



**DESEMPEÑO  
AMBIENTAL Y DE  
RESPONSABILIDAD  
SOCIAL 2024**

KAZAN Servicios de Playa S.L.U. es una empresa especializada en la gestión de servicios de playa mediante el alquiler de hamacas y sombrillas. Su actividad se desarrolla de forma estacional, principalmente durante los meses de verano, en varias playas del litoral balear. Además, la empresa ofrece sus servicios en pequeño chiringuito donde el servicio de restauración está arrendado a terceros, manteniendo la coherencia con sus principios de calidad, respeto ambiental y responsabilidad social.

A través de su Política de Calidad, Medio Ambiente y Responsabilidad Social, KAZAN establece los principios que rigen la gestión de su actividad, comprometiéndose a desarrollarla con la máxima protección del medio ambiente, incluyendo la prevención de la contaminación, el respeto y la preservación de los recursos naturales y ecosistemas costeros donde opera.

La organización también asume con firmeza los principios de la responsabilidad social, tales como la rendición de cuentas, transparencia, comportamiento ético, respeto a los grupos de interés, respeto al principio de legalidad, cumplimiento de la normativa internacional de comportamiento y el respeto por los derechos humanos.

KAZAN declara su compromiso de cumplir con todos los requisitos legales y reglamentarios aplicables, así como con aquellos derivados de su interacción con vecinos, usuarios, administraciones públicas y otras partes interesadas, con el objetivo de mantener un sistema de gestión dinámico, participativo y sensible al entorno social, cultural y demográfico en el que opera.

Asimismo, la empresa impulsa el establecimiento anual de objetivos e indicadores ambientales y sociales, que son objeto de seguimiento, medición y evaluación para asegurar la mejora continua de su sistema integrado de gestión. Esto incluye la puesta en marcha de un Plan de Responsabilidad Social Corporativa, que refuerza su papel activo como agente comprometido con el desarrollo sostenible.

KAZAN garantiza los recursos humanos, técnicos y económicos necesarios para dar cumplimiento a todos los compromisos recogidos en su política y en el presente informe, promoviendo la formación, comunicación y sensibilización ambiental entre empleados, usuarios, vecinos, administraciones, asociaciones y demás partes interesadas. Todo ello se articula mediante el Código de Conducta de la organización, como base para incentivar la participación activa en el logro de sus objetivos sostenibles.

## **1. Compromiso con la sostenibilidad**

Durante el ejercicio 2024, KAZAN ha reafirmado su compromiso con el desarrollo sostenible a través de su Política Integrada de Calidad, Medio Ambiente, Igualdad y Responsabilidad Social, que establece principios firmes de actuación en materia de gestión ambiental, ética empresarial, seguridad y equidad.

Entre los principales objetivos definidos para 2024 destacan:

- Reducir el uso de materiales plásticos de un solo uso.
- Mejorar la separación y recogida selectiva de residuos.
- Fortalecer la formación del personal en materia de igualdad y buenas prácticas ambientales.
- Mantener relaciones éticas y transparentes con las partes interesadas.

## **2. Desempeño ambiental**

KAZAN Servicios de Playa S.L.U. desarrolla su actividad en un entorno natural de alta sensibilidad ecológica, lo que implica una especial atención en la prevención, control y minimización de los impactos ambientales derivados de su operativa. Durante 2024 se ha reforzado el seguimiento de los aspectos ambientales más significativos, tanto en las zonas de playa como en los almacenes de apoyo logístico.

### **a) Consumo de recursos**

En playas:

- Consumo de combustible: Asociado al transporte de materiales y personal, se ha controlado mediante la optimización de rutas y el uso compartido de vehículos, con el fin de reducir emisiones y desplazamientos innecesarios.
- Consumo de agua de lavandería: Utilizada para la limpieza de sábanas. Se han establecido protocolos para limitar los lavados a los estrictamente necesarios.

En el almacén:

- Consumo eléctrico: Se ha mantenido en niveles bajos gracias al uso de iluminación eficiente y a una gestión racional de los recursos eléctricos.
- Consumo de agua: Restringido a tareas básicas de limpieza, sin incrementos significativos respecto a años anteriores.

### **b) Gestión de residuos**

Se mantiene un sistema de recogida selectiva tanto en playas como en los almacenes, con separación de envases ligeros, papel y fracción resto. Se ha

incrementado la tasa de reciclaje respecto al año anterior, reflejo del compromiso de todo el equipo y del refuerzo en las acciones de sensibilización.

c) Medidas de protección ambiental

- Los empleados reciben formación específica en concienciación y educación ambiental, abordando temas como protección del litoral, gestión de residuos y buenas prácticas sostenibles.

d) Movilidad y emisiones

- Se han optimizado los desplazamientos diarios de personal y materiales.
- Se promueve el uso compartido de vehículos para minimizar emisiones y consumo de combustible.

e) Gestión de situaciones de emergencia ambiental

Se han establecido protocolos específicos para actuar ante situaciones ambientales de emergencia, como:

- Derrames accidentales de productos contaminantes (como combustibles o detergentes).
- Vertidos externos no controlados que puedan llegar a las zonas de baño o concesión.
- Avistamientos de nidificación de tortugas marinas
- Incendios

A lo largo del año 2024 se han realizado dos simulacros. El día 19 de junio se realizó un simulacro de incendio en el almacén de Mallorca. El día 07 de junio de se realizó un simulacro de desove de tortugas en Playa d' en Bossa, en Ibiza.

### **3. Desempeño en responsabilidad social**

a) Condiciones laborales

- KAZAN ha contado en 2024 con un equipo de 14 personas en temporada alta.
- Todos los contratos han sido legales y ajustados al convenio correspondiente.
- Se ha reforzado la formación básica en prevención de riesgos laborales.

b) Plan de Igualdad

- Se ha iniciado la implementación del Plan de Igualdad
- Se ha elaborado un protocolo para la prevención del acoso.

c) Inclusión y diversidad

- La empresa ha promovido la contratación inclusiva, considerando candidaturas sin discriminación por género, nacionalidad o edad.

**4. Indicadores clave (KPI)**

Para medir y controlar el impacto ambiental derivado de nuestras operaciones, KAZAN Servicios de Playa S.L.U. ha definido indicadores clave de desempeño centrados en el consumo de recursos fundamentales. Estos indicadores son revisados periódicamente para asegurar la eficacia de las acciones implantadas y fomentar la mejora continua en sostenibilidad.

En el año 2024, los principales indicadores ambientales evaluados han sido:

- Consumo de agua
- Consumo de electricidad
- Consumo de carburante

La monitorización de estos indicadores facilita la identificación de oportunidades para optimizar recursos y reducir la huella ambiental de la empresa.

| Recurso      | Ubicación         | Consumo 2024    | Observaciones  |
|--------------|-------------------|-----------------|--|
| Agua         | Almacén Ibiza     | 84 m³           | Suministro directo medido.                                 |
| Agua         | Palma             | No disponible   | Suministro por cisterna y por ayuntamiento en chiringuito. |
| Electricidad | Almacén Ibiza     | 361,65 kWh      | Consumo en zona de playa y operaciones.                    |
| Electricidad | Palma (almacenes) | 1.785,37 kWh    | Suma de consumos en almacenes (58,61 + 1726,76 kWh).       |
| Electricidad | Chiringuito Palma | No disponible   | Facturación a nombre del ayuntamiento.                     |
| Carburante   | Ibiza             | 1.880,24 litros | Desplazamientos y operaciones.                             |
| Carburante   | Palma             | 1.165,11 litros | Desplazamientos y operaciones.                             |

## **5. Estudio de Materialidad**

Para asegurar que la gestión ambiental y la responsabilidad social de KAZAN Servicios de Playa S.L.U. respondan a las expectativas y necesidades de sus grupos de interés, se ha realizado un estudio de materialidad durante el año 2024.

Este análisis ha permitido identificar y priorizar los aspectos más relevantes y sensibles para la organización y sus partes interesadas, facilitando así la focalización de esfuerzos y recursos en las áreas que generan mayor impacto y valor compartido.

### **Metodología**

El estudio de materialidad se ha desarrollado mediante:

- La identificación de grupos de interés clave, incluyendo empleados, usuarios, vecinos, administraciones públicas, proveedores y asociaciones locales.
- La recopilación de opiniones a través de encuestas, entrevistas y reuniones participativas.
- El análisis de tendencias normativas, sociales y ambientales que afectan al sector de servicios de playa.
- La evaluación del impacto ambiental y social de las actividades realizadas.

Los temas materiales priorizados para KAZAN Servicios de Playa en 2024 incluyen:

- Protección y conservación del entorno natural (playas y ecosistemas asociados).
- Gestión eficiente de recursos naturales, especialmente agua, energía y combustibles.
- Salud y seguridad laboral, con especial atención a la formación y prevención de riesgos para el personal.
- Transparencia y ética empresarial, garantizando la rendición de cuentas y cumplimiento normativo.
- Relación y comunicación con la comunidad local y grupos de interés, fomentando la colaboración y el respeto mutuo.
- Compromiso con la igualdad y la inclusión, promoviendo un ambiente laboral diverso y justo.

Este estudio sirve como base para definir los objetivos, planes de acción y políticas que orientan el sistema integrado de gestión de la empresa, alineándose con los principios de sostenibilidad y responsabilidad corporativa.

## **6. Plan Estratégico y Objetivos**

En línea con los resultados obtenidos en el estudio de materialidad y con el compromiso de KAZAN Servicios de Playa S.L.U. con la mejora continua, se ha desarrollado un Plan Estratégico que orienta las acciones y prioridades para el año 2024 y siguientes.

Este plan tiene como finalidad garantizar la sostenibilidad ambiental, social y económica de la organización, integrando los principios de calidad, responsabilidad social y protección del medio ambiente en todas las actividades.

Líneas estratégicas para 2024:

- Estrategia corporativa: se ha reforzado el compromiso de KAZAN con un servicio de calidad, seguro y respetuoso con el entorno. Se ha trabajado en mejorar la coordinación interna y con el Ayuntamiento, asegurando el cumplimiento de las normativas y una presencia profesional en las playas concesionadas.
- Perspectiva financiera: aunque los precios están fijados por el Ayuntamiento, la empresa ha centrado sus esfuerzos en optimizar recursos y mejorar la eficiencia operativa, controlando gastos y ajustando turnos y materiales sin afectar la calidad del servicio.
- Mejorar la gestión de los residuos: se han intensificado las acciones para reducir y clasificar adecuadamente los residuos generados, tanto por la actividad como por los usuarios. El personal ha registrado la recogida diaria, se ha reforzado la limpieza y se ha colaborado estrechamente con el Ayuntamiento en la gestión de residuos segregados.
- Mejorar la satisfacción del cliente: durante el año se ha priorizado una atención cercana y eficiente, resolviendo incidencias de forma rápida y manteniendo un entorno limpio y ordenado. Esto ha contribuido a una experiencia más satisfactoria para los usuarios del servicio.

Objetivos específicos para 2024

- Incrementar el número de concesiones: Se ha trabajado en identificar nuevas oportunidades de servicio en otras playas, con el objetivo de ampliar la presencia de la empresa en el litoral.
- Contratación de personas con discapacidad y/o en riesgo de exclusión: Como parte del compromiso social, se ha impulsado la incorporación de perfiles vulnerables, favoreciendo la igualdad de oportunidades en los procesos de selección.
- Implantar nuevas certificaciones ISO 170001 e ISO 45001: Durante 2024 se ha avanzado en los preparativos para implantar estas normas, enfocadas en la accesibilidad universal y la gestión de la seguridad y salud en el trabajo.
- Implantar certificación EMAS: Se ha iniciado el proceso para adherirse al sistema europeo de gestión y auditoría ambiental (EMAS), como refuerzo del compromiso ambiental de la empresa.
- Ampliación del equipo: Con la vista puesta en los nuevos proyectos y zonas de actuación, se ha planteado el refuerzo de la plantilla, mejorando

así la capacidad operativa y la atención al cliente.

- Contratar más personal para mejorar la gestión de los nuevos proyectos: La incorporación de nuevos recursos humanos ha permitido mejorar la planificación, el control y el desarrollo de los servicios ofrecidos en temporada alta.
- Reducir las emisiones de humo y calor del chiringuito: Para minimizar el impacto ambiental del servicio de restauración arrendado, se ha promovido la sustitución del equipamiento por maquinaria más eficiente.
- Instalación de horno eléctrico Rational de bajo consumo: Como medida concreta, se ha instalado un horno eléctrico eficiente en el chiringuito, con el fin de reducir tanto las emisiones como el consumo energético.

El cumplimiento de este plan será evaluado periódicamente por la dirección y comunicado a todos los colaboradores, reforzando así el compromiso con la sostenibilidad y la responsabilidad corporativa.

## **7. Gestión de Residuos**

KAZAN Servicios de Playa S.L.U. lleva a cabo un seguimiento riguroso de la gestión de residuos generados en sus operaciones mediante la recopilación periódica de datos a través de formularios específicos en cada una de las playas gestionadas.

Estos formularios permiten registrar la cantidad y tipo de residuos recogidos, facilitando un control detallado y la identificación de áreas de mejora en la reducción y manejo de residuos.

### **Principales acciones y procedimientos**

- Registro sistemático: Se completan formularios en cada playa donde se documenta la cantidad de residuos recogidos, segregados por tipo (orgánicos, plásticos, papel, etc.).
- Análisis de datos: La información recopilada es analizada para evaluar tendencias, eficacia de las medidas implantadas y definir nuevas acciones.
- Gestión responsable: Los residuos son gestionados conforme a la normativa vigente, garantizando su correcta separación, transporte y tratamiento a través de gestores autorizados.
- Sensibilización: Se fomenta la participación activa de empleados y usuarios en la correcta separación y recogida de residuos.
- Mejora continua: Los resultados obtenidos sirven como base para actualizar procedimientos y optimizar la gestión ambiental.

Este sistema de seguimiento contribuye a minimizar el impacto ambiental y promueve una gestión sostenible de los recursos en las playas gestionadas por la empresa.



## Resumen de residuos gestionados:

### Playa Talamanca:

- Días registrados: 200
- Estado inicial:
  - Estado correcto: 99,5 %
  - Necesitó limpieza previa: 0,5 %
- Promedio diario de bolsas:
  - Orgánico: 0,5
  - Envases: 0,5
  - Otros: 0,0
- Totales recogidos:
  - Orgánico: 100 bolsas
  - Envases: 100 bolsas
  - Otros: 0 bolsas
- Total bolsas retiradas: 200
- Días con playa limpia: 100 %

### Playa d'en Bossa:

- Días registrados: 184
- Estado inicial:
  - Estado correcto: 44,6 %
  - Necesitó limpieza previa: 54,9 %
- Promedio diario de bolsas:
  - Orgánico: 0,28
  - Envases: 0,23
  - Otros: 0,10
- Totales recogidos:
  - Orgánico: 51 bolsas
  - Envases: 42,5 bolsas
  - Otros: 18,6 bolsas
- Total bolsas retiradas: 112,1
- Días con playa limpia: 41,3 %

### Playa Cala Tarida:

- Días registrados: 181
- Estado inicial:
  - Estado correcto: 40,7 %
  - Necesitó limpieza previa: 59,3 %
- Promedio diario de bolsas:
  - Orgánico: 0,91
  - Envases: 0,78
  - Otros: 0,72

- Totales recogidos:
  - Orgánico: 74 bolsas
  - Envases: 63 bolsas
  - Otros: 58 bolsas
- Total bolsas retiradas: 195
- Días con playa limpia: 100 %

#### Playa Palmanova:

- Días registrados: 178
- Estado inicial:
  - Estado correcto: 1,7 %
  - Necesitó limpieza previa: 98,3 %
- Promedio diario de bolsas:
  - Orgánico: 0,19
  - Envases: 0,79
  - Otros: 0,35
- Totales recogidos:
  - Orgánico: 34,5 bolsas
  - Envases: 140,67 bolsas
  - Otros: 61,5 bolsas
- Total bolsas retiradas: 236,67
- Días con playa limpia: 100 %

#### Playa Palmanova – El Chiringuito

- Días registrados: 160
- Estado inicial:
  - Estado correcto: 0 %
  - Necesitó limpieza previa: 100 %
- Promedio diario de bolsas:
  - Orgánico: 0,59
  - Envases: 0,74
  - Otros: 1,21
- Totales recogidos:
  - Orgánico: 91 bolsas
  - Envases: 118 bolsas
  - Otros: 193 bolsas
- Total bolsas retiradas: 402,0
- Días con playa limpia: 100 %

## **8. Encuestas de Percepción Ambiental**

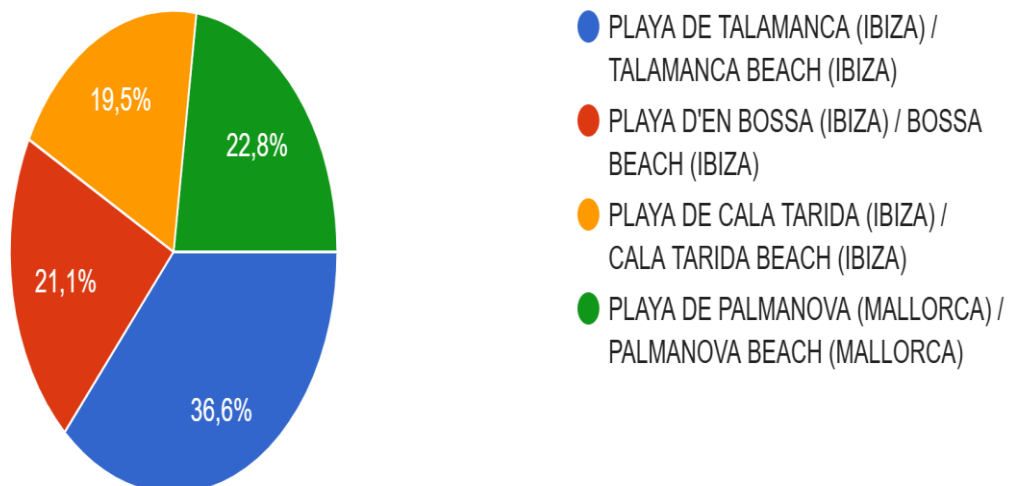
Para evaluar el grado de sensibilización y aceptación de nuestras prácticas ambientales entre los grupos de interés, durante el año 2024 se realizaron encuestas de percepción dirigidas a clientes.

Objetivos:

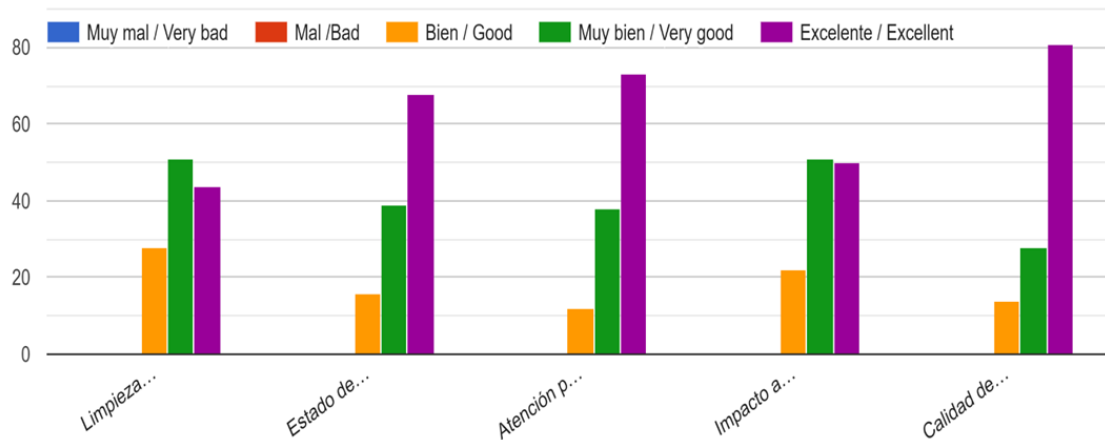
- Conocer la percepción sobre el impacto ambiental de nuestras actividades.
- Identificar oportunidades de mejora en la gestión ambiental.
- Medir el nivel de compromiso y satisfacción respecto a las políticas y acciones ambientales implementadas.

### PLAYA / BEACH

123 respuestas



## COMENTARIOS / COMMENTS



## **9. Conclusiones Generales**

- El desempeño ambiental de 2024 ha sido positivo, con mejoras significativas en la gestión de residuos y consumo de recursos.
- Se mantiene un bajo nivel de incidencias ambientales, gracias a la buena praxis del equipo.
- Es prioritario actuar sobre la comunicación externa de nuestras acciones ambientales.
- Se recomienda consolidar las buenas prácticas y reforzar la supervisión al servicio arrendado de restauración.