



# INFORME SOSTENIBILIDAD GLORIA PALACE ROYAL Hotel & Spa

Periodo | Enero - Diciembre 2017

**GLORIA**  
Thalasso & Hotels

[www.gloriapalaceth.com](http://www.gloriapalaceth.com)

## ÍNDICE

PRESENTACIÓN

02

DESCRIPCIÓN Y UBICACIÓN  
DEL ESTABLECIMIENTO

03

POLÍTICA  
DE GESTIÓN INTEGRADA

05

COMPORTAMIENTO  
AMBIENTAL

06

COMPORTAMIENTO  
SOCIAL

07

# PRESENTACIÓN

El Turismo sostenible es una oportunidad excepcional de combinar la actividad de ocio y relax del ser humano con su entorno. Conseguir que la actividad humana tenga un impacto ambiental nulo es prácticamente imposible, pero está al alcance de todos hacer que este sea lo más pequeño posible, con el fin de facilitar su asimilación y preservar recursos naturales, entornos únicos, flora y fauna, etc., aspectos estos que de agotarse, harían peligrar la supervivencia misma de la especie humana, además de causar un daño irreversible a la actividad turística. Es por ello que en GLORIA Thalasso & Hotels hemos realizado una intensa labor desde hace más de una década para alcanzar nuestro objetivo ECO GLORIA 20/20, integrándolo dentro de su principal objetivo estratégico: el desarrollo sostenible. Hemos logrado que el 25% de la energía consumida proceda de fuentes renovables no contaminantes. El empleo de energía solar térmica, así como la aerotermia, nos permite reducir drásticamente las emisiones

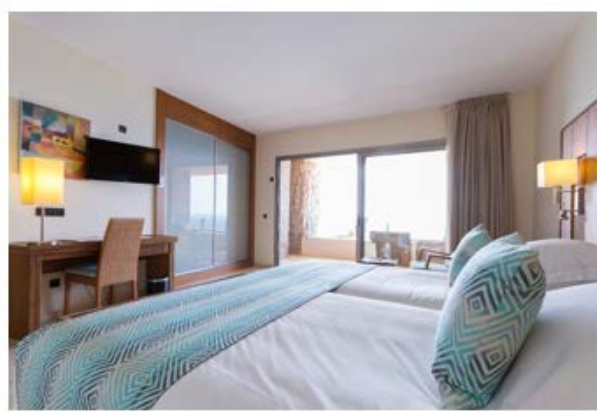
atmosféricas, cumpliendo el Protocolo de Kioto sobre el cambio climático de las Naciones Unidas y el objetivo núcleo del mencionado Proyecto. Estos importantes resultados sitúan a GLORIA Thalasso & Hotels al día de hoy como una de las empresas turísticas de referencia y líderes en la aplicación del llamado Turismo Sostenible.

**GLORIA PALACE ROYAL Hotel & Spa** se adapta a las directrices marcadas por el Reglamento EMAS. La adhesión a dicho Reglamento, es una decisión voluntaria desde el punto de vista empresarial, aunque motivado en todo momento por el creciente interés de la compañía en vista de atender la cada vez mayor sensibilización de los clientes, empleados, turoperadores etc. con los aspectos relacionados con el medioambiente y la imperiosa necesidad de contribuir en la reducción de los efectos adversos de la actividad que desarrollamos.



# DESCRIPCIÓN DEL ESTABLECIMIENTO

|                               |   |
|-------------------------------|---|
| <i>Nombre Establecimiento</i> | GLORIA PALACE ROYAL HOTEL & SPA   |
| <i>Categoría</i>              | Hotel 4 estrellas   |
| <i>Actividad Empresarial</i>  | HOSTELERÍA (ALOJAMIENTO Y RESTAURACIÓN)   |
| <i>NACE.Rev2</i>              | 55.10   |
| <i>Empresa</i>                | TOURIN EUROPEO S.A.   |
| <i>Domicilio social</i>       | C/ Las Margaritas S/N C.P. 35100 San Bartolomé de Tirajana                          |
| <i>Dirección del Centro</i>   | C/ Tamara Nº 1, Playa de Amadores C.P. 35139 Mogán<br>Gran Canaria – Islas Canarias |
| <i>Teléfonos</i>              | 928 128 640   |
| <i>e-mail</i>                 | info.royal@gloriapalaceth.com   |
| <i>Página web</i>             | <a href="http://www.gloriapalaceth.com">www.gloriapalaceth.com</a>                  |
| <i>Número de habitaciones</i> | 197   |

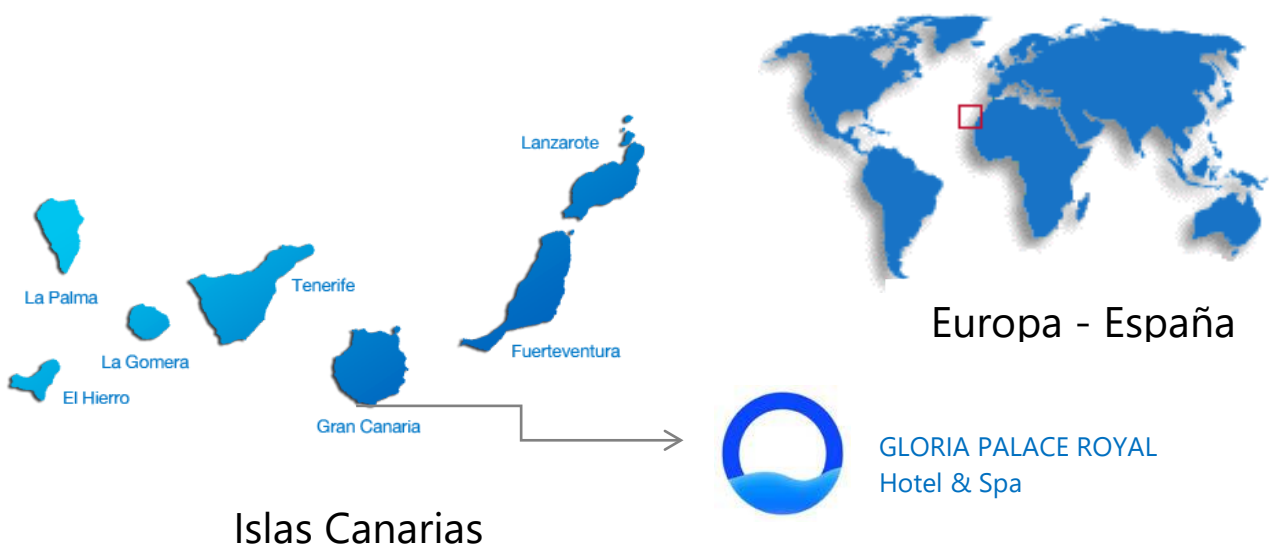






## UBICACIÓN

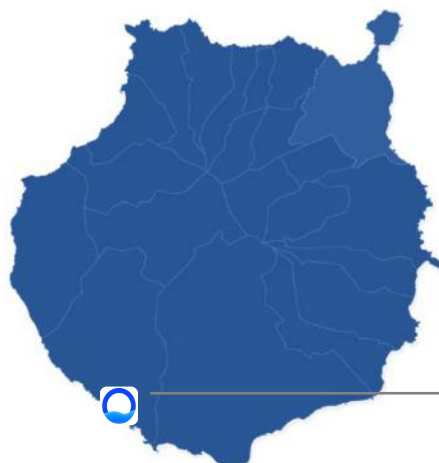
Gran Canaria es uno de los destinos turísticos más destacados de España, con más de 3 millones de turistas en los últimos años. Sus más de 60 km de playa y su media anual de 22° ofrecen un entorno único, seguro y cercano donde disfrutar de unas vacaciones inolvidables.



### Islas Canarias

Europa - España

GLORIA PALACE ROYAL  
Hotel & Spa



### Gran Canaria

Al sur de la isla de Gran Canaria, en la localidad de Mogán. Construido en piedra natural y ubicado frente a la apacible playa de Amadores, con lujosas habitaciones y suites y todo el confort de un hotel 4 estrellas superior.



GLORIA PALACE ROYAL  
Hotel & Spa

# POLÍTICA DE GESTIÓN INTEGRADA

Para GLORIA Thalasso & Hotels (TOURIN EUROPEO S.A.) constituye un compromiso contribuir al bienestar de las personas, brindando a los clientes hospitalidad y servicios de óptima calidad, contribuyendo al crecimiento y desarrollo sostenible de la empresa y del entorno donde desarrolla su actividad, asumiendo la siguiente Política de Gestión para los servicios de alojamiento, restauración, lavandería y talasoterapia/Spa del conjunto de la cadena:

- Obtener la máxima satisfacción de las necesidades y expectativas de nuestros clientes para lograr su fidelización, enfocando los recursos necesarios a dicho objetivo.
- Mantener una conducta de permanente adecuación al cumplimiento de la legislación y normativa vigente que nos es de aplicación por razones de actividad y ubicación geográfica, así como aquella que la empresa voluntariamente suscriba, y cualquier otro requisito que nos sea de aplicación, respetando y apoyando la protección de los Derechos Humanos fundamentales, reconocidos internacionalmente, dentro de nuestro ámbito de influencia, prestando especial atención al principio de no discriminación en todos sus ámbitos así como a la protección a la infancia.
- Promover, interna y externamente y de forma activa, la protección del medio ambiente, incluida la prevención de la contaminación.
- Establecer objetivos y metas para garantizar la mejora continua de nuestra gestión (de calidad, ambiental y de gestión energética) y del comportamiento ambiental y de desempeño energético de la organización. Evaluar, controlar y reducir los impactos ambientales de la empresa, garantizar la disponibilidad de información y de recursos para lograr los objetivos y realizar auditorías internas y externas del sistema para verificar que éste funciona correctamente.

- Aportar los recursos necesarios para garantizar una formación del personal que garantice el cumplimiento de esta política, y su participación e implicación, fomentando el trabajo en equipo y la necesaria colaboración y comunicación interdepartamental, generando oportunidades de desarrollo personal y profesional para contribuir con eficiencia al desarrollo sostenible de la empresa.
- Sensibilizar al personal y a los clientes hacia una mayor sostenibilidad, facilitando su participación, para la minimización del impacto ambiental de la actividad.
- Dar a conocer e inducir a los proveedores de productos y servicios y demás colaboradores hacia el enfoque de calidad, medio ambiente, gestión energética y prevención de riesgos laborales vigente, integrándoles como parte interesada.
- Apoyar la adquisición de productos y servicios energéticamente eficientes y así como diseñar nuestros procesos de forma que se consiga una mejora del desempeño energético.
- Apoyar a la economía, cultura y tradiciones locales, dando prioridad a las personas residentes en la localidad para prestar nuestros servicios, a los productos y proveedores locales y difundiendo la gastronomía, fiestas y tradiciones locales entre nuestros clientes.

La Dirección asume estos principios y se compromete a mantenerlos y a revisarlos en la búsqueda de la mejora continua del Sistema de Gestión implantado, definiendo objetivos coherentes con la misma y efectuando su seguimiento a través de indicadores de gestión. La involucración en esta Política es de todos los integrantes de GLORIA THALASSO & HOTELS, siendo prioritario el esfuerzo conjunto para el logro de la misma.



# COMPORTAMIENTO AMBIENTAL

## OBJETIVOS AMBIENTALES 2017

| REDUCCIÓN<br>1% CONSUMO ENERGÍA<br>ELÉCTRICA   | CÁLCULO Y<br>REGISTRO<br>HUELLA DE CARBONO | REDUCCIÓN<br>5% GENERACIÓN DE<br>RESIDUOS DE VIDRIO |
|--|--|---|
| <b>Indicadores Básicos 2017</b>                |  |   |
|  |  | <b>Cifra B</b>                                      |
|  | Producción global (nº de estancias)        | <b>171.177</b>                                      |
|  |  | <b>Cifra A</b>                                      |
|  |  | <b>Cifra R</b>                                      |
| Consumo de energía eléctrica                   | 2.968,307 MWh                              | 0,01734 MWh/estancia                                |
| Consumo de energía por "aeroterminia"          | 1.595,94 MWh                               | 0,0093 MWh/estancia                                 |
| Consumo de propano                             | 485,06 MWh                                 | 0,0028 MWh/estancia                                 |
| Consumo de gasoil                              | 10,21 MWh                                  | 0,000006 MWh/estancia                               |
| <b>CONSUMO ENERGÉTICO TOTAL</b>                | <b>0,02956 MWh/estancia</b>                |   |
| Consumo de cloro                               | 39,43 tn                                   | 0,00023 tn/ estancia                                |
| Consumo de pH                                  | 2,44 tn                                    | 0,0000143 tn/ estancia                              |
| Consumo de bromo                               | 0,52 tn                                    | 0,0000029 tn/ estancia                              |
| <b>GASTO MÁSIICO ANUAL</b>                     | <b>0,00025 toneladas/estancia</b>          |   |
| Consumo de agua                                | 39.779 m <sup>3</sup>                      | 0,2324 m <sup>3</sup> /estancia                     |
| <b>CONSUMO TOTAL ANUAL DE AGUA</b>             | <b>0,2324 m<sup>3</sup> / estancia</b>     |   |
| Generación de residuos peligrosos              | 1,105 tn                                   | 0,00000645 tn/estancia                              |
| <b>GENERACIÓN ANUAL DE RESIDUOS PELIGROSOS</b> | <b>0,00000645 tn / estancia</b>            |   |
| Generación de residuos no peligrosos (aceite)  | 3.877 litros                               | 0,0226 litros/estancia                              |
| Generación de residuos no peligrosos           | 72,11 tn                                   | 0,000421 tn / estancia                              |
| <b>GENERACIÓN DE TOTAL DE RESIDUOS</b>         | <b>0,000421 tn/estancia</b>                |   |
| Emisiones atmosféricas (total hotel)           | 1.086,89 tn CO <sub>2</sub>                | 0,00635tn CO <sub>2</sub> /estancia                 |
| Biodiversidad                                  | 27.070 m <sup>2</sup>                      | 0,1581 m <sup>2</sup> /estancia                     |
| Huella de Carbono                              | 1.086,89 tn CO <sub>2</sub>                | 0,00635tn CO <sub>2</sub> /estancia                 |

# COMPORTAMIENTO SOCIAL

## *Cadena de Valor*



Trabajamos con proveedores en base a criterios de calidad y compromiso con el entorno donde desarrollamos nuestra actividad.



### **Compras de proximidad.**

Fomentamos las compras de proximidad para reducir las emisiones de CO2.



### **Productos de bajo consumo.**

Que el producto sea de bajo consumo energético (material informático y ofimático) y que no contribuyen al efecto invernadero.



### **Larga vida útil de productos.**

Que el producto que se adquiera tenga una larga vida útil / sea reutilizable (por ejemplo, primar las botellas de vidrio que las de plásticos en bebidas)



### **Lotes de tamaño adecuado.**

Suministro de lotes de tamaño adecuado para minimizar residuos.



### **Bienes a granel.**

Entrega y envasado de bienes a granel y no por unidades.



### **Embalaje y productos usados.**

Recuperación o reutilización a cargo del contratista del material de embalaje y de los productos usados.



Mostramos a nuestros huéspedes cómo pueden contribuir a la generación de un Turismo responsable, convirtiendo su viaje en una experiencia enriquecedora. También ofrecemos información sobre actividades, eventos culturales y/o religiosos que tienen lugar en las proximidades de nuestros establecimientos.



Formamos parte de la Federación de Empresarios de Hostelería y Turismo de Las Palmas (FEHT) y estamos asociados con la Asociación Insular de Empresarios de Hoteles y Aptos de Lanzarote, la Asociación Spa, Wellnes & Health de Gran Canaria, a la Estación Náutica Gran Canaria y Asociación Gran Canaria Tri, Bike & Run.

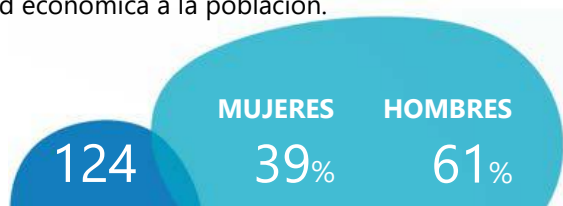


*Creceamos contigo*



La mayor parte del personal reside en el municipio donde se encuentran el centro de trabajo o en municipios cercanos o colindantes, lo que proporciona bienestar y estabilidad económica a la población.

2017  
**GLORIA PALACE ROYAL**  
Hotel & Spa  
PLANTILLA MEDIA



**SERVICIO DE PREVENCIÓN.** Disponemos de Servicio propio de Prevención para formar e informar a nuestro personal con el objetivo de minimizar la siniestralidad, promover la seguridad, la salud y el bienestar de las personas.

- ♥ **Plan de formación** diseñado en base a las necesidades detectadas de forma personalizada. Incluye acciones formativas sobre sostenibilidad económica, social y ambiental, y prevención de riesgos laborales para aumentar la competitividad de la empresa y favorecer el desarrollo de las personas. Durante el año 2017 la Compañía ha invertido en formación 117.006€ y 23.853€ en otras acciones de desarrollo de habilidades, participando 464 personas
- ♥ **CAR** (Compromiso-Acción-Resultado) es nuestro sistema de gestión del desempeño y del Talento. Nos permite adquirir conciencia de las brechas existentes entre donde estoy y donde quiero llegar, trabajando planes de acción para potenciar nuestros puntos fuertes y desarrollar áreas de mejora.
- ♥ **Programa de Mentoring** para la Gestión del Talento y del potencial.
- ♥ **ISCI** (Índice de Satisfacción de Clientes Internos). Cada seis meses preguntamos a todos nuestros colaboradores, damos respuesta y nos comprometemos con ellos a realizar acciones concretas, fomentando la participación de todo el personal.
- ♥ **Ventajas para nuestro personal y familiares.** Nuestro personal y su familia puede disfrutar de los Hoteles GLORIA, Thalasso Gloria y todos sus servicios beneficiándose de importantes descuentos.
- ♥ **Integración laboral de personas con discapacidad y personas en riesgo de exclusión.** Acuerdo de colaboración con un Centro Especial de Empleo (Desarrollo Social CEE), para la prestación de servicios auxiliares. La facturación anual en 2017 ascendió a 1.1M€. Comunicación constante con Administraciones locales y asociaciones proporcionando de forma preferente ofertas de empleo.





FUNDACIÓN ADECCO



La empresa está adherida a la **Red Canaria de Responsabilidad Social empresarial**, comprometiéndose a cumplir con los Principios del Pacto Mundial de las Naciones Unidas por la Responsabilidad Social y la sostenibilidad y haciéndonos partícipes de la planificación estratégica de la misma.

Con la iniciativa **Hoteles Amigos** colaboramos con **Unicef** en la organización de proyectos de protección. La iniciativa contempla tanto la donación en factura como la aportación de la nómina solidaria por parte de los empleados. Desde el inicio de la colaboración y después de 5 años ya sea han recaudado más de ciento cincuenta mil euros gracias al compromiso manifiesto de la empresa y de sus empleados.

En 2017 hemos renovado el compromiso de GLORIA Thalasso & Hotels con la **FUNDACIÓN ADECCO** y que habíamos iniciado en 2015 con el objeto de desplegar iniciativas conjuntas en el ámbito de la diversidad corporativa y la inclusión sociolaboral. Una de estas iniciativas es el Plan Familia, acción que se centra en familiares de personas que trabajan en la empresa que cuenten con certificado de discapacidad igual o superior al 33%.

El **Plan Familia** consiste en un acompañamiento a dicha persona y a la familia facilitando los recursos oportunos en cada caso. De este modo queremos contribuir a la mejora de la calidad de vida integral de nuestro personal, proporcionando atención especializada a sus familiares con discapacidad, para que adquieran herramientas y recursos para su acceso al empleo y puedan llevar una vida normalizada.

Compromiso con las Administraciones locales para el apoyo de medidas sociales dirigidas a los colectivos más desfavorecidos y poner a su disposición nuestra capacidad de alojamiento en casos de emergencias o catástrofes naturales.

En 2017 hemos mantenido la colaboración, a través de aportaciones en especie, con **CAIPSHO SAN FERNANDO CARITAS DEL SUR**, que trabaja para mejorar las condiciones vitales y sociales de personas que demandan satisfacer necesidades de subsistencia, aportando durante 4 semanas al año 30 menús destinados al almuerzo de las personas que ocupan las 30 plazas de las que dispone el centro, de lunes a domingo.

Hemos colaborado en eventos o acciones concretas para la **recaudación de fondos** a favor de Unicef, la Asociación Síndrome de Down Las Palmas, la Asociación Española contra el Cáncer, Asociación de Personas Sordas de Gran Canaria y la Asociación de Alzheimer, entre otras.

En el **ámbito cultural y deportivo**, destacamos nuestro compromiso con la Escuela de Danza Ballet Carmen Cabrera, así como colaboraciones en eventos organizados por el Club Daysan y el Club Praxis de gimnasia rítmica, el Colegio Arenas Sur, para su Carrera Solidaria, o Activat, para el Campeonato de España FEDDI.

También en 2017 hemos apoyado iniciativas conjuntamente con el Ayuntamiento de Mogán y el Cabildo de Gran Canaria, como el **GLORIA MOGÁN OPEN WATER** y el **GLORIA CHALLENGE MOGÁN GRAN CANARIA**, que en su III Edición convierten a la isla de Gran Canaria, la playa de Amadores y el litoral del municipio de Mogán en el escenario mundial del triatlón.



## TRAVELIFE

El Hotel está certificado con el programa internacional de certificación TRAVELIFE, especializado en la gestión de la sostenibilidad para el sector de la industria turística, que garantiza una gestión responsable y el cumplimiento de todos los compromisos de sostenibilidad.

El programa TRAVELIFE cuenta con 163 requisitos basados en 13 categorías que engloban las siguientes temáticas:

- Buenas prácticas en las Políticas de la organización.
- Derechos Humanos.
- Relaciones y condiciones de trabajo.
- Medioambiente.
- Cumplimiento de la legislación.
- Desarrollo local.
- Compromiso con las comunidades y con los clientes.



## ISO 9001:2015

Certificado de aprobación del cumplimiento de la Normativa ISO 9001:2015 de su Sistema de Gestión de Calidad, emitido por el Organismo LR.

Certificado No: **SGI 6005232**

Validez del certificado: 20/01/2021



## ISO 14001:2015

Certificado de aprobación del cumplimiento de la Normativa ISO 14001:2015 de su Sistema de Gestión Medioambiental, emitido por AENOR **GA-2006/0320**

Validez del certificado: 09/08/2021



## EMAS

GLORIA PALACE ROYAL Hotel & Spa dispone de un sistema de gestión medioambiental que cumple con los requisitos del Reglamento CE Nº 1221/2009 modificado por el Reglamento UE 2017/1505, certificado por AENOR, **VM-12/035**

**Nº REGISTRO EMAS ES-IC-000109**

Validez del certificado: 09/08/2019