



LA MARINA RESORTS



ALICANTE • VALENCIA • ARANJUEZ



DOSSIER
RESPONSABILIDAD
SOCIAL CORPORATIVA



LA MARINA

RESORT

Nuestra historia empieza en Bélgica donde Juan Deckx y Paula Ceulemans, padres de la propietaria de La Marina Camping & Resort, poseían y gestionaban un taller mecánico.

En busca de una climatología más amable decidieron instalarse en España y el sitio elegido fue Port de la Selva (Gerona) donde dirigían un hostel.

El primer contacto con el camping en España se produce cuando compran el camping que un conocido de la familia tenía en Castello de Ampuries (Gerona). De la gestión de ese camping se hizo ya cargo Viviana Deckx, propietaria de La Marina Resort. Y su nombre fue el Camping Internacional Amberes (ciudad de origen en Bélgica).

En 1972 durante unas vacaciones familiares por esta zona de Alicante encontraron la finca en la que estamos actualmente ubicados. La buena climatología de la zona y la belleza del entorno les hizo pensar en la posibilidad de establecerse aquí y abrir un camping que estuviera abierto todo el año. Con esta finalidad, se adquirieron estos terrenos y al tener muy claro la familia que iban a destinarse a la actividad de camping se procedió a plantar los árboles en una previsión de lo que sería la parcelación futura.

A pesar de que pasaban aquí largas temporadas, no fue hasta 1978 que se produjo el traslado definitivo de la familia tras la venta del Camping en Gerona. En 1979 se empezó con las obras y en mayo de ese año se abrió el restaurante y mientras tanto se iba dando forma a lo que sería el camping.

En 1980, se inauguró la primera fase y después de pasar el primer verano vino la pregunta, ¿en invierno abierto o cerrado? La climatología permitía estar abierto, pero ¿iba a haber clientela? Decididos a probar permanecieron abiertos y en los inviernos siguientes se fue duplicando el número de turistas europeos que querían invernar en este buen clima.

Desde entonces se han sucedido un año tras otro las ampliaciones y mejoras enfocadas a mejorar la calidad y servicio que nuestros clientes han demandado hasta situarnos como el mejor camping de España ACSI Awards 2022 y uno de los mejores campings de Europa, siendo reconocido como tal al pertenecer al grupo Leading Campings of Europe (www.leadingcampings.com)

Actualmente La Marina Resort es la mayor empresa turística de Elche con más pernoctaciones que todo el resto de empresas turísticas hoteleras juntas. Superando las 400.000 pernoctaciones anuales de clientes de toda Europa. No hay una clientela principal y el abanico de clientes es totalmente diverso con un 35% de alemanes, 25% de holandeses, 10% de ingleses, 10% de franceses y un pupurri de Noruegos, Suecos, Suizos,... que hacen que su clientela sea totalmente Internacional y diversa.

NUESTRA HISTORIA

Desde la inauguración, en 1980, se han sucedido un año tras otro las ampliaciones y mejoras enfocadas a mejorar la calidad y servicio que nuestros clientes han demandado. Estas son algunas de las más importantes realizadas durante los últimos 20 años.



INAUGURACION
PISCINA LAGO TEMÁTICA



INAUGURACION
MARINA SENSES



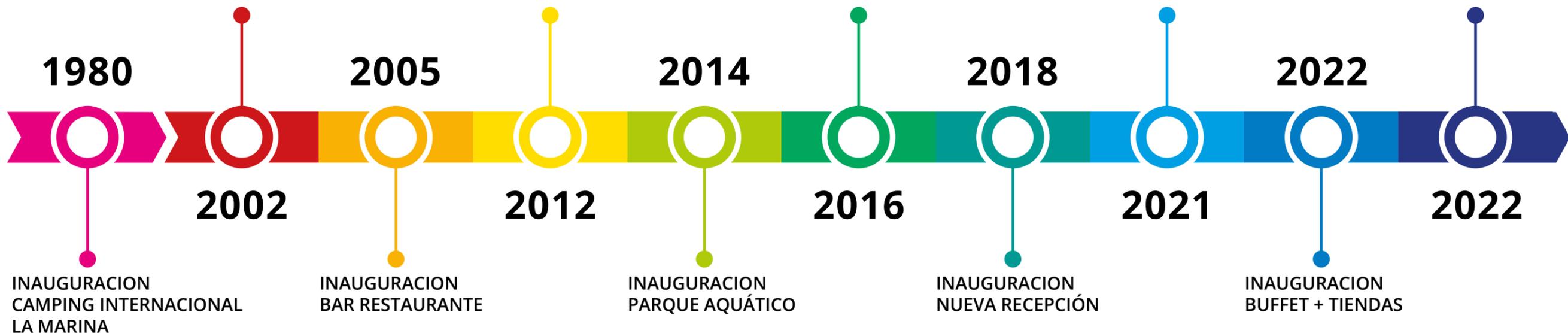
INAUGURACION
ZONA VILLAGE



INAUGURACION
ANFITEATRO



INAUGURACION
ZONA BALI



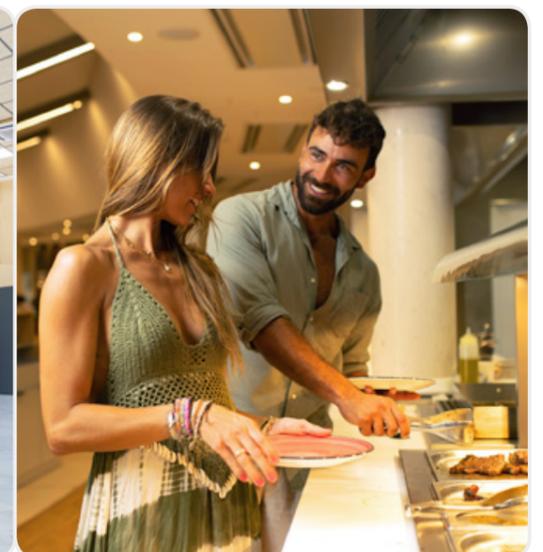
INAUGURACION
CAMPING INTERNACIONAL
LA MARINA

INAUGURACION
BAR RESTAURANTE

INAUGURACION
PARQUE AQUÁTICO

INAUGURACION
NUEVA RECEPCIÓN

INAUGURACION
BUFFET + TIENDAS



MISIÓN

La Marina Camping & Resort es actualmente y tras una espectacular evolución ocurrida a lo largo de los últimos años un Resort, ofreciendo, no solo alojamiento tanto en parcelas como en bungalós, sino también una amplísima variedad de servicios complementarios destinados a satisfacer las necesidades de nuestros clientes durante sus vacaciones y situarnos más allá de sus expectativas.

El máximo interés de La Marina Camping & Resort se centra en lograr el bienestar de nuestros clientes, con los que, por las características de nuestro servicio, mantenemos un contacto directo y continuo. Esta situación requiere que desarrollemos nuestro trabajo bajo un sistema de mejora continuada que proporcione a quien nos visita una satisfacción cada vez mayor.

Principalmente enfocados a un turismo familiar, nuestras instalaciones y servicios buscan la diversión de toda la familia: parque acuático, SPA, gran abanico de actividades de animación para todos los públicos, supermercado... siempre cumpliendo unos elevadísimos estándares de calidad.

VISIÓN

Aspiramos a llegar a ser y mantenernos como un Resort Turístico de referencia a nivel europeo ya que actualmente ya estamos considerados uno de los mejores Campings de Europa (Leading Campings of Europe). Nuestro público objetivo es el turismo familiar, en los periodos de temporada alta, y el turismo senior del norte y centro de Europa y de larga estancia que aprovecha los suaves inviernos que se disfrutan en la zona, todo ello ofreciendo un servicio integral con alto estándares de calidad.

VALORES

Personas: Nuestro personal es nuestro punto de apoyo más importante, por lo que su grado de implicación y motivación en el desarrollo de su trabajo se transforma en uno de nuestros objetivos. Buscamos ser un buen lugar donde trabajar, que las personas se sientan capaces de dar cada día lo mejor de sí mismos. La formación continuada de nuestro personal para mejorar sus capacidades es un tema que la dirección se compromete a impulsar continuamente.

Planeta: El Camping persigue la prevención de la contaminación en origen cuando y donde sea posible, asegurando que las instalaciones y servicios cumplen la legislación ambiental que nos sea aplicable y cumpliendo con los compromisos ambientales voluntariamente adquiridos. Así mismo, transmitimos a los clientes y empleados la importancia de tomar una actitud de respeto y conservación hacia el medio ambiente, promoviendo la reducción, reciclado y reutilización de los residuos producidos, reduciendo el consumo de energía y de agua en las instalaciones y, siempre que sea posible, potenciando la reutilización del agua.

Productividad: Ser una organización eficaz y dinámica, maximizando el rendimiento al tiempo que tenemos siempre presente la búsqueda de la excelencia.

Estos principios reflejados en nuestra Misión, Visión y Valores no quedan limitados únicamente a La Marina Camping & Resort sino que los trasladamos a los otros campings que conforman el grupo en los que aplicamos un sistema de calidad interno aunque no esté reconocido por ninguna entidad certificadora. El grupo se completa con Camping Internacional Aranjuez y Devesa Gardens (Valencia)



COMPROMISO MEDIOAMBIENTAL

Desde el principio de nuestra gestión **buscamos reducir el impacto medioambiental** de nuestra actividad en el entorno que nos rodea. Para ello buscamos el equilibrio entre esta minimización del impacto de nuestra actividad y la prestación de un servicio a nuestros clientes sin minorar los estándares de calidad.

Estas son algunas de las actuaciones realizadas en este sentido:

SISTEMAS ENERGÉTICOS

Todos nuestros bloques sanitarios tienen placas solares térmicas, destinadas a ACS, se trata de una energía limpia que reduce la huella de carbono de manera significativa, pues no genera gases de efecto invernadero ni contamina durante su uso. Es una fuente de energía renovable y sostenible.

Instalación de placas solares fotovoltaicas en los tejados de nuestras edificaciones con una capacidad de 207 Kwp instalados y un proyecto aprobado para ejecutar este invierno para otros 300 Kwp

Sistemas de calefacción de agua por aerotermia mucho más eficientes y limpios que otros sistemas. Combinados con placas fotovoltaicas supone prácticamente cero contaminación.

En el Spa, las 2 calderas de 300 KW son de Pellet. Estas calderas emiten CO2 neutro, ya que proviene de combustible natural que se regenera. La extracción de biomasa forestal ayuda a la limpieza de los montes (previniendo incendios) y al uso de los residuos de las industrias, ya que utiliza residuos forestales o restos de industrias madereras.





GESTIÓN DEL AGUA

En 2002 se inició un plan de revegetación a 10 años, sustituyendo la vegetación existente por vegetación autóctona que requiere menos agua consiguiendo de esta forma reducir al mínimo el consumo empleado en el riego. Además, se adoptaron sistemas de riego eficaces, como el riego por goteo.

En todos los grifos del Resort se instalaron limitadores y aireadores de agua, de esta forma conseguimos un gran ahorro de agua sin reducir el confort de nuestros clientes.

En el sanitario 4, existe un sistema de reutilización de aguas grises, consistente en filtros y decantadores. Dichas aguas se reutilizan para el llenado de cisternas.

RECICLADO

En nuestros bloques sanitarios hay contenedores diferenciados para promover el reciclado entre nuestros clientes.

El aceite de nuestras cocinas es recogido por una empresa autorizada para gestionar correctamente su eliminación.

Todo el embalaje de cartón que se genera se empaqueta y se gestiona para su reciclaje.





CERTIFICACIONES DE CALIDAD

Desde el año 2000, el camping tiene implantado un sistema de calidad basado en el cumplimiento de la norma **ISO: 9001**. Esta es una de las normas de mejora de calidad más conocida en todo el mundo. La certificación ISO 9001 manifiesta la capacidad de una empresa de cumplir las expectativas de los clientes. Actualmente la empresa certificadora es **TÜV Sud**.

En el 2001, dimos otro paso más en nuestro compromiso hacia la calidad y nos certificamos con la Norma **UNE 184001** Campings y Ciudades de Vacaciones. El certificarse a través de esta norma otorga el **sello de Q de calidad** entregado por el Instituto para la Calidad Turística Española (ICTE). La empresa certificadora de esta norma es **SGS**.

En el año 2014 nos adherimos al **SICTED** (Sistema Integral de Calidad Turística en Destinos). Este es un proyecto de mejora de calidad de los destinos turísticos (municipios) por lo que estamos integrados en el SICTED de Elche. El distintivo del SICTED se otorga a las empresas/servicios turísticos que han acreditado el cumplimiento de los requisitos fijados. Es un reconocimiento al esfuerzo y compromiso con la calidad y la mejora continua, a la vez que distingue al establecimiento frente a la competencia.

En el año 2022 hemos certificado nuestras instalaciones acuáticas a través de las normas **UNE-EN 1069:2017** (parte 1 y 2) y **UNE-EN 17232:2021**, siendo el primer camping de España en obtener el sello **Safe Fun**.

En cualquier caso, todos estos sistemas de calidad se enfocan en la **mejora continua** para que las empresas evolucionen empujadas por el deseo de satisfacer las necesidades de sus clientes y estar a la altura de las expectativas, aumentando su capacidad de cumplir los requisitos.

Fruto de la implantación de estos sistemas de calidad, es nuestra política de calidad en la que queda reflejado nuestro **compromiso con nuestros clientes y nuestro personal**. El máximo interés de la Marina Resort se centra en lograr el bienestar de nuestros clientes con los que mantenemos una relación directa y continua. Nuestro personal es nuestro punto de apoyo mas importante por lo que su grado implicación y motivación se transforma en otro de nuestros objetivos.





LA MARINA

RESORT

Nuestros clientes, con los que, por las características de nuestro servicio, mantenemos un contacto directo y continuo. Esta situación requiere que nuestro funcionamiento se amolde a los requisitos de nuestros clientes, y que desarrollemos nuestro trabajo bajo un sistema de mejora continuada que proporcione una satisfacción al cliente cada vez mayor.

Nuestro personal es nuestro punto de apoyo más importante, por lo que su grado de implicación y motivación en su trabajo en el Camping se transforma en otro de nuestros objetivos. La formación continuada de nuestro personal para mejorar su trabajo es un tema sobre el que la dirección del Camping se compromete a impulsar continuamente.

El Camping persigue la prevención de la contaminación en origen cuando y donde sea posible, asegurar que las instalaciones y servicios cumplen con lo estipulado en la legislación ambiental que nos sea aplicable y cumplir con los compromisos ambientales voluntarios adquiridos.

Transmitir a los clientes y empleados del Camping la importancia de tomar una actitud de respeto y conservación hacia el medio ambiente, promover la reducción, reciclado y reutilización de los residuos producidos, reducir el consumo de energía y de agua en las instalaciones y, siempre que sea posible, potenciar la reutilización del agua.

Las líneas de actuación del Camping definidas en esta política se transforman en objetivos y metas de gestión, que se establecen y revisan periódicamente en las reuniones de Comité de Calidad, donde se deciden actuaciones de mejora para los procesos y donde se asegura que se aplica eficazmente el sistema, dentro de un proceso de mejora continua.

El Sistema de Calidad implantado en La Marina Camping & Resort asegura el cumplimiento de esta política, que será actualizada siempre que las circunstancias lo requieran.

Atentamente, Dirección.



COLABORACIÓN CON ENTIDADES LOCALES

Conscientes de que toda empresa tiene un compromiso social con su entorno y sus gentes, La Marina Resort colabora desde hace tiempo con muchas iniciativas que nos proponen desde el Ayuntamiento de Elche y de la población de La Marina.

Estas son algunas de las colaboraciones.

- Patrocinio de equipos deportivos locales como el club de Baloncesto de La Marina.
- Patrocinador del equipo de fútbol Promesas de Elche.
- Patrocinador de las Fiestas de Elche y de sus Comisiones de fiestas. Más de 50 comisiones de los distintos barrios y pedanías. Cada año organizamos unas jornadas con la Gestora de Festejos Populares y la UFECE trayendo a las Reinas y Damas de las fiestas un fin de semana a La Marina Resort.
- Patrocinador principal de la carrera Pins y Mar que atrae cada año a 1000 corredores a la pedanía de La Marina.
- Patrocinador de las fiestas patronales de La Marina sufragando una parte principal de conciertos y poniendo a disposición el Trenet a modo de carroza en las fiestas y en Navidad.
- Patrocinador de la barraca de las fiestas de La Marina
- Subvención a fondo perdido una ONG que protege una zona de la Amazonia apadrinando 100 arboles.



Sponsoring



LA MARINA
RESORTS



www.lamarinaresorts.com



ALICANTE • VALENCIA • ARANJUEZ