'49% a tele formación y un 4% a mixta.

Formación

Mayo 2016, **Curso Sostenibilidad**. El objetivo principal del programa formativo de sostenibilidad de MED PLAYA Hoteles es el de garantizar los conocimientos y capacidades necesarios para que los trabajadores y directivos de sus establecimientos puedan desarrollar de forma efectiva sus funciones y a la vez contribuir al cumplimiento de los objetivos y compromisos de sostenibilidad establecidos por la compañía.

Junio 2016, **Curso Seducir al Cliente**. Bajo el eslogan ¡Seduciendo el cliente! La formación tiene como objetivo la mejora de las habilidades de la plantilla de Med Playa para conseguir que los clientes se lo pasen bien durante su estancia en el hotel, se sientan muy a gusto, repitan y compartan su experiencia.

Curso julio 2016 **Gestión de la seguridad Alimentaria /APPCC** Conocer el fundamento de los Sistemas de APPCC implantado en el establecimiento, identificando los alérgenos como un nuevo peligro. Conocer los riesgos presentes, identificar los peligros, y saber cómo actuar de manera planificada para evitarlo. Saber dónde podemos controlar y dónde no. Sensibilizarse sobre la importancia de la planificación. Concienciarse sobre la necesidad de un registro adecuado.

Curso Febrero 2017 **GASTRONOMÍA: REGENERACIÓN Y PRESENTACIÓN DE BUFFET**:El objetivo principal del curso es mejorar 2 procesos básicos para la calidad de nuestros Buffets: la presentación y la regeneración del producto. Reuniendo a todos los responsables de Cocina para poner en común conocimientos y aprovechar para conocer también las instalaciones de Quick Chef y su proceso productivo pensamos que podemos enriquecer los contenidos de este curso.

Curso Junio 2017 **APPCC / Manipulador Alimentos**: Entre los objetivos a desarrollar por el profesor/tutor durante el curso está el de 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

Curso Junio 2017 **SOPORTE VITAL BÁSICO Y USO DEL DESFIBRILADOR (SVD + DEA)**: Aportar los conocimientos y destrezas necesarias para poder realizar una primera atención cualificada a la víctima, demostrando cómo: 1.- Identificar y valorar una parada cardiorrespiratoria. 2.- Aplicar una resucitación cardiopulmonar (RCP) de calidad. 3.- Utilizar correctamente un desfibrilador (DEA). 4.- Colocar a una víctima inconsciente en posición lateral de seguridad (PLS).

Curso Noviembre/diciembre 2017 **GOBERNANTA EJECUTIVA:**

Conocer la operativa de trabajo del departamento, los procesos, los procedimientos y todas las herramientas de trabajo.

Capacitar para desarrollar correctamente las tareas de administración, gestión, control y supervisión del departamento.

Adquirir las habilidades directivas que faciliten la creación de un equipo humano vinculado y comprometido con los objetivos del departamento y de la empresa.

Valorar la importancia de la comunicación y del liderazgo para construir un equipo.

Todas las nuevas incorporaciones realizan un curso “ On Line “ de formación en prevención de riesgos laborales y manipulación de alimentos. Sus objetivos son formar y sensibilizar de forma general a los profesionales sobre temas de prevención y dar a conocer los posibles riesgos generales existentes y enseñar a aplicar adecuadamente los medios de prevención a su alcance. Es una iniciativa que a medio término ha de ayudar a reducir los accidentes laborales y mejorar las condiciones de trabajo.

En 2018 Se renueva la plataforma de Formación y a partir de entonces Tanto los cursos como el código de conducta, protección de datos ...etc se realizarán a través de este nuevo portal.

Otros

Se realiza dentro del Grupo Medplaya un Concurso de MEJORAS donde los trabajadores de cada hotel proponen diferentes IDEAS para conseguir mejoras para el Trabajador / Cliente/Ahorro.


Cientes

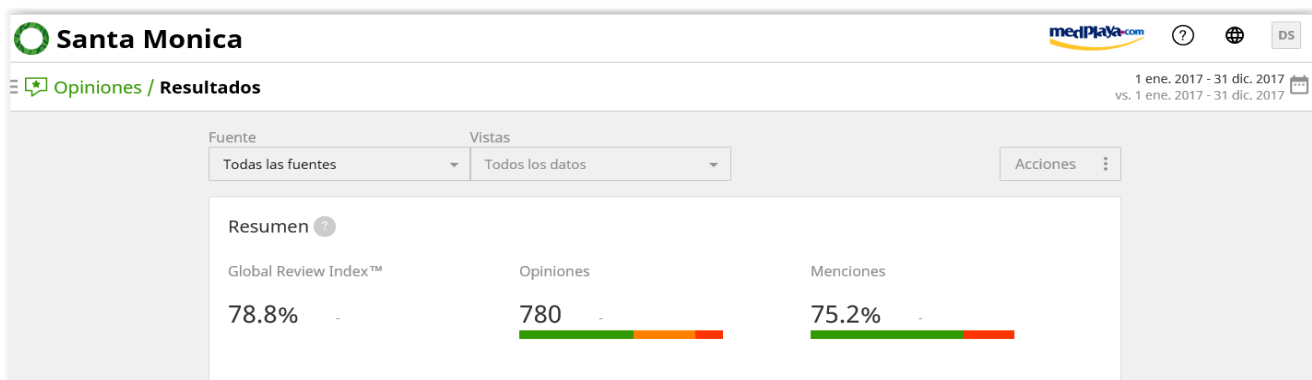
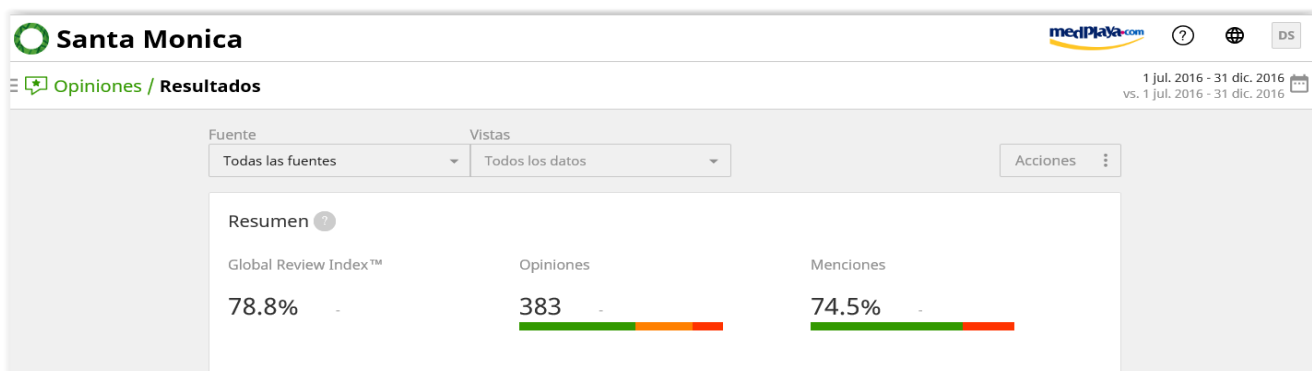
La satisfacción del cliente es la base principal del grupo Med Playa y se mantiene con ellos un trato de honestidad, responsabilidad profesional, confidencialidad, privacidad y uso adecuado de sus datos.

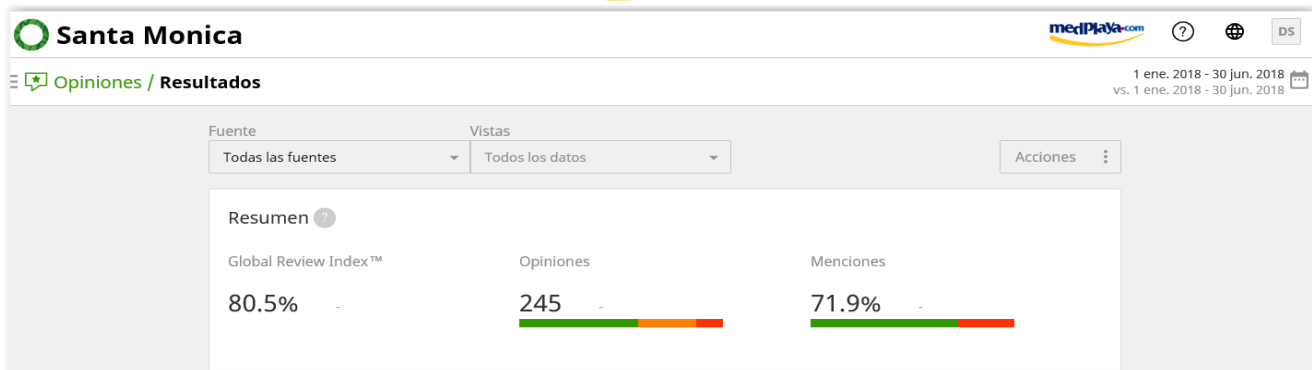
El cliente puede contactar con el Call Center Med Playa para dejar su opinión o enviar comentario en medplaya.com.

También les entregamos una encuesta a la llegada al hotel y nos la devuelven rellena a la salida.

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. También llevamos un registro mediante encuestas de satisfacción interna.





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. 73.998 Fidelizados